

「我很震撼！花蓮慈院在護理照護品質與人文教育上的模式，很值得學習！」三月二十五日，「2016年宜花東護理標竿學習計畫」由花蓮慈濟醫院起跑！此計畫是由花蓮慈院、門諾會醫院、羅東博愛醫院、臺東馬偕紀念醫院等四家醫院護理部聯合舉辦，橫跨臺灣東部宜花東三縣市，展開首次跨院區的合作計畫，預計每季舉辦一次，希望能藉由各院互相觀摩學習，結合不同護理團隊的優勢，為東部民眾提供更高品質的照護服務。

身為活動首站的花蓮慈院護理部，精心安排動靜態的豐富課程，迎接五十位護理主管。就「人文教育、雲端醫療」主軸，安排優秀講師群分享「護理人文心，臨床展智慧」、「科技照護雲，居家連接愛」等議題，更一一走訪呼吸照護中心、合心六樓病房、輕安居、心蓮病房等地進行實地參訪，讓每位護理主管，都能親身感受不一樣的慈濟醫療人文。

2016/03/25花蓮慈濟醫院日誌

首屆東部護理標竿學習 四院交流提升照護品質



三月二十五日，「2016年宜花東護理標竿學習計畫」由花蓮慈濟醫院起跑！宜花東護理標竿學習計畫是由花蓮慈院、門諾會醫院、羅東博愛醫院、臺東馬偕紀念醫院等四家醫院護理部聯合舉辦，橫跨臺灣東部宜花東三縣市，展開首次跨院區的合作計畫。

計畫發起人花蓮慈院護理部督導王琬詳表示，在參與「中華民國護理師護士公會全聯會104年度護理人員留任措施計」時，發現宜花東各醫院的護理團隊，不僅用心且各具特色，而有了合作計畫的發想，希望能藉由各院互相觀摩學習，結合不同護理團隊的優勢，為東部民眾提供更高品質的照護服務。這樣的發想不僅獲得花蓮慈院院方與護理部的大力支持，其他三家醫院也積極響應，促成了這次的學習機會。

「2016年宜花東護理標竿學習計畫」獲得各醫院的大力支持與響應，計畫為期四季，

分別在三、六、九、十二月份，輪流在花蓮慈院、門諾會醫院、羅東博愛醫院、臺東馬偕紀念醫院，就「人文教育、雲端醫療」、「長照關懷、募款企劃」、「醫療資訊、專科病房」、「社區經營、智慧護理站」等各院特色進行實地交流。

◎首站花蓮慈院起跑 歡迎各院護理姐妹

宜花東護理標竿學習計畫在三月二十五日在花蓮慈院第一會議室啟動，共有五十位來自花蓮慈院、門諾會醫院、羅東博愛醫院、臺東馬偕紀念醫院等院的護理姐妹共聚一堂。

花蓮慈院高瑞和院長，代表歡迎來自各院的護理姐妹。高院長說，護理是醫療的基礎，感恩所有護理團隊提供醫療最強大的支援，相信「2016年宜花東護理標竿學習計畫」是個良善的開始，也是力量的結合，提供宜花東民眾更完整且充滿愛心與溫暖的醫療服務。



圖：花蓮慈院高瑞和院長，代表歡迎來自各院的護理姐妹。

花蓮慈院護理部大家長，章淑娟主任接著說，回想民國100年至103年那段時日，全臺護理人力短缺，是護理界的大動盪時期！所幸危機就是轉機，經過大家的努力，情況逐漸回穩。章主任期許，希望透過交流活動，讓各院觀摩學習彼此的優點，為東部營造更優質的護理環境。

◎動靜態課程豐富 用心分享護理「壓箱寶」

花蓮慈院護理團隊精心安排首屆宜花東護理標竿學習計畫，毫無保留地將「壓箱寶」都完整分享，就「人文教育、雲端醫療」主軸，安排優秀講師群分享「護理人文心，臨床展智慧」、「科技照護雲，居家連接愛」等議題。活動一開始，護理部大家長章淑娟主任先透過十六分鐘醫院簡介影片，帶領各院護理姐妹一同走入花蓮慈院三十年前的創

業篳路藍縷，與三十年來充滿醫病之愛的歷史軌跡。



圖說：護理部大家長章淑娟主任分享護理部介紹，並先透過十六分鐘醫院簡介影片，帶領各院護理姐妹一同走入花蓮慈院三十年前的創業篳路藍縷，與三十年來充滿醫病之愛的歷史軌跡。

由於東部病人有其特殊性，以頭頸部腫瘤病人個案數為高，花蓮慈院特別安排耳鼻喉科病房護理長曾雅雪分享「護理人文心，臨床展智慧」主題，介紹花蓮慈院耳鼻喉科團隊在放射線皮膚炎的實證臨床應用。放射線皮膚炎是頭頸部癌症病人在治療中不可避免的症狀，為了讓病人得到更良善的照護品質，護理團隊與傷造口小組、醫療團隊共同腦力激盪，設計「創新沖洗瓶」於口腔癌病人的口腔舒適照護，以及運用「RD SKIN」標語的創新概念設計、照護海報、小手冊等多種方式，讓病人能快速熟悉正確的放射線皮膚自我照護觀念。





左、中圖：耳鼻喉科病房護理長曾雅雪、心蓮病房護理師江青純分享「護理人文心，臨床展智慧」

以及「科技照護雲，居家連接愛」主題。

右圖：臺東馬偕紀念醫院黃湫鈺護理長回饋到，花蓮慈院透過視訊結合居家照護的想法，給予他很大的啟發。

第二堂講座則邀請心蓮病房護理師江青純分享「科技照護雲，居家連接愛」主題。心蓮病房「讓病人安心回家」方案，結合多元的創新應用科技，運用居家訪視與雲端監控，使心蓮病房醫護團隊能即時了解病人在時的生理變化，醫護團隊與病人及家屬雙方也可透過二十四小時的即時視訊溝通，減少病人就醫往返的交通時間。透過雲端科技突破傳統醫療照護疆界，讓安寧病房延伸到病人居家，不僅圓滿病人安心回家，在家度過人生最後階段的心願。

臺東馬偕紀念醫院黃湫鈺護理長回饋到，由於本身職務是夜班護理長，深夜常會接到居家安寧個案家屬的電話詢問。透過電話無法看到對方，只能「聞其聲」，常會不太清楚對方實際碰到的狀況。黃湫鈺說，花蓮慈院透過視訊結合居家照護的想法，給予他很大的啟發。

靜態的講座課程結束後，花蓮慈院護理部緊接著安排動態的實地參訪，一一走訪呼吸照護中心、合心六樓病房、輕安居、心蓮病房等地，讓每位護理主管，都能親身感受不一樣的慈濟醫療人文。



「我很震撼！花蓮慈院在護理照護品質與人文教育上的模式，很值得學習！」在門諾會醫院擔任資訊護理師謝巧平，參訪過程中不斷透過手機將所見所聞記錄下來。謝巧平說，曾經參訪過多家醫院，卻是頭一次在花蓮慈院看到，「臨床教學」是由主任、副主任、督導等護理主管，親自到各病房聆聽個案報告，直接給予護理師建議與想法。謝巧平說，這樣高規格的護理傳承方式，真的讓他十分震撼。她再三強調，一定會將在花蓮慈院的所見所聞帶回服務醫院分享。



圖：門諾會醫院擔任資訊護理師謝巧平說，看到花蓮慈院的「臨床教學」是由主任、副主任、督導等護理主管，親自到各病房聆聽個案報告，直接給予護理師建議與想法，讓她震撼不已。

「慈濟的護理人文真的很優！」從學校畢業後就在花蓮慈院服務的田珮貞，成家後就到羅東博愛醫院服務。「學如何與病人互動和溝通」是田珮貞此行最想學習的部分。擔任護理長職多年的佩禎說，基層護理人員的工作真的很辛苦，卻因為大環境的轉變，人與人之間的互動似乎顯得冷漠，佩禎希望能將在乎蓮慈院所學，分享給自己的護理人員，學習如何站在不同的角度，和病人達成良好互動。



圖：左起羅東博愛醫院田珮貞護理長、門諾會醫院資訊室賴藝文。

從一早的醫院簡介開始，就感動不已的賴藝文，其實是門諾會醫院的資訊同仁。因為想要更了解護理，將資訊專業與護理工作完美結合，賴藝文把握機會，主動跟單位主管提出參加的意願。賴藝文說，參加前沒想到能夠參觀的這麼「透徹」，聽到許多護理人員的親身分享，特別是安寧居家照護等議題，都遠遠超過一般健康人印象中的護理工作。賴藝文說，一整天的課程與參訪，讓她深刻了解到，每位護理師背後，都是專業知識跟技術的累積，她說，「護理是份散發神聖光芒的工作！」

◎最高規格用心接待 慈濟人文處處現

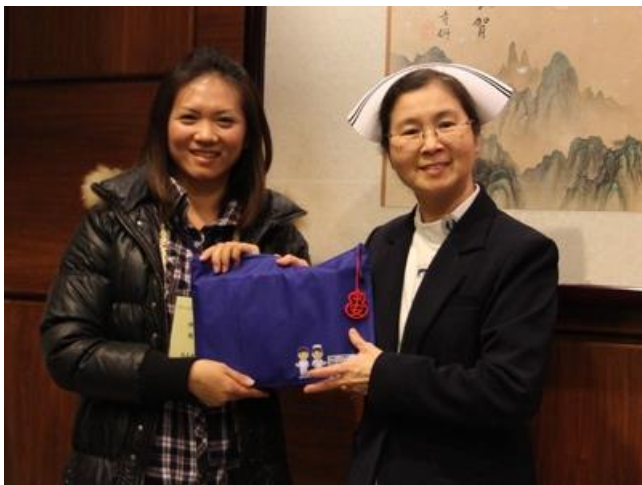
首屆護理標竿學習計畫，花蓮慈院以最高規格接待每位遠道而來的護理姊妹。友善的座位安排、充滿人文的點心布置，處處都能看到護理部的用心，午餐時分，更安排了健康美味的同心圓餐點，讓許多第一次嘗試素食餐點的護理主管，都豎起大拇指稱「讚」。

擔任花蓮慈院護理部副主任，同時也是護理師護士公會理事長鍾惠君說，相對於臺灣其他地區，東部護理夥伴的聲音相對較難被聽見，期待藉由每季一次的標竿學習的平台，能整合東部護理團隊的優點，與全國接軌！（撰文、攝影／魏瑋廷）

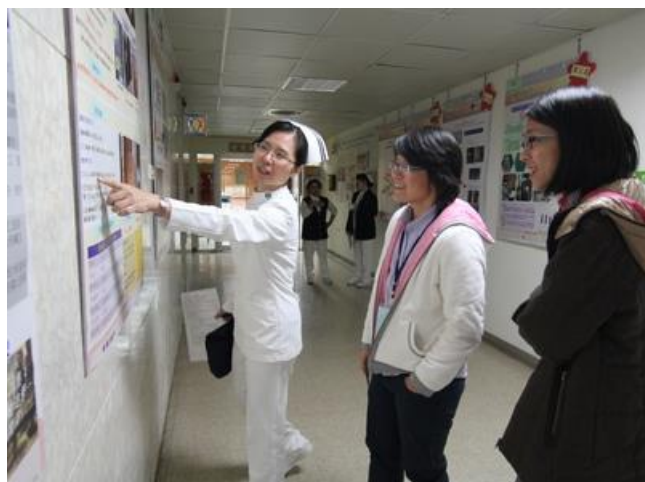
◎2016宜花東護理標竿計畫學習列車：（護理部提供）

- 第一季（3/25）花蓮慈濟醫院 / 人文教育、雲端醫療。
- 第二季（6/07）花蓮門諾會醫院 / 長照關懷、募款企劃。
- 第三季（9/23）羅東博愛醫院 / 醫療資訊、專科病房。
- 第四季（12/23）臺東馬偕紀念醫院 / 社區經營、智慧護理站。

◎東部護理標竿計畫學習花絮



左圖：花蓮慈院護理部準備精緻結緣品，由章淑娟主任親手轉交各院護理主管。



左圖：護理主管把握時間就各院護理實務經驗分享交流。

右圖：「2016年宜花東護理標竿學習計畫」三月二十五日在花蓮慈院的首站活動順利圓滿！