

以人為本的護理

赴台護理培訓小結

Humanistic Nursing – Training Trip in Taiwan

■ 文 / 上海徐匯區中心醫院培訓團
彙整 / 薛雷 上海徐匯區中心醫院副院長

2007年5月19日到30日，徐匯區中心醫院十名護理骨幹在院黨委薛雷書記帶領下赴臺灣花蓮慈濟醫院就護理臨床實踐、管理、教育、人文、社區等方面的內容進行交流與探討，在此期間並參觀了玉里慈濟分院和慈濟醫學院、慈濟護理學院，所到之處均受到熱情誠摯的歡迎和接待。臺灣之行給我們留下了深刻的印象，現總結如下：

此次前往學習的花蓮慈濟醫院是

一所為善款建蓋起來的佛教醫院，是台灣東部唯一的醫學中心，擔任東部地區緊急醫療網的基地醫院，是台灣首家全院通過ISO9002品質認證的醫學中心，並二次通過SGS稽核，率先成為ISO9001二千版認證醫療機構。醫院宗旨：人本醫療、尊重生命；醫院任務：守護生命、守護健康、守護愛；醫院目標：社區化、人文化、資訊化、國際化。在這短暫的學習期間，感受最深的是護理同仁服務



花蓮慈院護理部章淑娟主任(右)歡迎上海前來培訓的徐匯區中心醫院同仁，左為該院副院長薛雷女士。

過程中「以人為本」服務理念的處處體現，以及充滿愛心、細緻的護理服務，讓我們從中找到了差距。

一、醫院極其注重醫院文化建設，處處體現「以人為本」。

醫院的任何設施和制度均是從病人實際需要出發，處處體現「以人為本」。醫院環境優美，建築高大寬敞、室內乾淨整齊，各種標誌明顯清楚；門診大廳備有輪椅，隨時可取，極為方便；老花眼鏡租借便民舉措；生動活潑的衛生宣教欄；住院病人檢查有專人護送；醫院不僅為患者著想，還為患者家屬著想，為監護病人家屬設有免費的床位，陪護家屬留在病人床邊，醫院提供折椅休息；醫院為臨終病人設有祈禱室（懺悔室、告別室），是家屬與病人告別的地方，這樣減

來到玉里慈院，上海朋友們感受到同仁的熱情歡迎。



少了許多醫療糾紛。並把文化氣息引進醫院，環保藝術作品展覽、各種油畫、水墨畫和雕塑，借藝術之美，陶冶心靈，降低病人候診時的焦慮情緒，以此緩解醫院的緊張氣氛。晨間待診的病人伴隨優美的音樂在醫務人員指導下輕鬆的舞動著，舞蹈與音樂中融入了健康教育的內容。

二、科學、嚴謹的管理制度，和諧的工作氛圍，服務注重細節。

1. 護士的進級制度 護士分為：N1、N2、N3、N4四級，護士有嚴格的進階制度，每個人必須具有護理師或護士執業執照，經培訓及專科訓練合格。要求每年考績甲等以上，對資歷要求嚴格，注重臨床護理經驗的積累，進階沒有學歷的要求。護士級別表現在護理服務不同層次的需求，專科護理師承擔健康教育及病房科教工作，形成良好的護理梯隊結構。
2. 護理人員職業道德培養重於技術培養，注重團隊意識，營造和諧、寬鬆的工作環境。在實習期間著重培養愛傷觀念，體驗病人之痛苦，及時瞭解工作中的困惑並積極追蹤思想回饋，為穩定專業隊伍打下了扎實的思想基礎。



3. 病房工作分工精細，切實體現護士深入病房圍著病人轉，後勤保障圍著一線轉。

每個病房配有專職辦理出入院處置的人員，提高工作效率，方便病患。醫生醫囑直接輸入電腦生成醫囑執行單，減少了環節保證了準確性，各類醫囑除高危藥品（氯化鉀等）及輸血必須雙人核對外均直接執行，大大提高了工作效率，並充分體現護士的工作責任心。

- 病房工務員僅一名專門負責保潔工作，護送、配膳全院統一配置，減少人員浪費，提高了工作品質。在病房親眼目睹待送檢病人電話通知後5分鐘之內護送人員就到達規範護送直至病人安返病房。

4. 護理服務一切以病人為中心，只要是病人的需求，沒有任何推諉的理由。

- 護士充滿熱情，每班都將自己的名

牌掛於病人的床前並告知病人。病區隨處可見關懷語，每個護理單位都有「心靈花園」。注重與病人的心理溝通，尤其健康教育更落於實處，病房住院天數6—10天，所以出院的教育更為細緻。

5. 管理資訊化，全院各部門均已聯網，省時、省力，提高了工作效率。

- 全院各項制度、護理操作流程網上及時可查詢，在考核中不強求每一項流程要熟背，但必須能及時查詢到即可。各類醫院資訊及護理資訊通過公告板發佈，電子辦公減少了會議，提高了效率，每日晨、晚間護士長通過電腦及時瞭解資訊。

- 醫療病歷、護理病歷都入電腦，一切治療、檢查全部程式化，每個病房有專人（高中畢業生）輸入。研究制定了護理電子病歷，

原來玉里慈院張鳳崗醫師跟薛雷副院長是同鄉，兩人立時相見歡。

設計了常見病的護理病種病歷，含有護理診斷、護理措施、標準護理計畫，護士可根據病人的具體情況在電腦中選擇列印後粘貼在護理病歷中或使用印章的方法，節省了護士書寫的時間，他們認為護理病歷是醫療病歷的補充，對病情變化的時間、程度、性質與醫療觀察的角度不同，醫生用英文記錄，護士用中文記錄，護理記錄簽名，要求寫護士級別和姓名，如：N2李XX，由護理級別看應承擔責任的大小。

· 病房各職級人員的理想結構為N1：N2：N3=2：4：4；每班次資深人力的安排比例為：N2以上占60%，N1、N0占40%；占床率

大於85%即增派人力、低於85%補休、借休減少人力。護士長使用電腦排班，公平合理，排好班後放在護士的郵件箱裡，隨時可以見到。如有護士需臨時調班，必須在同年資護士之間調換。

實施電子考勤，學分註冊、休假、獎懲記錄均儲存在電子檔案中。護士長對護士的考評、工作考核、工作量都記錄在電腦中。各類設備維修電子申報，首先由專門部門對報修物品進行評估，損耗程度及維修費用科學評估後，通知維修或重新申購。

6. 實施意外事件預備報告及病患預防意外事件報告制度，對各病房存在的護理隱患及時上網公告，

上海徐匯區醫院培訓幹部紛紛拿出相機紀錄居家往診。





同為護理專業，徐匯區醫院護理幹部們對於慈院滿是愛與溫情的照顧模式、延伸到院外的居家照護等，都印象深刻。

由護理部組織護理管理人員針對個案進行討論提出建議及改進方案，將各種隱患消滅在萌芽狀態。鼓勵意外事件及差錯通報，對於通報科室給予嘉獎，營造工作中誠實的工作態度，避免了隱瞞差錯的弊端，宣導慎獨精神。

7. 環保及節約意識的普及及自覺實施。

節約落實於工作細節中，只要人不在房中，隨時關燈，沒有一絲的含糊。紙張的再回收，不隨意浪費一張紙，可回收紙張統一放置。垃圾分類放置，尤其醫用廢棄物的處置令人欽佩。舉例：病人輸液完畢輸液皮條針頭進銳器盒、皮條進塑膠回收盒；瓶蓋上的小鋁片取下進金屬盒；橡皮塞進專用盒；袋內溶液傾空才算處置完畢。

· 在慈濟期間，一次性飯盒、筷子、杯子無人使用，每個人都隨身攜帶餐具。

8. 志工的服務是病房的一道美麗風景線，無私的奉獻、默默為病患付出

愛與關心，緩解了醫患關係。

9. 臺灣從1995年實施全民健康保險後，由於實施的是按量計酬的支付制度，醫療費用逐年上漲，於是，在醫療機構實行按病例計酬的支付制度和審核方式，以控制醫療費用的上漲。因而各醫院都在尋找能有效控制醫療成本、減少浪費的方法與措施，慈濟醫院也將這一方法用於臨床。通過實施臨床路徑明顯見到：降低住院天數、降低醫療費用、建立團隊精神、加強各學科之間的交流，改善與病人和家屬的關係、利於提高醫療品質，減少醫療差錯與糾紛的發生，由於路徑是專業人員共同制定的，可減少醫護人員個人的疏漏。

三、充滿愛與溫情的安寧照護。

慈濟醫院的心蓮病房也給我們留下了深刻的印象，這個病房收治的是臨終病人，但提供的護理服務卻

充滿著柔情，深深地感動著我們。可以說是一個既具創意又貼心的病房，醫護人員和志工們，個個都很有創意，貼心地設計了許多用品，讓病患們更舒適、更方便。如果你在蓮病房看到有人掛了兩支襪子在肩膀上，可不要誤會，這是護士改良設計的簡易版熱敷墊。人的肩膀附近有許多穴道，將熱敷墊放在肩膀上，除了保暖，還可以按摩穴道，讓身體更健康；除了熱敷墊，蓮病房還有尿袋專用組、加長版放尿袋的肩背帶、有鞋帶的拖鞋。上面這些創意的來源，均是蓮病房醫護人員及志工對病患的貼心所激發的靈感。病房中的沐浴設施是浪漫的海邊風景屋、充滿綠意的陽光天臺、洋溢著咖啡香味的休息

這一趟台灣之行，讓上海徐匯區中心醫院護理培訓幹部們個個收穫滿滿。

站、臨終前的攝影及錄影處處體現著醫護人員無微不至的關懷，讓我們感歎平時的護理工作不是做的太多而是太不夠……這個病房處處讓病人在有限的生命得到無限的滿足和安慰，享受生命最後的陽光。

四、完善的居家照護，護理服務的延伸。

1. 病人從入院開始就作出院的準備，入院後醫生、護士分別對病人的慢性疾病史、病情、生活自理情況、康復等各方面做一個全面的評估，如鼻飼胃管、導尿管、褥瘡、傷口換藥、腹膜透析、呼吸機應用等。評分表網上發佈，出院服務部專職護士每天上網尋找服務物件，並進病房再





次評估病人需照護的內容，與家屬進行溝通，由病家提出申請，簽定照護協定，建立病例檔案。病人出院後立即執行居家照護計畫。

2. 健康教育貫穿於整個住院期間，指導、示教病人及家屬應該掌握的基礎護理操作，教育、回饋再教育、回饋，直到真正掌握為止。
3. 出院後定期家訪至少兩週一次，直到照護計畫完成。每次隨訪必須完成隨訪記錄，評估病人情況，家屬確認簽字。

專科護士必須經過專業培訓取得相應資格認證方可上崗。病人所需的醫療床、氣墊床、仰氣供應機、呼吸機均是向醫院租借。

通過在台灣的參觀學習，深刻體會到「以人為本」服務理念的內涵，認識到在服務觀念上存在較大的差距，為此我們需要加倍的努力，打造具有徐匯區中心醫院特色

的護理品牌，為病患提供優質的護理服務。

1. 精細管理，為病患提供優質的護理服務，借鑒慈濟管理經驗應用於臨床。節約人力式健康教育、出院流程書面公示方便病人。翻身墊製作、乒乓板約束手套應用於臨床。日期提示貼紙應用方便臨床護理工作。
2. 護理管理科學化，合理安排護士班次和人員配置，營造和諧、積極的團隊氛圍。
3. 建立護理資訊管理程式。慈濟醫院的護理資訊管理體制使我們深受啟發，護理管理體制規範化、科學化、快捷方便。護理部與電腦部門共同建立護理行政管理作業系統、臨床護理作業記錄系統。包括護理行政資料庫、臨床護理資料庫、人員排班、考勤、學分註冊等。
4. 注重節約，宣導環保意識，從自我做起，從小事做起。☘