

看見護理

談護理專業特色的經營

長庚醫院護理部 朱宗藍主任
長庚科技大學 兼任助理教授



成功團隊的運作

- 人才
- 團隊
- 組織

- 互依互靠，共同面對解決問題
- 設定目標，清楚的方向感，全力以赴
- 挑戰任務，結合醫事團體充實資源
- 尋求共識，口徑一致
- 有效分工，賦予責任，參與管理

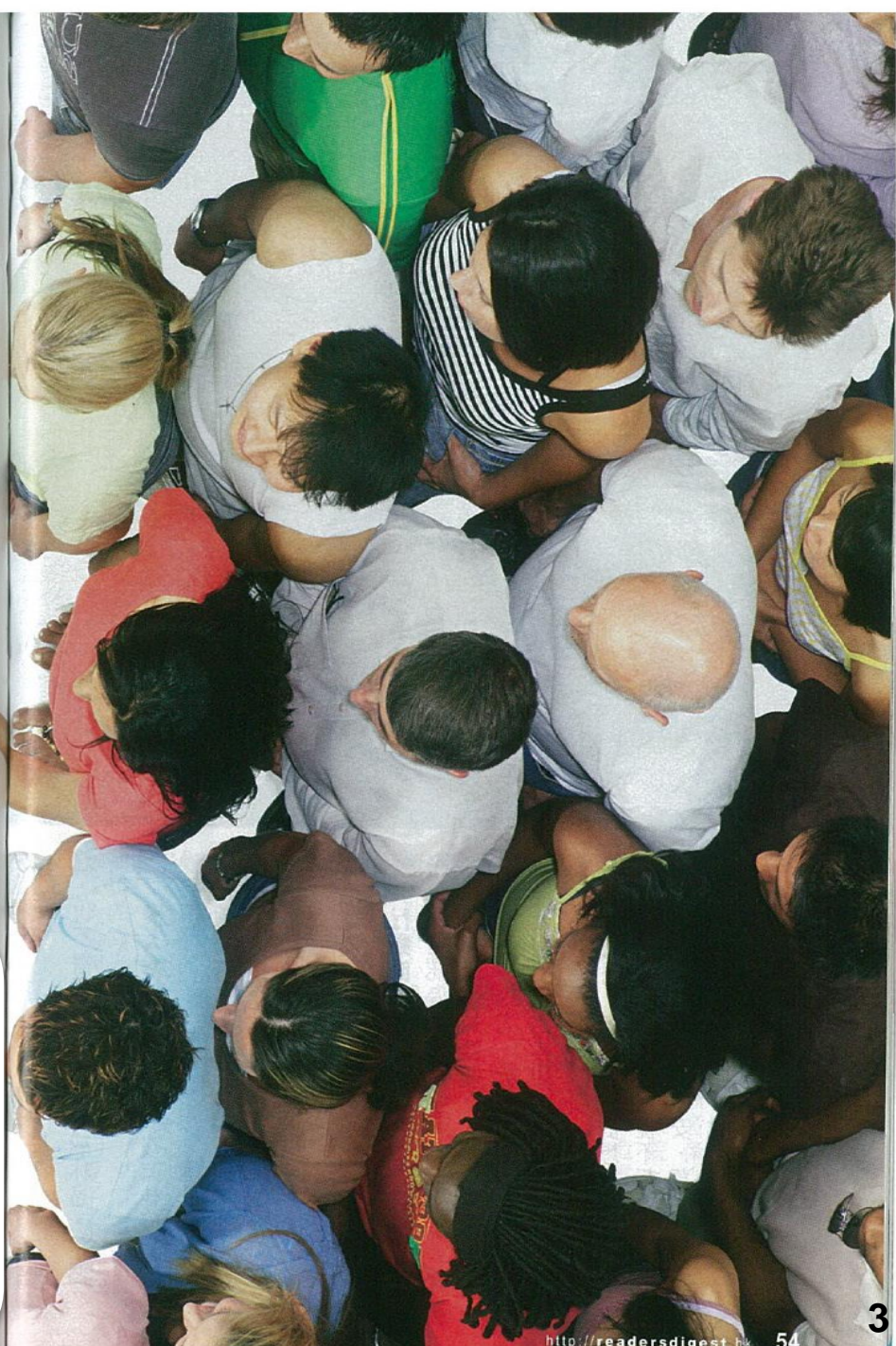
Survival
of the Nicest

合作 才能生存



你覺得這是個弱肉強食的世界嗎？不，科學研究告訴我們，事實並非如此。地球的未來，反倒是寄託在人類的合作

三流領袖用自己
二流領袖用班底
一流領袖用**全體**

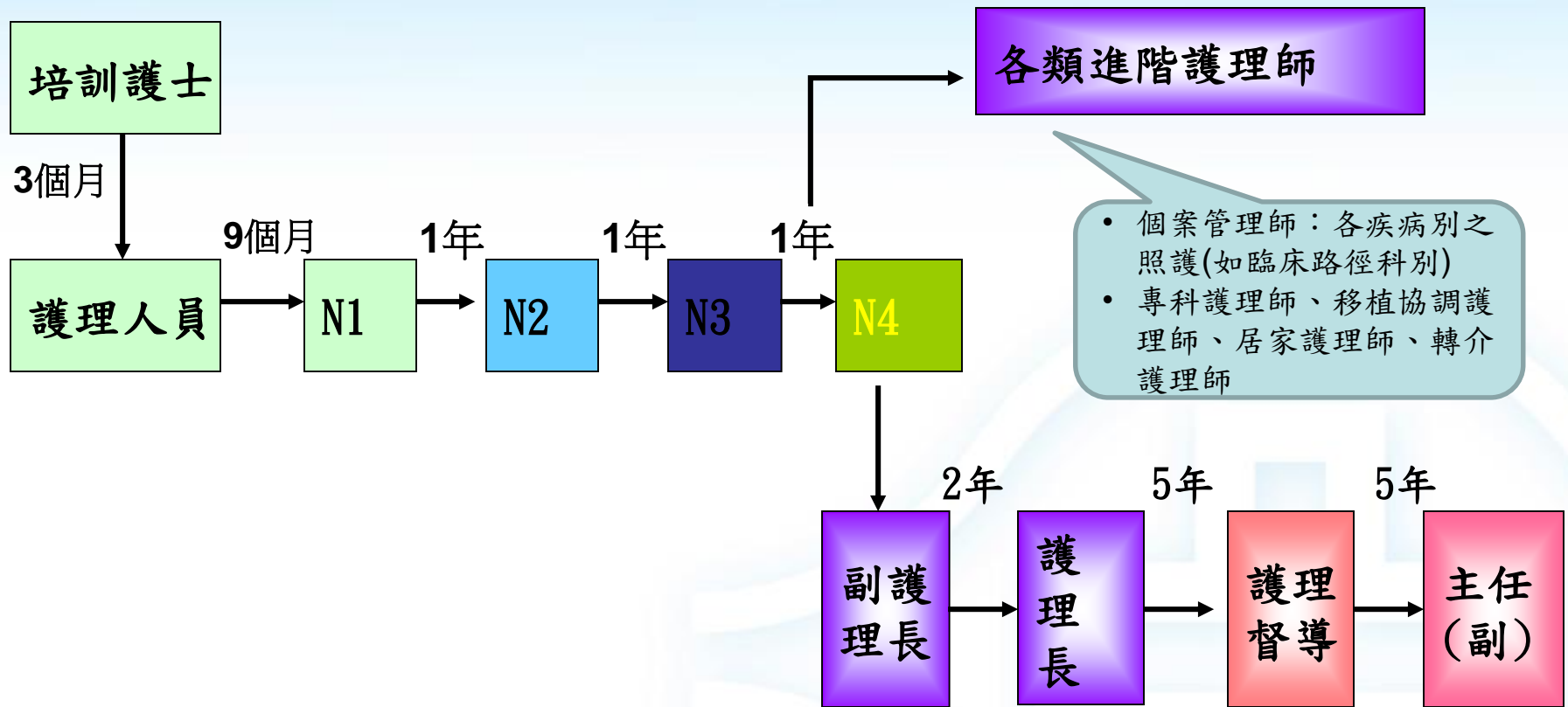


長庚護理目標

護理目標

- 一、提供以病人為中心的優質護理。
- 二、培育護理精英，發展護理實證。
- 三、營造創意、人性化的團隊組織。

人才培育：各職別與訓練

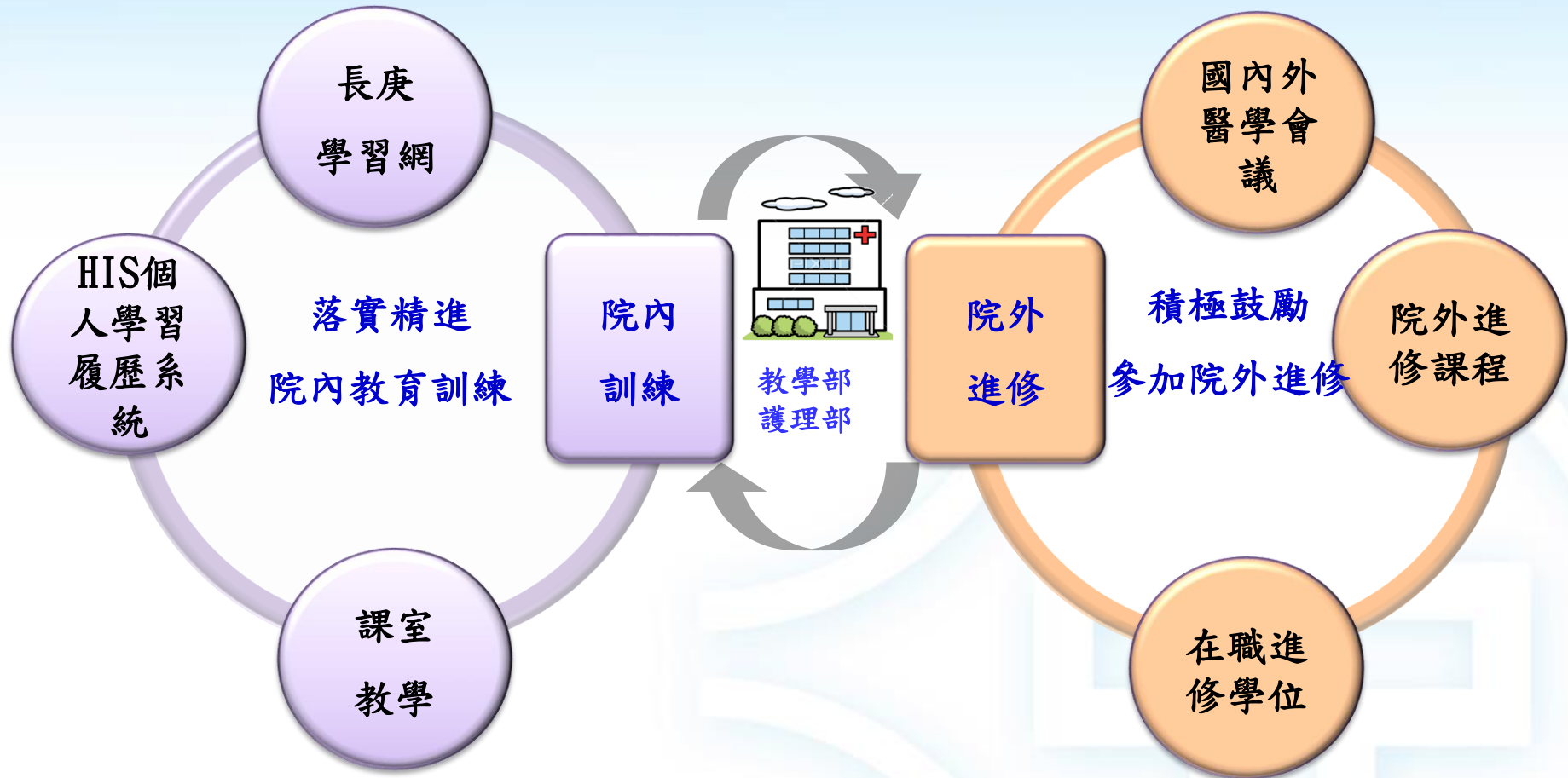


基本護理→重症護理
→進階護理

特定能力專案性訓練：
以因應專科特色發展

行政管理、專案改善、
護理研究及實證護理

人才培育：教育訓練制度



臨床作業標準網路化

網路化作業

護理類作業規範管理系統

修訂提醒 新增規範 核准規範 目錄查詢 修訂計劃表 學習查詢 閱讀規範上傳

作業規範 關鍵字或編號: 規範類別: 跳至其他類別: 確定

類別	編號	名稱	檢視日期	修訂日期
共通性工作規範	AWD001	護理類作業標準增(刪)、修訂作業		2016/11
共通性工作規範	N11004	床上護架使用	5年 1986/05	2016/08
共通性工作規範	N11005	皮膚照護	3年 1986/05	2016/09
共通性工作規範	N11006	活動及約束	2年 1986/05	2016/10
共通性工作規範	N11012	口腔照護	05年 1986/05	2013/10
共通性工作規範	N11015	身體清潔	5年 1986/05	2015/06
共通性工作規範	N11018	冷熱療法 (Cold & Warm Therapy) 標準作業規範	5年 1986/05	2012/08

http://lnkwww.cgmh.org.tw/webwork/non/non_chk_upd.asp?idno=E220984675&sn=...

人才培育：評值與檢討

一、人才培育參與認證

- ◆手術專責護理認證
- ◆手術全期護理師認證
- ◆高壓氧護理認證
- ◆腫瘤護理師認證
- ◆成人急重症護理師認證
- ◆兒科急重症護理師認證
- ◆中醫七科九學分認證
- ◆精神衛生護理師認證
- ◆安寧療護認證
- ◆腦中風護理師(NIHSS)認證
- ◆職業衛生護理師認證

二、擔任代訓機構與師資

- ◆居家護理師訓練
- ◆專科護理師訓練
- ◆急重症護理訓練
- ◆手術護理訓練
- ◆護理行政管理訓練
- ◆護理師資培育訓練
- ◆獲行政院衛生署「友邦高階護理人員培訓機構」

三、期刊與SCI文章發表

- ◆發表篇數
- ◆文章引用係數

團隊合作：整合型醫療照護團隊

以癌症中心為例：

- 成立19個癌症多專科整合性照護團隊(MDT)
- 制定標準化治療指引
- 設立完整的品質管理指標及監控機制
- 設立**個案管理師**落實全人關懷、全程管理



團隊合作：發展護理特色與價值

- 急重症護理：危急病人緊急處置與安置，依專科別不同，訂定不同照護成果指標
- 手術護理：結合麻醉科醫師共同進行術前訪視，降低病人手術前焦慮。
- 個案管理：以個案為中心，藉由團隊醫療整合照護模式，由個案管理師協調及運用照護資源，促進病人及家屬參與健康及疾病自我管理，提升病人持續性、整體性照護品質
- 出院準備服務：與醫療團隊共同擬定出院計劃，提供最適切安置照護，讓病人安心出院
- 居家護理服務：提供長期照護病人返家後，持續醫療與護理照護。
- 居家安寧療護：給予末期病人居家臨終照護，提供身、心、靈平安，緩解症狀與不適。

鼓勵創新與品質提升

● 從臨床照護中尋求創新與品質提升

- 提供**優渥獎金**，鼓勵護理照護創新與發表：有制定「護理提案獎勵辦法」及「護理類改善創新成果通報要點」準則
- 鼓勵參與品管圈活動，**每圈每年補助活動金2萬~3萬元**，每年挹注金額74-75萬元
- 每年挹注**四萬元**辦理品管競賽發表。獲全國性獎項者另提供**2萬~20萬元**獎勵金及**記功**獎勵

● 分享與傳承

護理專業貢獻與成果

年度	國家生技獎(標章認證)	獎項
2007	兒童臍帶血移植照護	標章認證
2008	優質居家護理	銀獎
2009	外傷病人之整合性照護	銅獎
2010	重症新生兒之整合性照護	標章認證
2011	頭頸癌病人整體性癌症照護	金獎
2013	期待再生-臍帶血護理	金獎
2015	呼吸重建，生命再現-呼吸器依賴病人整體性優質照護	金獎



品質精進 林口長庚獲SNQ二金一銀

發揮團隊精神 創造醫病雙贏 醫療品質獎競賽贏得15年持續改善等多獎項肯定

■劉靜君

林口長庚紀念醫院由品管中心整合管理全院醫療品質與病人安全，推展各單位品質競賽及認證，今年參加國家品質標章（SNQ）認證獲得2金、1銀；醫療品質獎競賽（HQIC）獲得15年持續品質改善獎、1金、3銀、1銅、1優選、2佳作、4潛力、1標章、區會長獎，成果斐然。感謝團隊



副總統吳敦義頒發SNQ國家品質標章證書給林口長庚紀念醫院副院長黃璟隆（右）。生策會/提供

同仁的努力付出，發揮團隊精神，展現持續追求品質改善的具體成果。

唇顎裂照護 深耕臺灣扶助國際

SNQ醫療院所類醫院社區服務組金獎：長庚顛顏中心照護團隊自1990年起每年持續舉辦國內醫療講座、衛生教育及義診活動，國外義診醫療活動自1998年起每年至少出團3次，協助訓練國際唇顎裂醫療相關人員，至今已訓練來自56個國家、695位受訓者，規模超越全球任何一家醫學中心。外科部羅維洲部長表示，國際義診的服務初期理念是為當地唇顎裂病人手術為主，中程目標是訓練當地醫護人員執行手術和照護，長期目標是協助成立醫療團隊。至今已有150位種子醫師，在周邊國家成立16個顛顏或唇顎裂中心。每年在國內舉辦國際研討會，教育國內外相關人才，

不僅使國內顛顏病患得到最先進的照護，開發中國家的顛顏照護也持續進步。在學術上，相關研究在很多方面是全球一流，也發表多篇論文。

創新IDS 照護表現優於同儕

SNQ護理照護服務類護理組金獎：林口長庚紀念醫院有全國首創呼吸照護中心，為世界首創四級照護系統的先驅，發展呼吸器依賴病人整合性照護系統（IDS）後，呼吸器脫離成功率、死亡率及呼吸器相關肺炎感染率三項重要指標均優於國際同儕。呼吸器依賴病人整體性照護的護理特色，是以創新手法、運用胸腔復健運動、感染控制、無障礙溝通及安寧療護、居家及轉介照護，規劃及推展急性重症、中繼照護及慢性復原三階段的整體照護。突破傳統以個案管理模式，主動介入管案及監控符合呼吸器依賴

個案；首創胸腔復健分級與個人化運動處方設計；應用無線安全環境設置、開發胸腔復健專用電動床，導入音樂輔療元素及多樣化有效輔助工具於胸腔復健運動；創立照護模組進行感染控制，運用痰液辨色卡建立痰液評估標準化作業；營造無障礙溝通環境，並結合轉介、居家及安寧療護，建立以病人、家屬及照護團隊三贏的照護模式。

全方位整合 血癌診斷診療指引

SNQ醫療院所類醫院特色醫療組銀獎（金獎從缺）：林口長庚紀念醫院血液科於1990年建立血癌分子研究室，陸續將研究成果轉譯於臨床應用。2009年成立符合國際水準的血癌分子診斷實驗室。連續三次以零缺失評價通過美國病理醫師協會（CAP）的臨床實驗室認證。施麗雲教授表示，血癌分子診斷中心多年來負責



林口長庚紀念醫院院長翁文能（前排左三）、副院長黃璟隆（前排左六）與SNQ獲獎團隊合影。林口長庚紀念醫院/攝影

為台灣慢性骨髓性白血病病患監測標靶治療後的分子反應，使此病在台灣的治療成果優於美國。2013年開始免費提供台灣急性淋巴性白血病兒童在治療後的微量殘餘血癌細胞監測，2014年起成立台灣急性骨髓性白血病研究聯盟，將資源開放給合作醫院共享，不僅提供分子檢測服務，更制

訂共同的診療指引，推動血癌研究與治療整合，服務血癌患者數量占台灣50%以上。血癌分子診斷中心的優勢有：完善的診斷設備與優秀的專業人才；完整及多樣的分子檢驗項目；世界一流的實驗室檢測品質；主導血癌診療指引的訂定與推動，及多項提升台灣血癌治療成效的實績。

流程再造 住出院效率提升

醫策會HQIC主題改善菁英組金獎：林口長庚紀念醫院為提升住出院效率，符合病人早出院、早報到的需求，落實以病人為中心的服務，建置「床位即時動態查詢系統」，有效監控床位動態，針對出院流程的複雜問題，以病房POS繳費及病房出院帶藥等方式大幅縮短病人辦理手續的移動距離與步驟，重組出院流程，在

出院作業的醫師、護師、書記三方資訊傳遞上，透過出院醫囑簡化、醫囑開立主動通知系統來加速聯繫的時效性。

持續進行護理站實地訪查作業，就醫師行為、病人因素、檢查檢驗等單位針對問題檢討改善，讓出院作業更順暢，在各種改善方案同步推動下，「縮短作業時間」、「時間軸提前」已獲得具

體成效。

感染管制 降低呼吸器肺炎率

醫策會HQIC主題改善菁英組佳作：林口長庚紀念醫院護理部朱宗藍主任、賀倫惠副主任、林幼麗督導及鄭青青督導率領張乃丹護理長等護理團隊與神經外科吳杰才主任、謝博全醫師、呼吸治

療組及感染管制課組成「向日葵團」，透過品管圈改善手法，進行標準化作業流程、增設口腔護理輔助設備及強化團隊合作圖卡提示，提升照護認知與正確率，大幅降低病人呼吸器相關肺炎發生率。

獲獎是一份榮耀也是責任的開始，林口長庚紀念醫院仍將秉持「持續改善」、「管理循環」及「團隊運作」精神，貫徹王創辦人的管理理念，以病人為中心，提供最卓越的服務。




林口長庚紀念醫院獲得2015醫策會HQIC金獎等獎項後全體合影。林口長庚紀念醫院/提供

分享 雁行理論

飛行在後的野雁會利用叫聲鼓勵前面的同伴來保持整體的速度,繼續前進...

當我們在後面叫喊時，傳達什麼樣的訊息？



當每一隻雁鳥展翅拍打時，造成其他的雁鳥立刻跟進，整個鳥群抬升。借著V字隊形，整個雁群比每隻雁鳥單飛時，至少增加了七十一個百分比的飛行距離。

啟示

與擁有相同目標的人同行，能更快速，更容易地到達目的地，因為彼此之間能互相推動。

- 分工較多而**合作較少**…如同單飛的雁…
- 同心協力，能提昇71%生產力的潛能…
- 以**合作**取代獨力**競爭**，一起創造**整體**的工作**價值**…

雁行理論的啟示

飛行在後的野雁會利用叫聲鼓勵前面的同伴來保持整體的速度,繼續前進...。

當我們在後面叫喊時，傳達什麼樣的訊息？

- 傳來的是鼓勵的聲音，而不是噓聲...。
- 批評讓我們調整步伐、鼓勵更讓我們往前邁進...
- 接班、世代傳承明天會更好...!!



*Thank you for your attention!
Have a nice day!*