

A Challenge of Nursing Practice with Info-tech - How to Get Along with the Mobile E-learning Cart

近幾年醫療環境快速變革，護理也面臨許多內、外在的衝擊，為了突破與創新，相繼推動許多策略。日前參加一個由醫策會舉辦的「簡化醫院護理文書作業計畫說明會」，係因響應衛生署政策的護理改革，由不同層級醫院共同進行初步成果說明。會後心中感觸頗多，大家對於要改變長久積習的現況，心中充滿不安全感，像是擔心評鑑委員查核不認同、發生醫糾爭議問題時無法從簡化的紀錄反映出事實……等。

護理資訊化，在幾年前就已是簡化臨床作業的主要政策之一。那麼，臨床護理同仁與單位主管如何面對「改變」這一股力量呢？是前進？或是倒退？

在這一個人手一臺電腦、一支 3G 手機、日日上網、上社群網站，無處不資訊化的時代，工作流程的資訊化想來應不難，那麼難處會在那裡呢？同仁適應的如何？

於此，聽聽花蓮慈院使用行動工作車的第一個病房護理長的心情轉折，是怎麼帶領同仁成為值得驕傲的資訊化標竿單位；以及後續階段單位同仁面對資訊化推動革新的聲音。我們期待給予同仁信心，化資訊為工作利器，節省人人最寶貴的時間。

雲端挑戰

護理行動工作車的考驗

編輯——葉秀真 花蓮慈濟醫院護理部督導

改變、挑戰與承擔

To Shoulder on Challenge for Change

■ 文 | 陳惠蘭 花蓮慈濟醫院心臟內科病房護理長

如果有機會，你願意挑戰嗎？
如果有勇氣，你願意承擔嗎？
願意挑戰與承擔，你已經改變了！

自告奮勇 率先試行

單位同仁常要面對多種疾病照護，發現不同醫師開立醫囑用藥過程有許多不一致的想法，造成新進人員在學習及指導同仁核對醫囑時要多花很多心力，有時醫令開立模擬兩可、用藥指示語意不清，讓許多護理同仁需要從錯誤中學習成長，也考驗著單位主管溝通協調與輔導的能力。經過閱讀文獻後發現，全世界對於用藥安全議題都費盡心思，尤其在護理資訊發展日新月異、日漸蓬勃，當時心中燃起運用正夯的條碼科技資訊介入進而提升同仁給藥正確性的想法，正好護理部研擬推展全院性護理行動車專案，



陳惠蘭護理長（左）對於護理資訊議題有興趣，也想提升同仁給藥正確性，所以自告奮勇承擔在心臟內科病房試行護理行動工作車。

故自告奮勇願意承擔在心臟內科病房試行。

當初個人對於護理資訊議題很有興趣，除了接受相關的研討會培訓外，

更積極參與觀摩其他醫院護理資訊推動的實務，就這樣各系統逐漸在病房試行，從護囑系統的評估系列，到現今的多元系統上線，一路見證慈濟護理資訊化的歷史。

跳離舒適圈 做就一定會改變

「單位那麼忙，還要承擔試行新系統，同仁不會有抱怨與反彈嗎？」「給藥是護理工作最頻繁的項目，同仁為何願意與你一齊面對給藥流程的改變？」當時常被這麼問。

現在已是臨床教師的同仁回憶剛開始試用的心情，「新的東西要推動，是很難被大家接受的，因為大家已經

習慣舊有的方式。我覺得主管的角色是成功的必要因素之一，因為你必須要有力量去破除舊有的窠臼，同仁才會信服。」

我記得當時告訴同仁：「有什麼方法可以改善單位系統性給藥異常頻繁的狀況？是否願意接受惠蘭姊的意見，給單位與自己一個改變的機會？」「護理部主管非常重視我們的意見，如果全院周轉率最高、疾病嚴重度高的心臟內科病房都能做到，相信全院都能做到！」那時就抱持著「只要做就一定會改變」的信念，勉勵單位同仁共同打拚，接受改變就會有轉機的想法。

當資訊先鋒 走在前端的榮耀

也許這段話激勵夥伴的榮譽心，同仁還滿享受單位是一個「無限」(也無線)上網的工作環境，更是護理部的資訊先鋒。

推動過程中帶著資深同仁一起參訪其他醫院與醫療展，主動分享在過程中的見聞，用歡喜心面對新事物的挑戰。記得當時第一臺護理行動工作車進駐單位時，只有小組長先使用，有一天，發現車子怎麼不見了？原來小學妹好羨慕學姊推著那臺「戰車」工作的模樣，便趁機推出去走一圈，感受做個走在資訊化前端的護理人。

除了積極參與行動工作車的硬體試用外，也參與內裝軟體系統的規劃設計；同仁主動提出試用意見，甚至將



從不能接受到肯定，現在的花蓮慈院心臟內科病房護理同仁個個都是善用行動工作車的專家了。圖為以條碼辨視正確用藥。

使用心得書寫下來，過程中還學會和系統工程師直接互動溝通，充分將第一線工作所遇到的問題詳細說明，而系統工程師更是駐進單位實際了解同仁給藥過程面臨到的困難，設計出符合臨床實務工作的給藥系統程式。夥伴分享心聲「原來我們也能直接與系統工程師溝通」、「我們提出的使用意見與看法真的受到重視與肯定」、「試行者的角色很重要，要認真，因為不認真會影響其他人」……。

心隨順逆起伏 勇敢夥伴齊願成

回顧將近三年的時間，從開始的籌備、執行，到現在仍持續配合目標推動資訊化作業，心境也常隨著推動過程的順與逆而起伏，尤其面臨流程修修改改，甚至手動與電腦的雙軌作業期間，臨床仍忙碌不已，對同仁而言壓力之大可想而知。

如果問我改變過程中如何安撫、排解壓力？我的答案是：「親自和夥伴一起試用系統，在公開場合讚揚各個夥伴的努力，適時提供關懷。」唯有夥伴們有勇氣面對改變，主管才能繼續往前。曾經因為某些成員離開而感到失落，並擔心害怕無法完成此專案讓夥伴們失望，她們反而安慰我：「我們那麼盡心想改變，相信一定能有好結果，靜思語說『有願就有力』啊！」看見夥伴們都能樂觀面對，我又怎能輕言放棄！



辛苦推動行動工作車的使用，陳惠蘭護理長要向單位同仁說「感恩」，有夥伴們願意改變，以勇氣與毅力承擔專案的考驗，因此能蛻變成長。

終於，順利度過各種難關。經過約一年的測試與夥伴們無怨無悔的付出，見到改變後的成效，部內主管建議將試行結果參賽國家品質獎，很幸運從眾多隊伍中獲得潛力獎項，讓夥伴們與有榮焉，同時也獲頒院長室獎狀的肯定。如果問我「過程中最大的收穫是什麼」，我毫不猶豫想表達「感恩夥伴們願意全力改變自己的角色，有勇氣與毅力承擔專案的考驗，更肯定大家有勇氣改變而蛻變成長」。

有形的收穫是改善成果，無形的收穫是單位夥伴們凝聚的向心力至今仍未退去，「任何事都是從一個決心，一粒種子開始」，「不要害怕新事物帶來的改變，不要小看自己可以改變的能力」。感恩護理部主管前瞻性的思維，讓行動護理模式改善工作環境，更要對參與專案歷程中的夥伴表示感謝！



領頭試 資訊起飛

Be Nursing Pilots
for Information Tech

■ 文 | 李淑娟 花蓮慈濟醫院二六東病房護理長

早期一直很羨慕其他醫院有護理行動工作車可以幫護理人員在照護面上即時移動，縮短文書處理的時間及降低人為疏失的發生。但是當接到通知，要成為第二批試行單位時，心中五味雜陳，忐忑不安。

雖然有期待，但是也擔心試行單位須擔負資訊作業系統成敗的壓力，二來是害怕推動過程同仁的反對，怕要說服同仁改變給藥流程及工作習慣，會讓同仁們很不能接受。

果然，網路的延遲與當機，讓我們在使用上覺得礙手礙腳，延遲了同仁給藥作業。那時同仁私下也想出一些負向回饋，刻意避開使用刷條碼給藥。

身為主管的我，也面臨了考驗。過程中不僅自己要帶頭使用，透過護理部安排的在職訓練，一一帶著同仁使用及發現問題，一一溝通、反應問題

與解決，幸好，本著病人安全的角度，同仁也逐漸改變觀念與習慣，接受護理行動工作車在臨床上好用的地方，畢竟醫院導入系統的最終目標，是節省時間、人力成本、無紙化、及服務品質效益。

一臺推車不僅僅能放置物品，還能協助護理人員將時間作最有效率的應用。依目前普遍使用的給藥作業面上，這兩年單位使用護理行動工作車後，確實降低給藥異常事件的發生。且護理人員不用再奔波於病房與護理站之間，可以省下時間來關心病患，提升工作效率。

除了目前給藥功能之外，檢驗方面也即將上線使用，未來必定還有更多發揮的空間。也期望藉由資訊化流程，讓護理同仁更加喜歡自己的工作，也能有更多時間去服務我們的病患。

從不悅到 樂擁行動車

From Reluctance
to Enjoy the Smart Mobile Cart

■ 文 | 司雅雯 花蓮慈濟醫院二六東病房副護理長



近兩年醫院啓用護理行動工作車，擺脫傳統以 MAR 單給藥的方式；護理行動工作車連結院內藥物查詢系統，對於不了解的藥物可以立即查詢；連結醫囑系統，醫師只要開立新的醫囑就會呈現在給藥畫面，是停止藥物或新開立藥物，是新立醫囑還是停止醫囑，護理行動工作車的給藥系統都會予以提醒，具有時效性、安全性。

但是，剛開始使用工作車給藥時，很不習慣要推著這一臺笨重的車子，車子比我還高，看不到前方，還有家屬以為是車子自己在走動呢，若是一個不注意就很容易撞到人或牆壁，往往推了一個上午，手和腰都很酸。進行給藥時，手要握著條碼機核對藥物、再核對病患手圈上的條碼，最後再核對給予的藥物是否正確，才完成給藥，發藥可以花上一個半鐘頭，因為網路

系統不是很穩定，網路一斷訊就造成系統當機，要重新啓動電腦又要花不少時間，所以非常排斥這樣的給藥方式。對於設備及系統不熟悉，只要資訊系統不穩定、電腦當機，就會打亂工作流程。記得那時一有問題，只能呼叫資訊室同仁來處理，常常遷怒於他們。

現在，資訊系統穩定，流程漸漸流暢，給藥只花 30 分鐘，給藥錯誤率也降低。現在，護理紀錄電子化，每班護理同仁都有專屬於自己的行動工作車，減少了電腦數量不足或與醫師搶電腦的問題；只要推著工作車，就可在病室內打護理紀錄，不但可以多觀察病患，更可以立即處理問題，護理紀錄更具即時性，一車真是多用途。感恩在此能擁有這麼安全及設備齊全的工作環境。

走過 陣痛期的收穫

Been Through Throes
to Approve the E-learning Cart

■ 文 | 陳蕙如 花蓮慈濟醫院二六東病房護理師



想想我在二六東使用護理行動工作車已經邁入第二年，從 2010 年 12 月開始，從不熟悉使用方式，到後來使用愈來愈順手，這中間的酸甜苦辣，都是我們的成長過程。

剛使用這一臺將近百萬元的高級工作車，說實在的，大家應該高興才對，但是它的「副作用」卻不容小覷，包括車子重不好推著走、電池續電功能僅 2 個小時、垃圾桶太小、在有些死角網路會斷訊，所以剛使用時，大家叫苦連天。

為了反對而反對的我，也出現了暴躁情緒，只要一點不順心，就對著工作車發洩。幸好主管很包容，告訴我們遇到困難要想辦法解決。

所以我們開始調整給藥流程，剛開始核藥方式很複雜，我們提建議修改，不斷與資訊室溝通，給藥流

程變方便了、資訊也不斷訊了，後來系統調整成可以把藥物圖片秀在工作車的螢幕上，即給藥資訊透明化，成果直接反映在我們的給藥錯誤報表上；我們的給藥錯誤值一直往下降，這說明了我們使用護理行動工作車的成就及驕傲，也感謝院方使我們在一個安全的工作環境下不斷成長。

全院目前僅一些特殊單位尚未使用行動工作車，最近我到其中一單位服務，卻發現自己出現一種不確定感，深怕醫師在我給藥的下一秒就開出停藥處方，所以再次給藥前，我都要看過二代給藥系統後再給藥。讓我深深覺得護理行動工作車的好。對於新策略的實施剛開始一定會有陣痛期的，但我相信只要有信心每個人都有智慧去面對並通過挑戰。☺