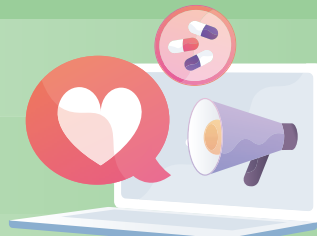


悉心關懷 智慧分流





臺北慈濟醫院2022年 新冠確診分流 居家關懷紀實



文／廖唯晴、曹耘綺、鄭冉曦

二〇二二年四月起，臺灣的新冠肺炎本土疫情延燒，每日確診人數節節攀升，為保留醫療量能給中重症患者，同時確保染疫患者都能獲得適切照護，新北市政府推行「加強版集中檢疫所」及「新北 COVID-19 居家照護計畫」。經全方位討論籌備後，四月十三日，臺北慈濟醫院設立「確診居家照護關懷中心」，四月二十一日進駐「新店加強版集中檢疫所」，共承攬新店、蘆洲、平溪、雙溪、瑞芳及貢寮六大區域，照護人口約五十六萬人。

確診人數多 啟動居家照護計畫

居家照護計畫正式啟動，護理部從主任、副主任到督導，紛紛身先士卒的投入個案分流工作，由護理人員每日追蹤個案健康狀況，結合視訊診療服務，分別開設兒科門診、成人門診、高風險門診與快篩陽性判定門診，有效分流各族群，提升效率。醫師線上開立電子處方箋，請未隔離親友協助個案來院代領藥物，或經由新北市藥師公會媒合社區藥局送藥到府，讓居家照護的確診民眾都能獲得妥善治療。

臺北慈濟醫院在此次計畫中的應變速度與處理效率深獲肯定，在新北市衛生局的邀約下，新店耕莘醫院、恩主公醫院、汐止國泰醫院、衛生福利部臺北醫院等四院代表蒞臨觀摩，汲取相關經驗。

吳秋鳳主任在說明會上向各院代表介紹本院現行作業流程：「當我們收到衛

生局提供的名單，會先由一組同仁負責電話聯繫個案，視健康狀況及條件進行分流，確認應開啟綠色通道、分配至檢疫所，或是收案為居家照護；另一組同仁則負責教導民眾使用新北 iCare 健康雲進行每日三次的健康回報。」廖如文副主任則針對資料統整補充說明：「我們現在的作法是將所有資料彙整並回報，衛生局就可以很清楚知道個案目前的去向及狀況。」事前多做一些規畫準備，就能減少許多來回溝通的時間，臺北慈濟醫院透過無私的經驗交流，讓彼此攜手強化輕重症分流，保全醫療收治量能，並提供完善且全面的居家照護。

五月突破千例 最高記錄單日關懷三千多例

然而自啟動後僅僅不到兩週，服務人數便從原先的單日三百多例翻倍至五百例，五月初更是突破千例。在臨床業務

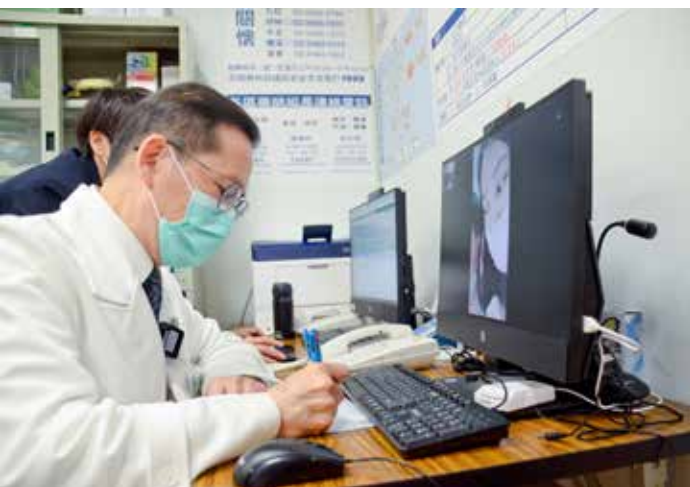


護理部督導與個管師率先投入個案分流工作。攝影／范宇宏

未降載的情況下，護理人力實在緊繃，為應對龐大的電訪派案，護理部主管啟動教育訓練，廣邀行政同仁加入電訪行列，教學部、企劃室、醫療品質中心、人資室、人文室、公傳室、祕書室等紛紛加入，各單位分工合作，讓確診分流的運作能更有效率。

由於大部分都屬於輕症或無症狀患者且居家照護條件符合，分流及資料確認往往不是最困難之處，真正的考驗在

於針對民眾所提出的各種疑問，該如何妥善回應並安定民眾的心。醫療品質中心李佑軒同仁表示：「民眾接到電話後都會有很多問題，因為在我們打電話之前，公部門可能還沒來得及聯繫他們，所以除了確認資料，我們也扮演一個安撫的角色，告訴他們一些流程、注意事項，確認他們的身體健康，讓他們能安心、放心養病。」在大家齊心協力下，即使一天接到三千兩百八十六例確診個



當居家照護民眾有看診需求時，護理人員會及時安排醫師進行視訊看診；上為徐榮源副院長，下為鄭敬楓副院長。攝影／范宇宏

各院代表動作筆記並就相關細節提出疑問。攝影／連志強

案，也能在當天內完成初步關懷分層派案之任務。

再接再強版集中檢疫所 全院同仁與志工共成就

四月二十一日臺北慈濟醫院再度承擔新北市「新店加強版集中檢疫所」重任，正式啟用前幾日，院部主管、護理、工務、資訊、總務、公傳、人文團隊陸續前往，開始前置作業，志工團隊也協助運送物資。趙有誠院長與院部主管討論現場動線規畫，工務室同仁負責拉設電源線路，資訊室同仁架工作站、加裝軟硬體，志工們搭建隔離衣的卸裝區，其他團隊則協助物資運送與環境整理。

為了能夠立即掌握個案資訊，當接收到入住名冊後檢疫所便會請醫事室進行掛號建檔，並串聯至個案管理系統。在住民入住後，安心醫病溝通平臺就會啟動線上教學，讓住民能進行每日三次的自主線上健康回報，而回傳的資料也會

同步登入管理系統。同時建立 Power BI 視覺化管理儀表板，依政策機動調整程式，讓系統能正確且即時的回饋資訊，自動產生解隔及採檢住民清單。透過系統自動整合讓醫護人員能夠立即應變處置，展現檢疫所高效率和高效益的照護品質。六十八天的任務期間，衛生、安全與後勤三個組別共同協作，收治住民四百七十九位，其中六人考量病情後轉回醫院加強照護，九人轉回居家照護。

關懷中心二十四小時無休 電訪化解確診焦慮

而「確診居家隔離照護關懷中心」也轉移至檢疫所進行，護理師二十四小時排班，運用專業與智慧化解民眾各式各樣的疑慮。而此次染疫病患多數為長者，更需耐心仔細地應對，柯俐帆個管師在電訪時便曾遇及一對高齡八旬的老夫婦，關懷中發現八十九歲的陳爺爺症狀嚴重，因此緊急安排陳爺爺至急診就醫，



行政同仁把握時間致電關懷確診民眾的身體狀況。攝影／盧義泓



臺北慈濟醫院再度承接加強版集中檢疫所重任，職志動員，合作籌備。攝影／范宇宏

由於家中子女無法陪病，所以由陳奶奶陪伴，而八十一歲的陳奶奶卻也在接受陪病快篩時確診為陽性。了解到這個狀況，柯俐帆個管師即刻請單位護理人員協助，透過病房監視器與對講機時刻關心爺爺奶奶，同時也告知家屬爺爺奶奶的病情轉變，讓家屬能夠安心，最終在醫護人員的照護下，老夫婦雙雙康復出院。柯俐帆個管師回憶這段「驚心動魄」的過程時表示：「當下其實很擔心無法協助老夫婦後續的照護，但幸好急診及病房的護理人員都非常用心，彼此合作無間才讓爺爺奶奶平安離院。」即使負責個案量再多，護理人員都還是悉心關懷每一位民眾，給予最得當地照護。

隨著新北市政府每日派案量的上升，護理部吳秋鳳主任也邀請人醫會、合心

關懷團隊與新店、文山區志工共同支援，為了讓志工們能順利接軌，吳秋鳳主任透過居家電話關懷說明會進行志工教育訓練，分享自身經驗、說明一貫流程、條列注意事項，並安排護理師從旁協助。而志工們的發心護持也讓原先最為吃緊的假日人力得到紓解，週六、日都能排滿八支專線。

面對派案量的日漸增長，分類管理尤其重要，團隊在第一階段便先按年齡及風險作初步分類：六十歲以下為年輕族群，六十歲以上八十歲以下為高齡族群，八十歲以上及幼童為高風險族群，分別由志工、人醫會與護理團隊負責。其中六十歲以下的年輕族群首先以簡訊的方式通知民眾填寫健康觀測表單，根據統計，兩小時內的回報率達七成，順

利減輕了第一波分流的時間壓力。

人醫會的許雪華師姊分享，面對電訪新挑戰時，正因為有護理師在側協助，共同因應所遇到的困難，讓團隊更有信心地去完成使命。新店區的志工代表周明雪師姊說：「我們只是一個志工，穿



護理部將電訪關懷內容及可能遇到的問題彙整，製成文件供志工師姊參考。攝影／盧義泓

著藍天白雲，但我們可以代替白衣大士來做關懷，感受到對方安定的聲音，這是一件多麼感恩的事。」文山區的楊嘉慧師姊言及：「希望能讓確診者知道，在電話線的兩端，有那麼一個團隊在關心著他，而這一來一往之間，確診者與關懷者其實同樣感受到幸福，所以真的很感恩。」合心關懷團隊的陳淑女師姊也道：「透過電話關懷傳遞正確的資訊，使民眾的心能夠安定，即是我們最大的收穫。」每位師姊皆抱持著感恩的心來成就電訪關懷的任務，即使貼著痠痛貼布、戴著護腰也堅持完成每日的作業，實是令人動容。

另一方面，臺北慈濟醫院也與三十八間基層診所合作，共同承擔居家照護，保全醫療量能。在與基層診所的居家照



護理人員運用專業與智慧化解民眾各式疑慮。攝影／范宇宏



人醫會與社區志工投入電訪，除了核對基本資料外，也溫暖關懷居家照護民眾的身心狀態，安撫民眾的不安。攝影／盧義泓

護說明會上，徐榮源副院長指出，新北市確診病人量與日俱增，若診所有接案意願，可在本院接獲名單後，將個案下轉至診所，由診所協助分流、關懷與視訊門診，以提供患者最好的照顧。吳秋鳳主任也向診所代表們解釋基層醫療群診所執行居家照護的程序、展開居家關懷需要的基本設備等重點事項。五月六日合作診所開始接收下轉派案，彼此也經由網路社群進行事項宣達與交流討論，盡力讓執行品質更加完善，而合作期間總收案量達五千九百一十二人次，後續各診所也逐步自行收案。

當最堅強的醫療後盾

身為居家照護作業的負責人，護理部吳秋鳳主任扮演居中協調的樞紐，包括與衛生局的對接、院內部門的籌商、志工支援的聯繫與基層醫院的輔導等，她表示：「面臨如此嚴重的疫情，臺北慈濟醫院作為新北責任醫院之一，無私



各診所代表踴躍表態參與，也用心記錄說明會的重點。攝影／范宇宏

地分享工具及方法，透過經驗的交流傳承，讓民眾都能得到最大的關懷與最好的守護。」

居家照護計畫持續至今，截至九月底，臺北慈濟醫院接收新北市衛生局總派案八萬九千八百六十六人，總收案人數則達六萬八千五百五十九人。雖如今居家照護多為基層診所收案，但無論何時，臺北慈濟醫院一定都會是民眾最堅強的後盾。