



精實護理一日行

羅東博愛醫院參訪臺北慈院

Lotung Poh-Ai Hospital Visited Taipei Tzu Chi Hospital
for Lean Management in Nursing

■ 文 | 廖唯晴 攝影 | 王占籬

「歡迎各位遠道而來的家人，今天我們就兵分兩路，一組跟著我們安娜督導到各樓層參觀實境的管理方式，另一組則在原地讓怡婷督導介紹我們資訊系統在護理作業上的應用。」聲音來自十六樓大會議室護理部吳秋鳳主任的介紹。2月21日上午，十位羅東博愛醫院的護理主管從東部北上，參訪臺北慈濟醫院護理管理作業，從5S目視化管理、醫院條碼作業，到醫院人文教育，豐富的分享行程，讓每位參訪貴賓都收穫滿滿。

資訊起飛 臨床落實

由劉怡婷督導介紹資訊系統，她指出醫院從2008年開始便整合護理資訊小組，以「落實全人醫療」、「跨團隊合作」、「護理各項評估」、「啟動相關照會」四項重點為設計理念，並利用條碼作業應用在病人的辨識上，讓訊息能夠即時傳遞給同仁，避免發生作業重複抄寫的情形。同時也希望藉由資訊化來降低護理同仁的文書作業。

「護理同仁從病人入院開始就啟動各項評估，算出分數後如果有需求的部分就會啟動應有的照會，而跨團隊平臺可以讓相關人士在上面提供建議，護理人員就能夠在臨床執行時給予病人更好的服務。」除了簡報介紹，怡婷督導也透過電腦實際操作讓參訪者更清楚資訊系統的運作。此外，怡婷督導也指出醫院的條碼作業目前搭配行動工作車與行動裝置配合無線網路來執行，目前應用在給藥、抽血檢驗以及輸

備血的部分。這種方式增強了病人辨識、提升用藥安全、也將檢體傳送的過程透明化，免去傳統紀錄模式容易產生的錯誤。「條碼的作業不是萬能，它可以針對病人、時間、藥物作核對，但是劑量方面、滴數的部分仍需要護理人員仔細核對。」怡婷督導向貴賓們表示，雖然資訊系統相當便利，但是還是必須依靠臨床的落實度，才有辦法發揮最大的成效。

實境巡禮的學習

跟隨滕安娜督導進行醫院巡禮的貴賓們，由十六樓開始逐層步行下樓，「這個地方是研究大道，稍後你們可以看到我們整個建築的牆壁及空間都使用溫暖色系，希望可以提供病人家的感覺。而且每個病房入口處都掛有病安十大目標的海報以及逃生指示，讓所有醫護人員及病人在進出時都可以清楚看到。」安娜督導首先帶領貴賓們至十二樓病房，除了介紹病房空間規畫外，更說明電子白板在護理人力、病人動向與病人資訊的相關運用。



滕安娜督導介紹病房電子白板的使用。



羅東博愛醫院護理主管們參觀
臺北慈院病房醫材位置 5S 目
視管理的擺放方式。

對醫院的護理作業有初步概念後，一行人來到 9B 會議室，由陳淑琴護理長以「從 5S 到目視化管理提升單位倉儲管理效能」為主題向參訪者進行介紹。護理長首先指出過去的倉儲擺放，容易發生「缺乏標示物品，取用耗時」、「庫存量堆放過多，無先進先出，容易造成過期浪費」、「不符合人體工學」、「新進人員環境熟識有困難」等缺點，而臺北慈濟醫院由 2015 年開始使用 5S 的目視化管理，這種管理是依循 IKEA 的模式，從「整理」、「整頓」、「清掃」、「清潔」、「教養」五個層面進行跨單位合作，汰舊換新，並以顏色作區分，重新擺放醫材位置。「粉紅色是針頭、點滴類，黃色是小便相關器材，與腸胃道相關的醫材是黑色，呼吸道相關醫材是藍色，綠色則是各種敷料、手套及棉枝、其他無法歸類的就用白色作區分。」她說這樣的推廣，除了書記減少了整理記錄時間，庫存成本也有顯著減少，讓同仁作業滿意度提高，也省去管理者的費時檢查。

用心陪伴的人文特色

「『心如明月照遍大地清淨性，蓮若菩提開滿人間智慧花』是對心蓮病房很重要的兩句話，期許我們在陪伴末期病人的過程中，也洗滌自己的心靈，護理人員的心靈照顧也是相當重要的。」高靜儀副護理長向貴賓們介紹自己單位的照護特色，她



說：「曾經有病人蓬頭垢面的來到病房，同仁看到便向家屬提出協助沐浴的建議，結果才沐浴完病人就離開了，前後不到兩個小時。事後兒子告訴團隊，母親生病時沒有時間陪伴讓他們感覺很遺憾，但藉由這次的沐浴照顧讓他們可以親自為媽媽做點事情，覺得很感動。」

她從病房的設置說明單位如何詮釋醫院所重視的全人醫療，帶領眾人參觀了空中花園、芳療室、病人安全室、菩提居與祈禱室。靜儀副護理長也道出病人安全室的設立初衷在預防跌倒，「面對躁動的末期病人，我們不使用約束，而是讓家屬便於陪伴，讓他們保有尊嚴安心的辭世。」讓參訪貴賓們有感而發：「有時候在醫療產業作久了，這種習慣會忽略掉一些病患及家屬的立場、想法，其實讓躁動的末期病人一直沈睡並沒有辦法讓家屬做到真正陪伴。」

離開六樓，參訪過程進入尾聲。羅東博愛醫院廖護理長表示：「讓我印象最深刻的是你們的人文與文化，你們用感受去體諒病人，這種從心出發的人文特色，讓每個員工能用病人的角度去提供他們所需要的服務，做到設身處地的對待與用心。」面對科技進步的現代社會，如何使用資訊作業讓護理管理者達到最大的管理成效，是每個醫療院所的共同目標，一上午的醫院巡禮讓每個參訪者感覺受益良多，透過參訪的相學相長，共同期許能為彼此院所的護理作業帶來更多的良性成長。☺