



慈濟護理的關懷實踐

百年好合品質成果發表活動

The Caring Practice of Tzu Chi Nursing Team in Hualien
The “100-Harmonious-Cooperation” Annual Nursing Poster Program

■ 文、圖 | 呂基燕 花蓮慈濟醫院護理部副主任、鍾惠君 花蓮慈濟醫院護理部主任

花蓮慈濟醫院創辦人證嚴法師以其大悲願，創立「以人為本，尊重生命」的醫療志業，期許護理成為病患者心中的菩薩。護理部也以「菩薩心、隨處現、聞聲救苦我最先」為宗旨，引領著全體護理同仁能落實以人為本的關懷理念，提供護理照護活動。

「護理部百年好合照護品質成果發表活動」的發想人是現任護理部主任鍾惠君，這個活動從一百年（2011）開始舉辦，護理部將活動定名為「百年好合」，往後每年都沿用這喜氣洋洋的活動名稱，同時謹記上人的祝福，在跨越百年後，護理部能與院內各科室部門展現「合和互協 一家親」的精神，慈濟志業體護理團隊展現「七院一家、院校合一」的精神。

花蓮慈院致力於醫療照護品質的提升，護理部更是不遺餘力、全員動起來！護理師在醫院裡是最貼近病人的第一線健康照護人員，因為貼近，也更能用心體會病人的需求。「看見病人需要，發揮護理巧思」是品質改善的主軸，護理同仁從臨床照護工作中發現問題，再運用品管方法解決並改善問題，提升病人的照護品質。

鼓勵第一線

促進護理人員對病人的關懷能夠運用以實證為基礎的科學方式加以實踐，展現出護理的愛與關懷。透過品質成果發表活動，各單位能共同交流與分享，花蓮慈院護理部自 2012 年也開始邀請慈濟醫療志業各院區護理團隊參與一年一度的百年好合品質成果發表活動，各院區護理團隊也將當年度在醫療品質及 SNQ 獲獎品質

改善主題在大會分享，不僅分享「護理的榮耀」，也激起出更多護理品質的漣漪，更加活絡慈濟醫療志業護理團隊的情誼，讓各院的護理夥伴攜手共創品質佳績。

歷經 10 年的品質成果發表活動，與病人安全相關的主題是歷年來投稿及發表量最多的，包含預防跌倒、用藥安全、管路安全等；其次為各專科領域的照護品質與流程改善及創新主題，由此可見如何促進病人安全，及如何讓病人獲得舒適的照護品質，是第一線護理師所關注的議題。

百年好合品質成果發表活動，可以說是慈濟護理年度盛事，每年的照護品質成果發表活動，都有超過 60 組團隊來自慈濟醫療志業體各院區的護理團隊一起參與年度盛會。參與的護理同仁也分享從剛開始對主題選定的生澀、準備報告的緊張，透過交流學習，有助於改善主題選定、品管手法的運用、表達能力、海報製作與解說能力。但更多的體會是，雖然在不同院區服務，但大家都非常關注病人安全與照護品質議題，透過同儕交流學習一起努力，加速大家品質改善成果在臨床上



的平行推展應用。每一次的成果發表活動，更是邀請醫院跨科室主管及院外專家擔任評審，也開展跨部門的交流，彼此之間多了在不同工作崗位上，角色職責的理解，更有行政部門主管表示，透過這樣的交流，讓他更加感受到護理團隊秉持當初踏入護理領域的初發心，努力讓創意能「touch」到人心，充分展現慈濟護理的關懷本質。

回顧 10 年的品質成果發表活動，花蓮慈院護理團隊透過品質成果發表交流平臺，激盪出更多第一線護理師對護理的愛與熱情，這些點滴之愛也匯聚轉化成具體的成果，包含：一個主題獲得生策會 SNQ 銅獎及 16 個主題獲得生策會 SNQ 標章認證、24 個主題參加醫策會醫療品質競賽活動、5 個主題獲得中華民國護理師護士公會全聯會的創新獎、3 個主題獲得國內外創新發明獎、1 項作品取得專利技轉、超過 200 篇論文獲得期刊及國內外學術研討會發表。品質成果發表活動也讓基層護理主管帶動第一線護理師運用以實證為基礎持續進行品質促進活動，每年皆有 10 組以上團隊參加外部學會的實證競賽及健康素教材競賽，傷口造口的照護研發更是每年參加醫療科技展，跟國內各醫療先驅交流與學習。這些具體成果除了讓同仁獲得外部獎項激勵，各項成果也都應用在專科臨床照護上，包含：傷口照護、婦幼照護、內外科、急重症、腫瘤、安寧及移植照護，由第一線護理同仁看見病人需要而發起的品質促進活動，不僅解決病人的問題，也讓同仁對護理工作的價值與成就感更展現無遺。





護理人員本身具備給予希望的護病互動關懷能力，真心在每個當下，自然展現出最好的照護，也營造出讓家屬心安、團隊欣慰的共好氛圍，這樣良善的互動，讓花蓮慈濟醫院病人就醫經驗調查的指標項目：信賴護理人員指數連續六年達90%以上。

護理的價值在於秉持著一念悲心，翻轉無數人生，不只是病人，還有自己護理的職涯。醫療品質提升是永無止盡的，醫療團隊如何發揮創意，讓病人感受到那份專業與人文兼具的關懷，是花蓮慈院護理部的願景與目標，透過每年一次的照護品質成果發表來實踐，彼此互相觀摩學習所長，透過團隊合作，讓護理同仁共同激盪出更適合病人的照護方式，創造以人為本的護理關懷本質。 ☺