

萬芳團隊的危機處理

文 / 編輯部

優質管理的防疫應用

SARS 的威力震撼了台北市各大醫療院所，前所未有的流行性傳染病造成全球的極度重視，同時也讓台灣的醫界重拾對急性傳染病預防的戒心。

萬芳醫院在遵從衛生署指導的前提下，對於 SARS 疫病控制提出了同步於「優質管理」的應變措施，萬芳醫院行政副院長，朱子斌副院長說明：「萬芳醫院應用醫務管理實務上的四項基石—優質領導、全員參與、顧客導向、持續改善，四種方針作為 SARS 防疫的基礎」，而從實際上的成效來看，萬芳醫院在這一次的疫病流行期間，成功的達成院內管制以及良好照護的目標，的的確確交出漂亮的成績。

吸收訊息、制定流程

從三月份疫情越顯激烈開始，萬芳的管理階層與感染病控制相關人員密切的觀察衛生署、疾病管

制局所發布的疫病指導原則，配套的管控流程隨著發布的消息越多，逐步修正、架構。

面對的嚴重急性呼吸道症候群，雖然是新興疾病，但並非是特立的類型，從類似開放性肺結核的傳染途徑，萬芳醫院已經有很完善的醫療設備和相關工作訓練，所以在這樣的基礎上，利用過去的經驗加上來自 WHO 最新的 SARS 相關公告，觀察其他醫療院，如：威爾斯親王醫院的案例、臺大醫院的照護經驗，各別所採取的防禦措施，種種方式去完成最完善的醫療流程。

從臺大醫院封院之後，萬芳醫院便受命肩負台北市南區的篩檢工作，所有入院手續：量體溫、戴口罩、酒精液洗手；設置發燒篩檢站，對於發燒疑似 SARS 病患入院的檢疫工作，專門的動線供患者直接就醫；還有各部門依照工作事項分為低、中、高三種等級的管理措施。



抗 SARS 全員總動員

有鑒於醫療的照護工作，並非只是醫生或是護士的責任，萬芳醫院所處的每一位員工，都有可能不同途徑下，接觸到院內所收容的 SARS 患者。所以萬芳醫院感染控制科，針對所有的員工做 SARS 相關防疫工作說明，每一個環節，包含：洗衣、清潔、搬運……等工作事項，都必須嚴密的考量工作流程，減少不必要的暴露，保護員工、同時也降低 SARS 感染的機會。

固然在當時未明瞭 SARS 相關傳染途徑、病毒類型等訊息時，很難有完善的標準步驟；同時每個人面對不清楚的局勢時，或多或少都會有擔心疫病的顧慮。朱副院長明確表示，很感謝萬芳同仁當時對制度的配合，由於平時的萬芳團隊在向心力和組織的凝聚上，有著很高的忠誠度，所以每位同仁都能夠了解時機的為難，而盡力去配合當時的每一項院內政策。

照顧每顆萬芳院內的心

萬芳醫院在三月開始，前後共照護了五十四位 SARS 病人，這一段時間院內的工作人員多少在焦慮和擔心的情形下，還是必須面對病患的需求，朱子斌副院長說：「面對我們的內部顧客及外部顧客，萬芳醫院都盡可能的照顧」對於員工（內部顧客）的心理，院方體恤工作人員的辛勞，在合理的範圍內與以獎勵，同時也在每個小環節上盡量做到照顧，像是：對於值班人員為增進抵抗力，提供雞精補充養分；院內的營養師調配優質餐點，供應醫護人員；避免清洗衣物、增加接觸感染，擔任照護工作的人員提供醫院工作服和免洗內衣褲替換。

而專屬動線提供 SARS 患者入院手續，避免普通就診的病人混雜接觸感染，在硬體設備方面，利用萬芳原有的開放性肺結核的負壓病房，包含改

建之後的十二個病房和急診室，共有三十二張床做照顧 SARS 患者使用，良好萬全的標準流程，保護每位就診民眾、也保護所有工作人員。

後 SARS 時期從教育做起

7月5日台灣從 WHO 感染區的名單中除名後，這一波 SARS 的流行可宣告終止，或許，在對抗這個新興的傳染性疾病，已經付出很多的代價，但是流行的結束並未表示疫病已經被控制，在有效的疫苗上市前，它都可能再度侵襲人們的生活。教育的宣導和衛生習慣的改善，將是此後對抗疫病的良方；朱子斌副院長認為，在這樣的教育工作中，萬芳醫院有責任對社區肩負感染病控制的責任，他說：「組織社區的 SARS 教育工作，將是萬芳的責任，下一波的傳染病流行前，我們都會仔細的觀察，以求掌握到社區中的指標病例，做好預防措施；我們希望萬芳醫院可以成為防治疫情的氣象觀測站一般，隨時都可以提供民眾相關生命安全的訊息」。

來自各方的協助

很慶幸在這一次抗煞的過程中，萬芳醫院不是孤軍在奮戰，許多的社會人士都提供善心的物資，來支援院方的需求；而台北醫學大學董事會及校方，也全力協助院內的防疫工作；加上衛生署、健保局、疾病管制局等政府部門，在醫

務管理方面都提供良好的協助，萬芳醫院院方對此表示無限的謝意。

擁有體質良好的醫療團隊、優質領導的管理階層、全力配合的基層工作、以及各界善心的支援和協助，是萬芳醫院能順利走過 SARS 風暴的最大原因，在感念之餘，萬芳醫院將做的更多、更好，同時也願意繼續為社區民眾的生命健康，堅持做到：「持續改善」將每個環節降到零風險的理念。

