

再造有智慧的 護理工程

Reengineering Nursing Profession with Intelligence

◆ 文 | 賴寧生 大林慈濟醫院院長

護理同仁是全院人數最多，也是與病人接觸時間最長的一群人，其護理照護工作占了全院醫療照護的 70-80%，所以，如何重新檢視工作流程，減少不必要的浪費，來提升整體的照護品質，是我們現階段的目標之一，稱作「精實醫療」。

我常以「搬家哲學」做比喻。平時，家裡有許多覺得該留但又用不到的物品，因捨不得丟棄，於是就愈堆愈多，當到了搬家時，面臨抉擇的那一刻，就會一次丟得乾脆，丟掉之後發現，不但沒有影響生活，反讓生活煥然一新。很多護理流程的存在，或許是三、四十年前因應當時的醫療問題所做的規範，但是，那些問題經過歲月歷練，已不再是要求重點，那就不需再蕭規曹隨了。因此，我很期待護理部的單位主管，將「搬家哲學」用於日常管理，承擔起作業流程的精簡，收集且分析資料，將規範適時修訂。

就如慈濟醫療志業，當前開發中的 HIS5 醫療資訊系統，並非只有根據既有的醫療、護理流程去設計，而是要以精實醫療為原則，討論最有邏輯性的流程，根據流程共識再作程式撰寫。三、四十年來，科技的進步，我們在臨床照護上，也要運用這些科技，以符合現階段的醫療照護，做到「智慧醫療」、「智慧護理」。

回歸護理，新進人員的教育訓練要扎實且制度化，於到職、在職的訓練過程，有評核的標準，也要評估他們的臨床勝任能力。舉例來說，哪些侵入性的醫療行為，需要有資深同仁在旁督導、引導？哪些技術可讓同仁獨立執行？哪些時候可單獨值班……主管們扮演很重要的評估及安排角色。

在這裡，與大家分享一個小小的故事。某一個星期六的上午，我在斗六慈濟診所看診，片刻休息去了洗手間，見到一隻不斷盤旋的飛蟲，看牠左撞右撞，想必是誤

闖進來而急於找出口。牠使力地撞著上方的透明玻璃窗，撞到窗戶上，依稀可見流出的體液痕跡，雖然牠只是一隻蟲，但萬物皆有靈性，如果以同理心看待，牠此時應該很驚慌，我要好好幫忙牠。環顧四周沒有什麼工具，再仰頭看一看，一個人半高的玻璃窗，關著而沒上鎖，心想，或許，我只要跳上去，就能扳開窗戶了；跳了三、四次，我都構不到，最後一次勉強構到，窗戶一打開，蟲飛出去了，但我腋下的肌肉已拉傷。回到診間，請護理同仁幫忙貼紗布，護理人員很納悶，才上一個廁所，怎麼變成這樣？我猜想那一隻蟲，現在的心情，應該是很平靜，也許停在外面的樹上歇息，因為牠的驚惶失措已消失了。

以這個故事「生命的平等觀」，想勉勵護理同仁們，在繁忙的醫護工作中，不妨讓自己靜下心來體會一些道理。在臨床照護上，不論病人是貧富貴賤，來到我們面前，就是需要被照顧的人，我們用心用愛平等相待，那麼，我們做的事情是很了不起的，回到生命的意義，會讓我們更勇敢承擔。☺



賴寧生院長（中）勉勵護理同仁，在臨床照護時，用心用愛志為護理，平等相待，培養護理智慧。攝影／許正賢