

傾聽家屬心聲

內科加護病房家屬座談會

文 / 黃寒裕 花蓮慈濟醫學中心內科加護病房主任

慈濟醫院已經邁入第二十一個年頭，證嚴上人從無到有勸募愛心、創立，志工師兄師姊的護持，及前輩醫護們辛苦的經營，才有今日醫學中心的規模與專業；站在前人肩膀上的我們，自當更加努力，守護民眾健康。

花蓮慈院加護病房，肩負花東地區百分之五十重症病患的服務量，為東區重症病患的最後一道防線，對於所有病患，我們都予以收治，絕不推拒。內科加護病房的平均住院日約為五天，不僅病患出入頻率極快，病患人數也很多，使得病房常處於加床狀態，相對地，醫護同仁承擔著相當大的工作負擔。首先一定要特別感恩內科加護病房的所有工作同仁，毫無怨言地承擔如此繁重的工作量。

然而，在完成繁重大量工作的同時，有否兼顧服務品質，需要比較客觀而直接的方式才能得知；舉辦「家屬座談會」的想法，於焉而生。考量加護病房平均五



日的住院天數，因此規劃每週舉辦一次。算一算，至今已經持續兩年半的時間了。

每一場次家屬座談會的參加成員，除了我之外，第一及第二內科加護病房護理長也會參加，另外請大夜班剛下班的兩位護理同仁輪流出席。這是一個極需耐力的工作，真的感謝同仁的配合。

與家屬面對面座談了這麼些時間下來，有許多讚美的聲音。但，每次，我都強調，這個場合，我們想聽批評的聲音。也因此，不乏一些會讓我們面紅耳赤的景況，因為家屬的批評及感受，有時與我們預期的截然不同，而不少問題甚至是醫療照護之外的衍生，讓我們知道不只要照顧好住在加護病房裡的病人，服務品質也要延伸到陪病的家屬；這段時間以來，許多家屬也提出有建設性的意見，讓我們有了改善及激發創意的機會。

以下提出幾項印象較深刻的事件。

首先是手機充電器接頭不符的問題。陪病家屬對外聯絡的工具少不了手機，然而，由於陪病時間較長，常使得手機沒電。因此在本院內、外科加護病房前設有投幣式充電器，然而因為通訊工業蓬勃發展，同一廠牌的接頭時有不符的情形，且充電效率不佳，導致設立手機充電器的美意反而招致民怨。另有家屬說其他醫院可開放自行充電，後經與總務室溝通，已公告若有手機不符規格的家屬，可直接至總務室充電。然而因擔心全院的用電安全，不建議開放家屬自行充電。

還有，就是家屬休息室的改善。起初，內科加護病房的家屬休息室為木板床，並無床墊，後經家屬提醒新設立的外科加護病房的休息室配備有床墊，轉知總務室內科加護病房的休息室也已全面補齊。而後又有家屬提出休息室並未男女分住，導致女性家屬的困擾，無法好好休

息，而休息室出入的問題也導致安全上的顧慮。後與醫事室及警衛室溝通，目前男性家屬統一入住外科加護病房的男性家屬休息室，內科加護病房的家屬休息室改為女性家屬入住。此外，醫事室在家屬登記休息室時，會發給床牌卡，警衛人員在晚上巡邏時，會根據最新的入住名單查核，以保護家屬安全。我想，這在所有醫學中心的家屬休息室，應是創舉。

當感冒的、年紀太大或太小的家屬想要進入加護病房探病時，我們建議要戴口罩。因此，常有家屬抱怨往往需臨時趕至地下一樓的福利社購買，也擔心錯過探病時間，造成不便。因此在廖佩玲護理長的巧思下，我們建議總務室增設口罩販賣機。此一措施在內、外科加護病房同步增設，讓探病的民眾少走一段路，讓他們在探病時段的心緒，不至於因為忙著準備口罩，來回奔波而變得更紛亂。不過一般健康民眾進入加護病房，只需洗手及穿隔離衣，並不需要戴口罩。

很多事情，真的只有使用者才知道。有一次，家屬提出盥洗室的蓮蓬頭架設位置不對，我們立刻實地訪查，確有不當之處，很感恩這位家屬的提醒，與總務室溝通後更改了一

接任了內科加護病房的管理責任，黃寒裕從而更了解護理同仁的優秀與辛苦，也為提升加護病房的服務品質而共同努力。



次。沒想到隔一週的座談會，同一位家屬又提出來，原來是未修改至最合適的位置，總務室的同仁很快地再修改，達到民眾的最佳需求。這件事讓我內心很感恩，感恩我們擁有最有耐心的工作團隊，這在其它地方，我想幾乎是不可能立刻完成的。

諸如此類的事件，感恩相關單位在一而再的請求下，仍能極具耐心的立即完成改善動作，特別是總務室的主管與同仁，充分表現出團隊合作的默契與動員力。民眾也從立即改善中，感受到我們對於服務品質的堅持與認真。

座談會的存在，還讓醫病之間多了一

道緩衝空間；家屬對於院內其他單位的抱怨，我們也把握機會說明。例如，某家屬提出某日病患在急診室等了一個小時，才有空床可以躺下。經瞭解後，向家屬說明因當天是星期一，急診病人較多，等待時間比較久，才得到諒解。沒想到家屬座談會還能讓我們聽到家屬對本院的抱怨，也協助向相關單位反應，減少醫療爭議的發生。

而對於護理同仁的教育功能，則是我始料未及的附加價值！在經歷一次次與病患家屬近距離的溝通，我們始終保持謙虛的態度，接受民眾的批評，參與的同仁也瞭解到自己的服務與接受者的觀感，從



透過座談會舉行衛教課程說明內科加護病房的相關措施，讓家屬放心。



內科加護病房每週舉辦家屬座談會至今，已經持續兩年半了。清楚的解說加護病房的照護方式、回答家屬的疑問、解決相關問題等，不僅深獲家屬好評，醫護同仁也獲益良多。

家屬口中得到最直接的回饋。護理同仁反應，起初她們會覺得是「震撼教育」，但隨著時間增長，大家都變得更有經驗，耐受性更高，求好還要更好，更能以病人角度來看事情。這批護理同仁，說她們是全院最優秀的一群，並不為過。舉例來說，醫院評鑑時，委員來加護病房訪查，要求一位住院醫師示範身體檢查給他看。在住院醫師開始動作前，照顧的護理同仁林佳燕提出，她要先跟病患知會一聲，此一舉動，得到評鑑委員最高的讚賞，也給予我們極高的評價。

無獨有偶，護理組的評鑑委員看到本院家屬座談會的紀錄後，大力讚賞，當然也提出建議，希望家屬提出的議題，在下

次座談會時我們要提出後續追蹤處理的報告，我們也虛心受教並確實執行。家屬座談會，我們會持續辦下去，因為從各方來的回饋顯示，「家屬座談會」對焦慮的家屬們，提供了一個在醫院遇到困境後，實際解決問題、紓解焦慮的雙向溝通管道；院方積極主動，也拉近了醫護與民眾間的距離。

承擔起內科加護病房主任之責的這幾年，身處胸腔內科領域的我，開拓了一塊新的福田，直接聆聽家屬心聲；我親身感受到加護病房護理同仁的認真，實在是病人之福。而我能做的，就是安住家屬在院內的生活，讓他們放下焦慮的心，專心陪伴病患度過入住加護病房的低潮期。🌿