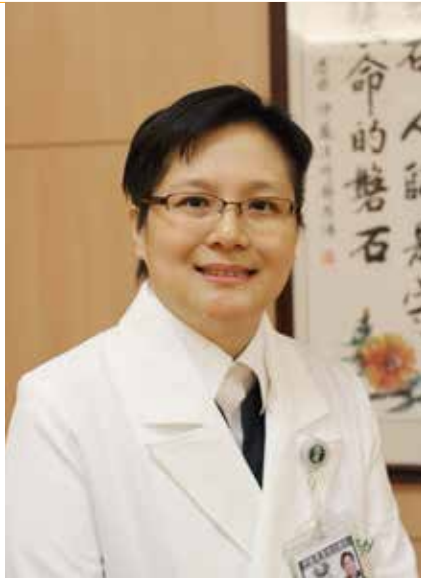




團隊合作的 Teamwork Good Partners 好伙伴



賴宇軒

花蓮慈濟醫院
腎臟科主治醫師暨
二八西病房主任

還記得年前，有一位自關山來就醫的老菩薩，住院期間，一直由住在國外的兒子陪伴她。病人住院期間，兒子不管是對護理人員或醫師的態度相當不友善，對醫療處理也產生質疑，造成每日面對病人與家屬的護理人員相當頭痛與無奈。儘管面對家屬不友善的態度，但護理人員和醫療團隊還是本著人本醫療、人性關懷的理念來照護病人，同理兒子的行為是因為關心母親疾病的情況。

醫療團隊發現，兒子的問題來自於對「母親病情沒有獲得即時的訊息所造成的焦慮行為」。為了滿足兒子想要「即時知」的需求，也避免不必要的「溝通」問題，醫療團隊進行會議，達成共識：統一由主治醫師來解釋和說明病情與治療，只要兒子對病人的相關治療提出問題，護理同仁就主動 call 我，由我來向他說明。而護理人員仍然本著關懷病人的態度，溫暖地與病人、家屬互動，隨時注意家屬的反應。

因為醫療團隊的合作無間與單一的溝通窗口，兒子因為獲得及時「知」的訊息，許多對醫療的誤解也慢慢化解，開始「信任」醫療團隊的處置，老菩薩最後也順利出院。當初，我們覺得這可能會是一件醫療糾紛的事件，但最後卻以「信任」做為故事的結尾，真的要感恩我們整個醫療團隊



的合作。

假日時，我也會到病房看看住院中的病人，我清楚護理人員的工作相當忙碌，並不會要求護理人員一定要一起查房，但二八西病房的護理人員只要看到我開始查房，她們就會主動跟查房，主動提供病人相關訊息，幫助我快速了解病人在假日期間的情況，查房後，遇到病人或家屬詢問有關在查房時提及的問題，護理人員也能夠主動協助說明。我覺得，這些都是團隊合作很必要的地方，可以及時處理病人或家屬的疑問，避免不必要的溝通問題。

在醫療團隊中，我覺得良好的溝通與合作是非常重要的。在平時工作中，我會主動告訴護理同仁，為什麼一位病人才開始使用一種抗生素，沒多久，我又停掉，改用另一種抗生素的理由。我希望因為有良好的溝通與說明，護理人員能夠清楚了解為什麼病人的抗生素治療會改變，同時，也減少護理同仁在交班上遇到的困擾及更了解治療計畫。

當初會走入醫療這個專業是偶然。我

的父親就是一位醫師，因為父親的工作關係，我和父親相處的時間相當有限，我告訴自己絕對不當醫師。長大了，開始能夠理解父親的工作和意義，加上我喜歡人、關心人，所以我也走入醫師這個專業。多年來，發現人力流失與招募對花東是一項挑戰，就如我自己，我的家人也會希望我離開花蓮。但是想想慈院對花東民眾健康守護的重要性，如何讓護理人員能夠留下來，是我和如鈴護理長一起想為二八西護理同仁努力的方向。中午，只要我有空，我就會到二八西病房和護理人員一起共進午餐。透過這些日常，我也愈來愈了解他們對工作想法和感受。在他們心情低落時，只要他們願意和我說說話，我也會聽聽他們的想法和感受，和他們試著找到解決的方法。只要我的時間允許，我也會幫助他們上心靈成長的課程。我希望在大家的共同努力下，二八西病房的護理同仁能夠找到照護病人的意義與熱情，主動留在花蓮慈濟醫院，共同為花東民眾健康而努力。☺