

疫苗接種 齊衝量能

文／廖唯晴

疫情爆發，人人自危，「早日接種疫苗」成為臺灣民眾最渴望的事。臺北慈濟醫院在三月二十二日為第一批一線醫護施打疫苗後，於四月二十一日開立「自費接種 COVID-19 疫苗門診」，開放有商務、工作、留學及就醫等出境需

要的民眾接種，並於五月十四日起擴大接種量能，增加每日掛號名額、重新規畫疫苗診間。但疫情日趨嚴峻，疫苗供需失衡，四天後疫情指揮中心宣布暫停自費與公費的疫苗施打作業，開始長逾三個月的滾動式管理。這段時間的「挑



臺北慈濟醫院院區 COVID-19 疫苗接種作業一景。攝影／盧義泓



臺北慈院接下新北市五處靜思堂中大型接種站的接種任務。圖為新店靜思堂，接種方式採「病人不動，醫護移動」。攝影／盧義泓

戰」比比皆是，但凡不同品牌的疫苗到貨、公費接種對象新增甚或是接下新北市五處靜思堂中大型接種站的接種任務……在在考驗著醫院的應變能力，其中，門診和醫事室首當其衝。

接「種」而來的挑戰

醫事室李曉芬高級專員就說道：「場

地規畫、電源設備的配置、系統建構、資料上傳、措施公告和人力調度都是考驗，所幸有院長室、企劃室、職安室、資訊室、總務室、公傳室、人文室、社服室等行政單位的配合，才能在很短的時間裡步入軌道。」說是步入軌道，但就算流程規畫得再詳盡，還是有再精進的空間，靠著各單位的合和互協，總能

一次次在民眾反映的當下或發現問題時即刻處理。

然而，並不是所有事情都如此順遂，對一線行政來說，最困難的時刻無非是指揮中心下午兩點的記者會了。李曉芬高專說明：「記者會上曝光的疫苗訊息只是中央的大原則，地方政府、衛生局都有各自考量和配套措施。這個部分是民眾不知道的，所以他們總在看到電視的第一時間來電詢問。」資訊、政策不同調成為總機人員、客服信箱人員的困擾。

「記者會正在舉行，我已經擁有接種資格了，應該如何掛號？」

「我第一劑打 AZ，本來說八週就可



病歷組同仁也加入黃卡及意願書的組裝作業挑燈夜戰，組裝意願書是醫事室團隊在疫情期間的常態。圖／李曉芬提供

為支援接種站的醫事室同仁進行教育訓練。圖／李曉芬提供





接種現場，行政同仁協助民眾完成作業程序。攝影／盧義泓

以打第二劑，現在變成十週，我原本預約的診該怎麼辦？」

「我是用唐鳳系統預約要在你們醫院接種的，你幫我看看成功了沒？」

種種問題令接線同仁感到錯愕，因為政府系統和醫院系統不相連，醫院看不到政府系統的掛號名單；待單位主管跟衛生局確認，得到確定訊息時，往往早就過了下班時間。這種時候，醫院每日的防疫會議便至關重要了，在院部主管的指導和醫事室蕭仁良主任的帶領中，醫事室團隊再再從執行中調整步伐、跨單位溝通、討論應變措施，轉危為安。

除了政策變動、民眾抱怨，資料登錄的準確性也是醫事室人員的壓力來源。曾經有個阿嬤在出生日期的欄位上寫了農曆日期，導致登錄作業無法完成，詢問家屬，孰料家屬講的也是農曆日期，最後是透過衛生所協助，才找到問題

點，由此可知「證件核對」的重要性。為確認各接種站及醫院的疫苗數量及資料登錄正確性，醫事室派駐同仁至各靜思堂，辦公室同仁則適時調度支援，即時補給所需物資；在得知接種站要開放假日接種作業時，更特地為要前往支援的同仁舉辦教育訓練，因為唯有流程順遂，才能與門診護理師、醫師、企劃室的總籌團隊和志工合作愉快。此外，志工們除了在第一線引導外，資料填寫及確認也倚賴他們的耐心及細心，順利降低不少行政同仁的負擔。

普羅大眾接種、專案人員造冊施打……三個月來試煉從未間斷。想起這一切，李曉芬高專坦言：「大家的心臟真的要很強，才能及時調整、互補。感恩各單位的合和互協以及單位內同仁的幫忙，讓我們可以圓滿解決每個問題，一路前行，繼續為民眾服務。」

藉事練心的成長

不只是行政人員的壓力，「疫苗接種」對門診護理師而言更是負擔。門診陳宜君護理長指出：「三月醫療尚未降載，在人力有限的情形下，要支援疫苗接種的業務的確很吃重。」接種作業勢在必行，在醫院逐步擴增接種量能、承擔靜思堂業務之際，護理部主管加強調派人力，院內個管師、病房護理師、醫技單位護理師皆來協助，可是在尚未熟悉業務的情況下，排班還是會以固定的、有經驗的同仁為主要人力。

在別人眼裡是尋常的「打針」，但實際執行起來還真不容易。民眾來到醫院，必須經過報到、填寫資料、看診、

電腦作業、出單、批價等繁瑣流程，最後一關才是「接種」。而只要前面任何一關被耽擱，就會延長整個作業時間，每當這時，陳宜君護理長便會上前了解原因，她說：「最容易卡在醫師評估這一關，因為太多民眾想知道自己的身體狀況可不可以接種，甚至會把所有藥物帶來現場，連家人的病史一併詢問。」為了疏散現場人流，他們只能臨時找醫師到場支援，讓前線度過危機。

疫苗接種是肌肉注射，這是護理教育中最基本的技術，只要位置對、姿勢對就不會有什麼特殊狀況，但相較常規門診，這份工作的困難度仍然無庸置疑，尤其許多護理師從學校畢業後就在門診服務，已經許久未替人打針了，想



疫情期間護理人力負荷繁重，臺北慈濟醫院各功能類別護理師仍願輪番支援注射疫苗。攝影／許金福

要找回手感，只能不斷複習與訓練。而在陳宜君護理長的眼裡，「抽藥」比「打針」更難，不但要長時間、重複做同一個動作，為了摶節使用，每次只能抽取 0.5CC 疫苗的壓力，挑戰著抽藥人員的眼力與技術。為此，每天門診開始前，護理端一定會跟醫事室確認預約人數，並預留劑數，以防萬一。

令她欣慰的是，幾經合作下，大家對業務已然熟稔，皆能主動做好每件事情，相互補位。陳宜君護理長感恩說道：「疫苗接種這件事，絕不是任何一個人或一個部門可以獨立完成的，一定要透過良好的溝通和合作，才能達到好的成效。」「溝通」是化解困難的萬靈丹，對醫護而言，這些日子的挑戰以及每個「藉事練心」的經驗都將化為資糧，成為護理生涯的寶貴回憶。

截至八月二十日止，臺北慈濟醫院共為三萬七千一百六十四位來院民眾注射疫苗，並動員逾一萬六千位醫護、行政、志工及其他服務人次至五處靜思堂支援疫苗注射，完成十萬六千四百一十二位社區民眾接種。全院上下一心，為守護生命、守護健康、守護愛，共盡心力。



長時間抽取 0.5CC 疫苗藥物，考驗護理師抽藥時的眼力與技術。上圖／盧義泓、下圖攝影／連志強