

花蓮慈院全院同仁為改善醫療服務流程及提升照顧品質，自二〇一四年十月，邀請醫療志業張文成副執行長導讀，及醫護行政主管、同仁開辦《精實醫療》讀書會，並於今年開始在各單位實務操作，藉由「做中學，學中覺」，理論實務並行，已漸漸看到成果，特別是在護理部各單位，同仁在忙中精進，因此在首屆「精實醫療成果發表會」中，十八組有一半是護理同仁參加，其他還有感控室、檢驗科、總務室、醫事室、復健科等單位的同仁參加。

高院長很感恩同仁的積極參與。經由護理部章淑娟主任引薦，與花蓮慈院結緣的精實醫療專家李玉珍，更是時常利用假日，從中國大陸飛來花蓮慈院指導護理部各單位檢視作業流程，制訂辦法簡化流程。這些成果也完全呈現在這次的發表會中。高院長也希望藉由成果發表、實質的獎勵，鼓勵更多的團隊一起精進，激發出更多的精實創意。



圖：成果發表會雖有高下，卻也是相互觀摩的好時機，成績揭曉後，各組同仁與高院長(後排右六)、朱正一教授(後排右五)、李玉珍顧問(後排右七)、主祕陳星助(後排右一)、護理部章淑娟主任(後排右九)、邱聖豪主任(後排右四)、復健科技術主任樊志成(後排右三)辦單位、評審與參與團隊開心合影。

花蓮慈院精實醫療成果亮眼

十二月二十五日，花蓮慈濟醫院於協力一樓協力講堂舉辦首屆「精實醫療成果發表會」，共十八組同仁參與發表，從下午一點半至五點半，分享他們各自在單位上改善醫療服務流程與提升照顧品質的努力。活動由企劃室邱聖豪主任主持，高瑞和院長及李玉珍顧問、慈濟大學公共衛生學系朱正一主任擔任評審。最後，由護理部外科團隊贏得第一名，復健科團隊、護理部內科團隊分獲二、三名，以及佳作五名。

※叫我一針姊／哥 靜脈穿刺新寶典

「靜脈穿刺看似簡單，但步驟其實非常複雜……」護理部外科團隊以面對住院病人時，常須執行的靜脈注射，帶出主題「提升一針就打上靜脈穿次成功率」。由合心十樓、九樓病房護理長劉玉玲與陳玉娟說明。經由團隊的經驗分析，如果一針就上，步驟數約是二十七；若打到第二針，步驟數則增加到四十五；倘使打到第三針，步驟數將高達七十一！因此同仁都有共識，若無法一針就上，不僅浪費醫材，也延宕病人的治療時間。

於是，團隊針對無法「一針就上」的情況，分析出三個原因，包括沒有把握

而不敢打、找不到血管，或病人血管十分難打，再製作「叫我一針姊／哥」在職教育教案，提供護理技術重點的提示、包括禁忌部位、如何選擇血管部位，以及實際打針的技巧等要點。

接著，護理部外科團隊模擬「基層幹部管理能力發展培訓」拍攝教學影片，內容包括綁止血帶、靜脈穿刺與固定。也針對血管難打的案例製作「針針細語邁向成功寶典」。結果顯示靜脈穿刺的執行從原本的四百四十二秒，降低為兩百九十秒，不僅增加新進人員的信心，也讓臨床護理師轉換觀念，了解要以病人的舒適為優先，大大增加了組員間解決問題的能力。



左圖：護理部外科團隊由骨科病房兩位護理長說演分享「第一針」到「第三針」的步驟數差異。（企劃室王志傑攝）

右圖：劉玉玲（右）與陳玉娟兩位護理長示範「一針就上」的技巧。（企劃室王志傑攝）



圖：復健科由治療師王慧雯分享單位團隊努力的精實成果。（企劃室王志傑攝）

※時間就是金錢 復健科的「省時」撇步

復健科團隊帶來「改善復健科病人治療超時時間」主題。報告者王慧雯一開場即指出，單位訂立的總治療時間是六十分鐘，但調查後發現一百八十七位病人裡，竟有五十三位超時！團隊隨後探討起問題根源。

他們發覺，病人常有儀器使用過久的情況。經過討論，團隊決定將定時器放至儀器上方，十五分鐘即做出提醒，讓治療師確實掌握每一道步驟。王慧雯也表示，面對復健科常見的病人早到、遲到，他們分別制定出「早到」、「準時」、「遲到」的處理流程，不僅給予治療師統一且公平的原則，也張貼出海報，讓病人能了解療程。

除此之外，復健科團隊再針對治療師動線做探討，發現光從治療區走到取物

區，就浪費了一百〇三點八公尺！於是，他們展開兩項改革：不僅在儀器附近設立取物區，減少治療師走動時間，更清楚地標示與擺放物品，提升取物的方便性。

王慧雯欣喜地表示，這些辦法實施後，復健科團隊統計發現，治療時間從一開始的超時二十點七二分鐘共十三人，進步到超時十五分鐘共十八人，總共節省了十三個小時！甚至今年九月以後，超時的比率已經是零！

不僅如此，取物動線也從原本的一百〇三點八公尺，下降至三十六公尺，大幅降低時間的耗損，她結語：「時間就是金錢，減少時間的浪費，就可以創造更大的價值！」

※護理行動工作車大掃除 遠離腰痛有效率

「抗生素、口服藥、食鹽水……啊！又忘記東西了！」護理部內科團隊甫登臺，即搬演一場護理行動工作車擺放凌亂、造成護理師手忙腳亂的短劇，誇張又幽默，不僅讓現場同仁會心一笑，也揭開「運用精實管理5S改善護理行動工作車使用之效益」主題。

報告者是二八西病房及二八東病房的護理長江如萍與黃如鈴護理長。如萍護

理長指出，經團隊統計後，驚訝地發現一臺工作車內的醫材竟達三十三項，護理師給一次藥就須開關四次抽屜！而反覆的彎腰取物，也讓同仁深受腰痛所擾，因而進行評估，找出包含醫衛材標示不明確、物品擺設不一致等多項因素，接著制訂解決方法。

首先，團隊篩選出使用率較低的醫衛材，從原先的三十三項減少至二十一項，並製作置物盒、規畫盒子在工作車內的擺放位置，以符合人體工學；同時向同仁宣導，作業完畢後務必將物品歸位，也運用目視化管理，製作不同顏色的膠帶標示。

第一次實施後，護理部內科同仁反映放置位置確實便利許多，彎腰次數也從七十二次減少至六次！但醫材量卻時常不敷臨床使用，因此團隊再次腦力激盪，修正出第二代的置物盒。

如今，護理師給藥的步驟已從二十四減量至十四項；工作車的消耗品從一臺車八百八十九元，降低至一百七十三元，進步率大於81%；給藥流程的進步率也達到42%；人體工學的成效則高達92%；同仁滿意度更從執行前的70.4%，增加到了86%！



左圖：護理部內科團隊由江如萍（左）、黃如鈴兩位護理長簡報成果。（企劃室王志傑攝）

右圖：護理部內科團隊以一場病人與護理師給藥混戰的短劇，說明行動工作車整潔的重要性。（游繡華攝）

※徹底洗淨抹布 有效降低抗藥性菌株

感控室團隊有二個主題參賽，分別由組員王楨惠和主任何愉懷醫師分享。其中「改善環境清潔降低抗藥性菌株計畫」獲得佳作。何愉懷主任指出，這個計畫與促進病房清潔相關，因此也是與總務室合作。依據文獻指出，醫院中打掃到符合「乾淨」標準的病房，竟僅約41%，「如果病房打掃不乾淨，就可能存在一些抗藥性細菌，它可以存活三天甚至數年——如果上一位住院者是抗藥性細菌病人，下一位病人就會增加一點五到三點五倍接觸抗藥性細菌的風險！」



左圖：王楨惠護理師。右圖：何愉懷主任。

團隊表示，這次專案目的為促進病房清潔，減少病人的感染風險。美國與臺灣疾病管制局的規定其實是一樣的，管控抗藥性細菌準包含以下幾點：行政措施、醫護人員的教育訓練、謹慎使用抗生素、監測抗藥性細菌並做好管控，接著就是「環境清潔」。

如何執行環境清潔？何愉懷主任說，不僅要加強清潔人員的訓練，同時落實監督，且一旦發現抗藥性細菌的散播，即須執行相關清潔，嚴重時甚至得淨空病房！然而，平日的醫院清潔流程就已相當繁瑣：抹布至少清洗五次，還要換水、晾乾抹布等。因此，為簡化流程，也曾考慮過使用拋棄式抹布，但這不但符合環保理念，且製作醫療廢棄物，於是團隊評估購入足夠的抹布、抹布專用洗衣機與烘衣機，以洗衣粉與消毒水清洗，經過完整的洗滌、脫水、與烘乾後再取出，「相信這比大家家裡面的抹布還乾淨。」何主任笑著說。

同時，團隊邀請護理部、總務室建立內外稽核制度，並以三磷酸腺苷（ATP）檢測病床是否清潔乾淨（相對微生物檢測，時間較短），再告知清潔人員須加強的項目。二〇一三至二〇一五年實施祈燕，何主任以金黃色葡萄球菌抗藥性原為例，二〇一三年是88%，在計畫執行後降至68%，今年九月更降至48.5%，降低幅度約四十%。醫療照護相關感染的密度則從三點三五降至二點六三，再降至二點二五。把密度還成人次就是這二年來，感控室減少了兩百四十五感染人次、三千九百萬的醫療付出，及病人三千六百的住院天數。



圖：擔任評審的高瑞和院長（左圖起）感恩同仁積極參與精實方案，也感恩將近二年來指導同仁的顧問李玉珍師姊，以及在這次競賽中撥空擔任評審的慈濟大學公共衛生學系主任朱正一。

※發表會場百花齊放 精實醫療里程碑

這次「精實醫療成果發表會」於下午五點半結束。經評審委員高院長及李玉珍顧問、朱正一主任針對同仁的精實手法、成效及呈現等項目，選出前三名及五佳作。由高院長公布獲獎名單，護理部外科團隊的「提升一針就打上靜脈穿刺成功率」摘冠；復健科團隊的「改善復健科治療超時時間」榮獲第二名；第三名是護理部內科團隊的「運用精實管理5S改善護理行動工作車使用之效益」。佳作分別為護理部急診團隊的「簡單明瞭目視化——急診準備室和庫房5S」與「急診給藥異常改善報告」、護理部手術室「運用5S精實手法提升手術房間管理成效」、護理部急產兒科護理團隊「兒科加護病房財產器械點班改善專案」，以及感控室團隊「改善環境清潔降低抗藥性菌株計畫」。



圖：護理部急診團隊積極參與，護理長陸家宜、副護理長李彥範，

輪流分享精實經驗，三主題有二主題入選佳作。

針對獲獎的八組團隊，將在明年一月的院務會議中表揚。主辦精實醫療計畫的企劃室主任邱聖豪也在活動最後強調，其實還有許多單位深具精實潛力，這二年來，從讀書會到小組實務操練，到成果發表，這只是個起步，院內各團隊還會繼續走下去。很感恩院長及主管的支持，也很感恩李玉珍顧問及醫療志業張文成副執行長的指導。在第一屆成果競賽中，雖然護理部團隊居多數，但感恩檢驗科團隊、復健科團隊、總務室庶務組和營養組、醫事室住院組和病歷組等單位同仁參加，呈現全院團隊精進向前邁步的力量。（撰文／醫發處人文傳播室李懿軒，編輯／游繡華，攝影／企劃室王志傑、游繡華）