

加護一家親

MICU, One Big Hearty Family

■ 文 / 黃寒裕 花蓮慈濟醫院內科加護病房主任



花蓮慈院內科加護病房的服務獲得院內其他單位的肯定，是給全體護理同仁最大的鼓勵。

甫過的病房會議中，護理長將2009年度員工滿意度調查結果與護理同仁討論分享。最後看到其他科室對本單位的評語——內科加護病房能提供穩定優質的服務。我想這就是我們在內科加護病房默默付出，最好的回饋；全體加護病房同仁值得為自己的能力感到光榮與驕傲。

記得五年多前，我以初生之犢的心情投入內科加護病房的行政工作。當時，觀察到加護病房較高的工作壓力，排山倒海而來的重症病患，護理人員不易留任，年資較淺。我思索如何改善這種情況。

早期花東地區的民眾罹患重病轉診西部時，往往在途中就往生，因此證嚴上人成立慈濟醫院搶救生命，而本單位肩負東部地區最嚴重病患的最後一道希望，是上人很重要的託付；一再提醒我們加護病房的責任與使命，讓所有同仁知道辛苦為何，年輕的同仁對於這樣的使命有很高的認同感。

其次，透過不斷的教育訓練提升護理同仁的本質學能，能力增強，壓力就會不自覺地降低。因此，開始每周一次的醫護聯合討論會，持續至今，累積相當多有價值的教案。而同仁耳濡目染，反覆接收專業知識，在本質學能上有長足進步。有同仁回饋他從個案分享吸取經驗，下次遇到類似的狀況就知道該怎麼做。

另以每周一次的胸部X光片教學為例，點入影像系統，單位同仁已有能力判別，X光影像中氣管內管的位置及中心靜脈導管的位置是否適當等等，不會視看片子為畏途。這一點讓其他病房同仁很羨慕。

此外，每當我們成功的把困難病案救回，我都會「大張旗鼓」的誇獎整個醫療團隊。這招對於提振士氣很有效，大家了解自己所處的團隊是很有功能的，而每一個人都是很重要的。幾年過去，我發現，與我同期進入單位的同仁，大多還在。

光有專業能力還不夠，對於人性關懷面等軟性服務，才是服務品質更不易達到的層次，家屬座談會提供一個很好的場域。每周五上午，我與兩位護理長及幾位同仁，與家屬們座談，鼓勵家屬儘量提出批評及建議，我常看到年輕同仁臉上出現震驚的表情。我知道，他們有學到東西。後來，從同仁團體衛教的沈穩表現及病床邊的溫柔照顧，我看到團隊的成長。

最後，我瞭解到要讓病患感受到同仁發自內心愉悅的服務，必須同仁也受到很好的照顧。兩位護理長珮琳、惠珍及秀真督導非常關心同仁，花了很多心血與同仁溝通。單位也舉辦迎新送舊、耶誕禮物及望年會。我們也參加護理部及院方主辦的團體活動，本單位連續兩屆拿下院慶拔河比賽冠軍。最近，單位同仁文聰寫了一封信給大家，說他去其他單位支援的狀況，並告訴我們，單位很有家的感覺。這點從每



一梯次，護生到本單位實習的感謝卡亦可獲得印證。他們寫道：「從來沒想到加護病房也可以這樣溫暖，很感謝學長姊，在忙碌的工作中，仍能熱心的指導我們。」而幾位新進的同仁，在經過試用期後，亦能成功留任。

要營造出一個良好的工作環境，有本質學能良好的醫護團隊，尊重人性的溝通及照顧，有熱忱的教學環境，及讓同仁有家的感覺；這樣一個善的循環，才能讓同仁留任，進而提高服務品質。目前內科加護病房已是全院離職率較低的單位，年資較深及進修人員比例最高的單位。面對加護病房的工作壓力，亟需照顧的重症病患，我想我們會越做越好。✂

註：花蓮慈濟醫院內科加護病房醫護共同首創的家屬座談會，兩年多下來累計超過150場次。

兩年來持續每周一次的家屬座談會，讓內科加護病房護理同仁累積護病溝通能力，表現日漸沉穩有自信。