

## 【新竹快訊】急診 PGY 跨領域照護經驗分享

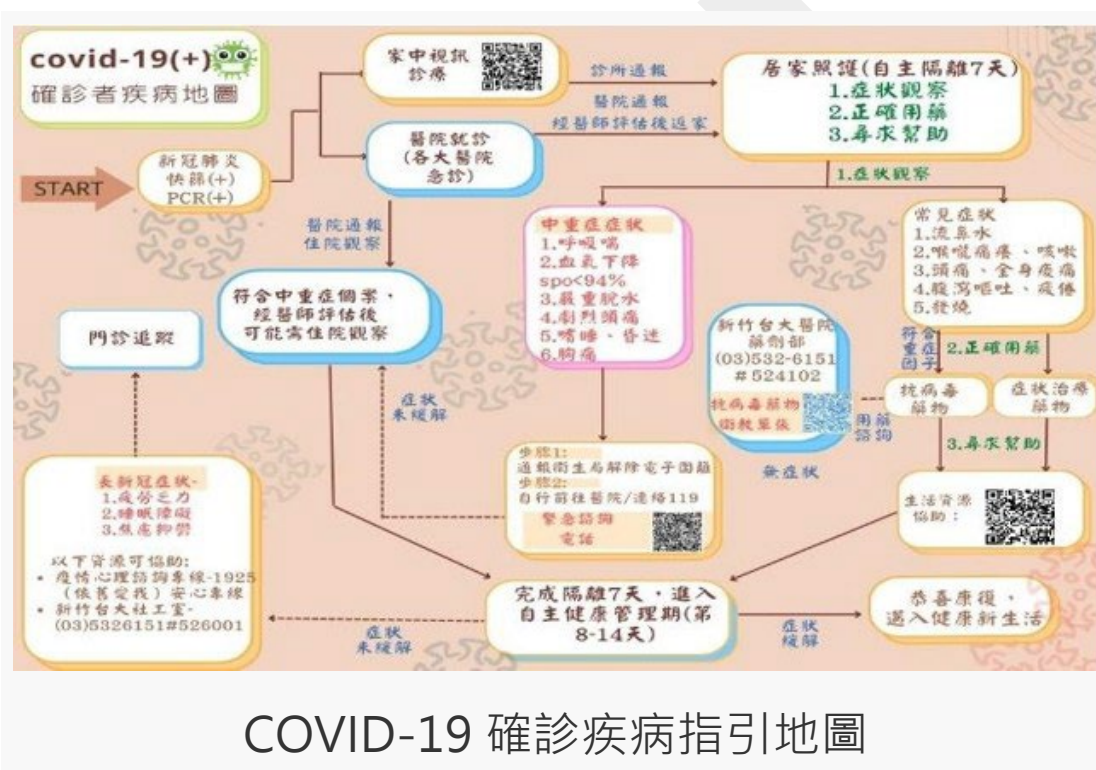
新冠肺炎 ( COVID-19 ) 自 2019 年年底開始傳播，居住在臺灣的我們也難逃其害，新冠病毒充斥著我們的生活改變日常，在 2022 年 3 月臺灣地區進入了大流行，依據衛生福利部統計截至 2022 年 12 月底全臺灣總確診數已突破五百萬人次，死亡個案數也超過 1 萬 5 千人！確診數及死亡個案節節攀升使民眾對於新冠肺炎所帶來的症狀及不適更加恐懼及焦慮，為避免高風險患者病情惡化，衛福部開放符合條件者可服用抗病毒藥物減輕症狀，期望可有效降低中重症比率。而身為第一線急診護理師，每天最常被諮詢的就是-「抗病毒藥物怎麼吃？會不會有副作用？」，當我們發現在原有的照護衛教中其實都有詳細和民眾說明藥物服用方式及給予衛教單張返家，但還是常接聽到藥物諮詢電話，在忙碌的醫療現場真的不堪其擾，希望能有方法增加藥物認知因而促成一個嶄新照護團隊誕生。

我們透過召集跨專業同仁加入團隊，組成急診跨領域團隊包含醫療、護理、社工及藥劑領域，針對「民眾確診新冠肺炎病程及使用抗病毒藥物」兩部分來思考解決方案，在多次討論及腦力激盪下，我們發現彩色簡單圖示的衛教單張最淺顯易懂，搭配生動的影片教

學，運用全民都會的 QR code 掃描做連結，共同設計出抗病毒藥物之常見問題 Q&A、製作彩色版抗病毒藥物衛教單張及教學影片、新冠肺炎確診疾病照護流程並提供各項資源協助管道，在民眾就診後給予衛教單張，讓民眾在家就能一“指”獲得各種照護資源，居家隔離更安心。後續追蹤綜合滿意度約有 8 成以上滿意我們的照護團隊，民眾反饋透過該模式，更清楚疾病過程，藥物使用更放心。然而在此跨領域團隊合作過程中，我從中學習到現今不僅可以透過照護方式創新結合現有的 E 化資源 ( QR CODE、影片 ) 等方式，像是製作確診者地圖，將藥物諮詢、返家資源諮詢、緊急狀況諮詢都融入地圖中，讓任何人都可以一目瞭然目前疾病過程及資源尋求的管道，提供一條龍服務，更重要的是返家後的民眾也能接受我們的照護，使照護品質能夠提升，同時也啟發了我們可以結合現今許多 E 化資源來提升我們居家照護方式，使我們醫療服務能夠更貼近民眾。

我們也參與了醫策會所舉辦的「提升正向病安文化分享會」，非常榮幸能獲得優秀案例獎，透過醫策會所舉辦的病安文化分享會，各院所一同相互交流，將我們對於此次的跨領域合作結果能分享給更多人，見賢思齊，使我們在醫療服務品質方面能夠更加提升。身為

PGY ( Post-graduate year training, 畢業後一般醫學訓練訓練計畫 ) 學員的我在與臨床導師共同討論過程當中，我發現不僅能檢視自己態度是否合宜並增加自身溝通技巧，可以一同進行回覆示教、經驗分享及共同擬定目標，增加與老師間的革命情感，也使我增加自信心，讓我更能勇敢面對更多更複雜的臨床事物。





疫情下的急診室





# 獎 狀

國立臺灣大學醫學院附設醫院  
新竹臺大分院新竹醫院

運用 TRM 手法於急診跨領域團隊合作  
提升 covid 19 居家照護個案之病人安全

陳湘欣、田育楨、林均蔓、蕭惠萍、黃珮庭、周佩君、鄭芷仔

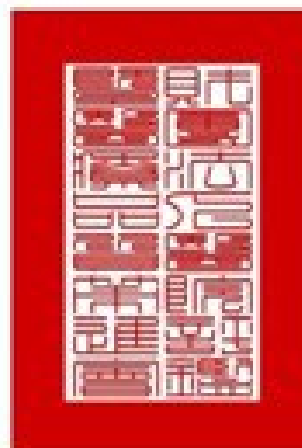
榮獲 2022 年提升正向病安文化分享會

## 優秀案例獎

謹致此狀 以資獎勵

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

董事長 **林啓禎**



中華民國 111 年 12 月 8 日

醫策會經驗分享

新竹臺大分院新竹醫院急診醫學部護理師 田育禎

NTUHF