

相互提點成標竿

To Remind Each Other for Top Quality Care

文／謝政興 臺北慈濟醫院 9B病房主任暨泌尿科主治醫師

擔任病房主任，謝政興醫師（左）感恩所有護理同仁的付出，也以身為團隊一分子為榮。



人生旅程殊難捉摸！自臺北慈濟醫院於 2005 年啟業後不久，因一番巧遇，即開始與慈濟結下不解之緣，服務至今逾八年，也已與 9B 病房難分難捨。9B 病房屬綜合性外科系病房，主要有神經外科、眼科、耳鼻喉科、口腔外科、泌尿科等科別，如再加上借床「插花」科別，從上到下一以貫之，也算得上是另類「心臟外科」（心臟以外的科）、「全人醫療」病房，護理同仁需要了解各專科疾病及照護方法，醫療業務之繁重、壓力之大可想而知！

在這個醫療環境不佳、社會價值扭曲、醫療糾紛層出不窮、護理人員荒的時代，如何打造安全穩定的病房環境，就需一位有能力且有自信、知人善任的領導，不僅是精神上的鼓勵與支持，更需協調各專科同仁，展開實際行動支援護理同仁，提供各專科繼續教育課程，臨床醫療或個人遭遇到的疑難雜症，都須想方設法幫助護理同仁解決。感恩淑琴護理長適時扮演這個重要角色，在資深護理同仁的協助下，帶領新進同仁融入慈濟醫療照護工作。2012 年 9B 病房創下零離職率的奇蹟，護理同仁

更輪流去協助支援人力較薄弱的其他病房單位。

在病房或護理站，雖時常可見護理長嘮嘮叨叨提點叮嚀，但同仁知道這位婆婆媽媽是真心關心大家，希望同仁都能安心工作，注意病人安全，改善醫療品質。似乎嘮叨也是會傳承的，據側面觀察，宜儒副護理長及其他同仁已逐漸「深入精髓」，時時不忘彼此提醒注意，形成一個「嘮叨文化」。相互監測 (cross monitoring) 是狀況監測 (situational monitoring) 中減少失誤的一種策略，隨時注意其他同仁的動靜，在團隊中提供一個安全網，確保疏失或遺漏可以輕易及快速的被發現。

人都可能會犯錯，在彼此提醒的過程中，在我腦海中浮現的不是同仁的錯誤，而是充滿感激，謝謝提醒的同仁。也很感恩怡婷督導常至 9B 病房不時關切，勤於狀況監測，給予許多協助。

近一年來臺北慈院經歷四次相關醫院評鑑，9B 病房在加強團隊溝通技能方面，包括醫師對醫師、護理師對護理師、或醫護間的溝通，經過一番努力都有顯著進步，在多次醫療評鑑中都承擔標準病房的榮譽。醫院評鑑真的令人點滴在心頭，評鑑完都有脫一層皮的感覺，四次評鑑等於脫四層皮；但這一方面也顯露我們尚有許多不足、待改進之處，在這

千載難逢、沉重的機緣中就一次導正。脫皮雖然滿痛的，然而蛻變羽化才能脫穎而出，降低異常事件發生比率，相對的減少潛在醫療糾紛，保護醫護同仁、提升病人安全。

互助合作是優質醫療團隊的重要特質，可降低錯誤發生外，還可增進工作效率。9B「心臟外科」病房醫護同仁多相處融洽，偶爾聲音大些，也屬情感交流的一部分。衝突是一個自然、難免會產生的現象，不一定不好，反而可以幫助我們學習與成長。遇有衝突發生時，每人都自覺為病人著想，是站在正義的一方，究竟是誰的認知有誤？9B 病房常藉規模大小不一、正式或非正式的相關醫護討論會，將問題說清楚、講明白，以免悶在心中得內傷，共同合作解決衝突；在重覆的磨合過程中，無形地促進彼此更緊密的互助合作。

感恩自己是 9B 病房醫療團隊的成員之一，更感恩所有護理同仁的付出。雖然 9B 仍有許多可精進之處，然而這是值得投注心力的園地！☺