



# 有您們真好

## Appreciate the Dedication of Nursing Team

◆ 文 | 林欣榮 花蓮慈濟醫院院長

在醫院，護理同仁是臨床照顧病人體系的第一線人員，人數也最多。每次見到護理部主任總會以「醫院天下第一大部」敬稱，因為無論是照護病人或者執行新的決策，如果有護理團隊的支持，護理同仁願意去做，大概就是成功的一半。

隨著社會進步、生活型態改變、疾病慢性化型態，民眾對於醫療照護需求與日遽增，且需求型態由治療轉為「治療與照護並重」。護理人力素質往往反映在醫院照護品質上，護理工作內容也變得更多元、多樣化，最重要的是在照護病人過程，更有效又安全。

以前，護理照顧病人都是按照個人經驗，現在，可以收集到一些新的方法，進而運用在臨床照護上，經由實際操作，發現問題，改善，甚至衍生新想法，再落實到病人，進而提升照護品質。以我服務的神經團隊，比如說要讓昏迷的病人醒過來，不僅有一系列的跨醫療科團隊包括神經科、神經外科、中醫科、復健科的醫師、

治療師合作，護理流程更是繁複。

記得有位九年不見的好友，沒想到再見到他竟坐在輪椅上，上半身的肢體動作還不錯，手拿碗筷也沒問題，就是兩腿無力，站不起來，無法走路。看到他生活無法自理，如廁、沐浴均須靠看護協助，再想到他抬頭挺胸時的模樣，內心就很不捨。對於年長的朋友來說，大腦至少有四種病，巴金森病、腦積水、腦萎縮、腦血管退化或中風，於是我們運用團隊幫這位朋友想辦法。

在診斷過程有各種不同的檢查，其中有許多檢查都要靠護理同仁來執行，包括做腹腔引流手術的時候，每天要引流60到100cc，如何引流，對病人來說會比較安全、比較舒適，手術之後要怎麼照顧？每天該做哪幾個動作復健？

這過程蘊含很多實證護理問題，病房護理長與照護團隊就以病人為中心，針對病房裡，有許多意識改變、行動受限、吞嚥困難、心情憂鬱的腦傷病人，以「醒過來、

吃得早、傷害少、笑開懷」為目標，陪伴腦損傷病人與家屬一起邁向康復之路。

透過中西醫合療、鼻胃管早移、自行發展吞嚥篩檢表、創新鼻胃管固定，甚至是 QR Code 衛教協助病人，提升病人日常生活活動功能。為了幫助腦傷病人早日脫離鼻胃管，護理同仁在八小時內為病人進行吞嚥篩檢，轉介語言治療師進行吞嚥訓練；同仁還創新鼻胃管固定法，減少鼻孔壓力傷害，讓計畫性鼻胃管移除率高達 65%。

神經內外科病房護理團隊因而贏得 SNQ 國家品質標章。2017 年底，花蓮慈濟醫院有九大團隊獲頒 SNQ 國家品質標章認證，其中有四個團隊獲得在護理照護服務類護理特色專科組認證。

呼吸照護中心橫跨九大團隊，以創意發展出照護地圖並分期歸類，結合個案管理與資訊化系統，每日照護目標與計畫包括以醫病共享決策 (SDM) 促進團隊、病人與家屬間的溝通，用影像及文字記錄醫病故事，藉由敘事醫學與自我反思的方法，建構出獨特的醫療人文經驗與機構的精神理念。

內科加護病房團隊，以實證為經，臨床品質為緯，建構以病人為中心的重症跨團隊照護，提升重症照護專業素質之外，並以「生命末期追求病人善終與家屬安心無憾」為目標，不僅獲得 SNQ，同時也在第五屆實證護理競賽中贏得應用類金獎。

設有室內園藝植栽工作區、藝術作品交流牆、水耕豆芽作區、洗燙衣設備及

復健商店的精神醫學部日間病房，經由職業訓練實務操作，提升病人社會適應力與職業能力，慢慢建立病人自信心。三年多來，已有三十七人成功獲就業輔導，十一人參與職訓，三人重新融入校園生活，四十二人返家生活。

在這些照護與陪伴的過程，護理團隊是關鍵角色，不僅照護病人身心靈，也扮演溝通者的角色，同時也安慰病人、輔導病人的惶恐與不安。即使是一個例行檢查，從檢查前的準備，檢查後的結果，病人心情常是忐忑反覆，而護理同仁的悉心照顧，不僅使病人虛弱的身體恢復健康，持續的鼓勵與關懷，往往堅強病人的心理。

身為院長，我對醫療團隊的專業期許是嚴謹，但我對同仁照護病人的用心與耐心是敬佩有加。對於許多不敢直接諮詢醫生的病人，護理同仁恰可提供病人及家屬這方面的協助。甚至敏銳的觀察力，在每日的照顧中，也容易發現病人其他的問題，而將病人適當的轉介紹給社工或其他專業者協助，使病人面對的問題不致惡化，影響病情。

更令人感動的是我們的護理同仁從不以此自滿，日前，慈濟醫院在遠見雜誌公布的滿意度調查中名列醫療院所第三名，如何再提升精進，護理部最積極，並與企劃室著手邀請專家授課，從思想面、流程面改造，我們也希望藉由這樣的改造，落實在醫療照護上，讓醫病雙贏。總而言之，護理同仁是醫院的中堅分子，「有您們真好」。