

守護健康，神采肺揚

肺阻塞團隊獲認證

Earned COPD Care Certification by JCT

■ 文 | 黃淑雯 臺中慈濟醫院社區護理組個案管理師

某次胸腔科科內會議，醫務祕書邱國樑醫師提出，希望能以肺阻塞（COPD）參加「疾病照護品質認證」。記得當時科內的同仁都張大眼睛地望著他，因為這是我們第一次聽到這個名詞。不知其他人的想法，但身為 COPD 個管師的我，心中偷偷的期望他能打消這個念頭，那時因為對認證的意義不了解所以「抗拒」。但次月科會時，醫祕再次談到「疾病照護品質認證」可以協助我們提升照護品質，讓病人接受到更良好的照護，心中的「抗拒」逐漸消失，轉為「精進」的動力。



為了準備「COPD 疾病照護品質認證」，胸腔科劉奕亨醫師、呼吸治療師沈慧怡以及我三人，組成了核心鐵三角，到外院標竿學習，將他院認證的經驗帶回跟團隊分享，並針對照護問題先初步討論，再到會議跟團隊討論。

初期大家在討論何時要啟動營養照會，什麼樣的狀況下安寧個管師需要介入等等，醫祕提出了一個想法，是否設計一份 Checklist，讓團隊成員都能清楚啟動照會的標準，因此誕生了「肺阻塞疾病團隊照護評估單」；當 COPD 病人一入院，團隊就開始介入關心，並依病人需求進行整合性照會，達到照護流程標準化。



另外我們精實資訊系統，運用「跨職系交班系統」、「Team Plus」APP，達成團隊即時、同步溝通之緊密連結，並與資訊室合作，建立「個案管理系統」，讓我可以掌握病人門、急診、住院動態，有系統的追蹤、關心病人，並串聯各職系資訊平臺，提供出院後門診無縫接軌的連續性照護。

預評時，品管中心林昌宏主任提出一個讓我印象深刻的問題，「團隊一直強調個別化照護，如何展現？」這讓團隊人員進行了反思，在大家腦裡激盪下，製作了「肺阻塞健康護照」，提供病人完整衛教資訊，並設計「愛的叮嚀」，讓各職系人員評估病人後，寫上對該病人專屬的建議，例如：營養師提供客製化的飲食指導、戒菸個案師教導返家後克服菸癮技巧。記得有個住院時體重過輕的病人，回診時告訴我：「我都有按照營養師教我的吃，現在體重胖了 0.5 公斤喔！」我開心的把病人的回饋跟團隊分享，大家都感受到病人對團隊的努力與照護十分肯定。



在準備疾病認證過程中，我深切地感受到，個管師是團隊溝通的橋梁；所有的問題大家都會先跟我反映，在處理臨床業務同時，還要同時準備認證事宜，每天都覺時間不夠用，壓力破表，有時溝通的語氣就變得比較差，在夜深人靜時，就會想起臺中慈院啟業初期，在花蓮慈院代訓時跟同事起了爭執，當時黃玉娟護理長跟我說，她跟我一樣個性都比較直，常會「理直氣壯」，但我們要學習「理直氣和」，這樣事情才能圓融解決。這是我第一句接觸到的靜思語，深刻烙印在我的心底，但對我來說執行起來相當不容易。非常感恩范姜玉珍護理長，她包容著我的情緒，告訴我不要急，一件一件處理。劉慧玲督導也會來坐在我旁邊，問我有沒有需要協助的，義不容辭的幫忙，最要感恩的是邱國樑醫祕，他不僅帶著團隊前進，讓所有的成員都能了解自己的角色與價值，發揮所長，更一直鼓勵著我，讓我找回信心，堅持到底。

經過這次 COPD 疾病照護品質認證，學習到很多，更體會到上人說的「有願就有力量」，團隊相互支持、凝聚共識，把認證的壓力化為內在進步的動力，不斷的學習、思考如何讓照護品質更加提升，評鑑委員也對我們的努力與照護品質諸多肯定及鼓勵，也指出未來再進步的方向。相信持續不斷的精進，必能提供病人更優質的照護——守護健康，神采肺揚。