


運轉健康

大林慈濟醫院健康管理中心





三高一胖，是忙碌現代人的隱憂，
吃太多、動太少，日積月累，
造成高血糖、高血壓、高血脂、腰圍中廣，
引發糖尿病、冠心病、腦中風、腎臟病等疾病，
甚至數種慢性病同時上身。

從此定期追蹤、按時服藥、改變生活習慣，
就成了重拾健康的必要步驟。

大林慈濟醫院深知慢性病患與家屬，
每次到院複診、拿藥、諮詢、接受衛教的不便與辛苦，
特別在距離各個診間的中心地點，
成立「健康管理中心」，並設「個案管理師」駐點服務。
從診斷確定到療程結束期間，
個案管理師就像專屬健康總管一樣，為您解釋醫囑，

視您的需求請營養師、藥師等提供專業協助，

從此不必再趕場跑衛教，
也不用苦惱到底該到哪裡找什麼部門詢問？
中心也協助病友成立專屬社團，
安排醫護到社區做疾病篩檢與分享健康之道。
因為健康管理中心堅信，
唯有協助患者改變觀念、規律生活，
才能運轉健康，永保安康……

文 / 姜讚裕、張宜茜、于劍興

新鮮潤餅薄皮層層堆疊，高麗菜、細麵條、切絲的紅蘿蔔、白嫩嫩的豆芽菜、切塊滷豆干、海苔粉盤盤排列；一群婆婆媽媽與叔叔伯伯級的病友紛紛捲起袖子，等著水一滾就將青菜、豆芽、豆苗一一下水汆燙，「盤子不夠裝，換大一點的……」此起彼落的談笑聲，顯得氣氛輕鬆愉快。這群年過半百的糖尿病友都是大林慈濟醫院健康管理中心成立「甜馨俱樂部」的成員，透過實際參與烹飪料理而接收的健康的訊息，遠比坐在台下聆聽、被動地接收衛教課程來得深入，反倒能吸收更多飲食上的健康資訊。

成立專屬社團 多元衛教更活潑

從去年八月開始，半年多來，大林慈濟醫院健康管理中心透過舉辦系列活動，提升了病友糖尿病的衛教知識，增加自我照顧的能力，也鼓勵病友落實血糖的自我監測，控制飲食、多運動；在清明節前他們齊聚一堂，在營養治療科黃金環技術主任的指導下，應景的捲起袖子戴上手套，一起動手做潤餅；除原先準備的食材少鹽、少油外，更用磨碎的芝麻粉代替高熱量、高糖分的花生粉，料多實在的潤餅美味清甜，飽嚙美食外，病友的健康照樣能顧得到。

「跟病人培養感情，相處起來就像是朋友、家人！」大林慈院健康管理中心護理長江欣虹笑著說，除了定期追蹤個案的情況，健康管理中心更貼心地設計了專屬各科病人的社團，「甜馨俱樂部



透過社團活動，病患更能將健康觀念運用在生活上。健康管理中心專為糖尿病患成立的「甜馨俱樂部」，在清明節與端午節都會帶病患製作應景的潤餅與粽子，吃得應景又健康，生活品質不打折。



健康管理中心提供適合的食材教糖尿病患實際動手做潤餅，加上營養師在一旁配合解說，一邊做一邊學，讓病患印象深刻、衛教功能更好。



部」就是其中之一，希望透過每月的聚會，鼓勵病友間多互動、多分享，建立正確的保健知識，掌控好病情。

用心博感情 病人信任健康加分

「因為病人相信我們！」健康管理中心護理長江欣虹說，健管中心成立幾年以來，收穫最大的就是與病人互動，進而培養病患對醫護團隊的信任感；病患從一開始的陌生、排斥，慢慢地十分熟悉病患的生活背景、家庭環境，甚至與病患的家人成為朋友，只要是與病情相關的消息，都會直接向個案管理師詢問或求助。因為建立家人般關係，慢性病患就診返診率持續增加，而慢性疾病如糖尿病、冠心病、腎臟病等得以有效控制，更提昇了病患自我照護的能力，病人再入院情況明顯地下降。

江欣虹回憶，曾經遇到一位印象最深刻的個案，是一位四十幾歲的中階主管林先生，因為長期應酬，罹患了心血管疾病，經過數年關懷、深入追蹤，終於融化他的心防，他從一位「很叛逆」的病人轉變成「很乖」的病人，在院配合醫師治療，回家後自我照護，定期回診。擔任腎臟病個案管理師的葉美玲也有美好的經驗；有一位病人的腎臟只剩下七、八分的功能，若沒有好好保養很快就需要

洗腎，但在衛教後，病人的太太完全按照建議限制飲食，結果收案兩年多，病人都還不需要洗腎。透過個案管理師在衛教上的用心，當病人的健康從紅燈轉為綠燈時，就是對她們最大的回饋。



慢性腎臟病個案管理師葉美玲正在教導病患了解腎臟的功能，及如何自我保護腎臟。

統一窗口上線服務 慢性病照護品質高

嘉義縣目前老年人口超過百分之十四，慢性疾病管理為醫院服務病人首務之急，整合醫療資源的「大林慈院健康管中心」在眾人通力合作下，於二〇〇六年一月一日正式上線服務，希望提供慢性病個案以病患為中心之優質個案管理，把以往被動式疾病管理，轉換為主動的健康管理照護模式，透過人力、環境與資訊的整合，提供優質環境、多樣性衛教措施、主動式服務與追



蹤，確保個案健康狀態與疾病管理獲得良好控制。大林慈院將在各診間的中心點設置了健康管理中心，讓個案管理師在寬敞、明亮的空間裡為病人服務，更重要的是，病人不用再四處尋找個管師。



病患腦中風之後返診，除了看診外，健管中心的邱善筠(左一)及蔡牡丹個管師(右一)會評估病患出院後目前的肌力情形及教導中風後復建的重要性。

健管中心的成立，源起一次品管圈的改善活動，同仁發現需要好好進行衛生教育的疾病還不少，才興起整合成立健康管理中心的念頭，並獲得當時的林俊龍院長的大力支持。

負責推動中心成立的首任主任林名男醫師指出，病人看病都是以醫師為主體，衛教雖分科都有在做，但比較零散不完整。其實很多慢性病的危險因子都一樣，大都與飲食、血糖、膽固醇、缺乏運動等因素有關。成立健管中心後，

讓病人不需要為了聽取衛教而到處奔波，一旁又是營養諮詢室，各科的衛教師也集中在同一個單位，人力調度靈活，彼此經驗易交流、病人資訊易分享，可以提供更多、更好的健康照護，醫院成立健康管理中心就是以病人為出發點。

這一天，個案管理師蔡牡丹碰到一位六十多歲的糖尿病患者，他對自己照建議三餐吃飯，但血糖卻一直降不下來感到困擾。細問之下才知道病人除了正餐外，一下子又玉米、馬鈴薯當點心，血糖怎麼可能會正常。在衛教後，蔡牡丹將這名病人轉介給就在隔壁的營養師，並且當面釐清病人對於主食的觀念，還可以試著教導製作低熱量的食物，希望能幫病人吃得飽又兼顧健康。「以前常有患者不見的情況，現在糖尿病衛教



健管中心成立後，各科更能充分合作為病人的健康努力，個管師與營養師常常為了病人的飲食開會討論，幫病人找出好吃有變化又健康的食物。

做完後，就可以直接到營養師那邊繼續面授機宜。」蔡牡丹說，在醫療衛教的連續性功能發揮下，個管師與營養師之間可以直接面對面溝通，團隊的互動變得很好。

資訊整合人性化 團隊合作獲三贏

雖然健管中心成立初期各方常有不同意見，但資訊系統的便利、完整，也讓許多醫師們樂於轉介個案到健管中心，使新單位有好的開始。

工欲善其事，必先利其器。成立之初林名男醫師也花了很多的功夫在資訊系統上，當時病歷、檢查結果、檢驗資料等分散在各個醫療系統中，衛教時的書面紀錄、轉介紀錄單及用藥結果也都各自存放，使得管理一名個案需開多個視窗，甚至需要調閱病歷才可查閱完成，



大林慈院家醫科林名男主任是健康管理中心成立的推手，初期常常開課教個管師與護理人員使用資訊系統。



林名男醫師花了许多心血在個案管理的電腦資訊整合，並常常與個案管理師討論聯繫，讓醫護病三方都受用，使健康管理中心迅速上軌道。



王子南營養師正在對病人評估平日飲食的正確性及飲食指導。健康管理中心結合不同單位，讓病人只要在一個地方，就可以在生活中獲得應有的幫助。

因此醫療系統資訊的整合，對個案管理師而言迫切所需的一大挑戰。林名男醫師說，還好當時剛好有國民健康局補助執行的「慢性病整合方案」，有若干經費可以運用，就與資訊室合作進行系統開發。他要求系統一定要操作簡單，醫師只需要按一個鈕，就可以轉介個案到健康管理中心，而衛教師完成衛教後，填寫的個案記錄，也要能回覆給醫師，

藉著系統連結分別位在不同診間的醫師與衛教師，有互動才會彼此信任，醫師看到自己的病人獲得良好的照護，當然也會更仰賴衛教師！林主任表示，醫師常常因為病人多，實在無法好好與病人溝通保健方式，有了個案管理師協助，團隊的照護更加落實。

健康管理資訊系統整合病歷、檢驗檢查、用藥、衛教等相關資訊，具有操作簡便、系統整合的優點，可以讓醫師更了解病人，成為醫師與病人之間的橋梁，最重要的是還具有自動提醒病人行事曆的功能，讓個案管理師更可以主動追蹤病人現況，不會因為人工比對造成疏漏。而完善的病人資料建置，除了提供個案管理與照護外，亦可監測各項照護品質，以作為品質改善的依據。病人就診時更能感受到備受呵護的溫馨，個案管理師也能確實掌握到病人就醫的情形，如此情況可謂是三贏，也才確實落實以病人為中心。

全程參與健管中心成立的護理部副主任廖慧燕感謝慈院不計成本地成立健管中心；林名男醫師不但花功夫與醫師溝通，也用心在資訊系統的建立，並帶領大家到處上課、學習、蒐集資料，與同仁磨合、達成共識，為健管中心奠下良好的開始。曾在澳洲留學的慧燕說，東西方文化差異，對待病人的態度也有不同；臺灣的醫病關係較有距離，個管師正可以拉近與病人的關係，與病人建立如家人的親密，彌補醫病間的距離。

個管師管健康 高滿意度回診率高

「我都很清楚啦，沒必要接受衛教！」儘管衛教過程中還是會遇到不少拒絕的患者，但也更凸顯落實衛教良能的重要性。蔡牡丹說，有的人說自己太忙、有的說自己都很了解了，但往往來到診間時的情況已經很差，例如糖尿病患接近洗腎邊緣，四肢末梢神經到被灼傷都不自知，而眼睛也已出血，這些都是糖尿病所引起的慢性合併症。所以發揮親和力、愛心與耐心是個管師的重要特質，「有時，病患不是不願意做，只是沒有依循的方向、年紀大了記憶力不好，正需要個管師不厭其煩的重複提醒與叮嚀。」

在硬體和軟體上的相輔相成下，健管中心護理長江欣虹分享近年來實際的成果，包含個案的病人對醫院服務的滿意



個管師會教導病患自我監測及記錄的重要性，病患返診時會主動找個案管理師，讓他們了解在家自我監測的情形並給予進一步的指導。圖為邱善筠個管師（左二）及葉美玲個管師（左一）與病患討論自我監測的過程。

度平均高達九成以上，就診返診率也大幅提升，例如結核病返診率約為九成；冠心病、糖尿病等慢性病患也有約七到八成的返診比率，因而達到有效控制慢性病病情，病患進一步經多元化衛教諮詢後，更能提升病患在家自我照顧的能力。

針對慢性疾病，健管中心也舉辦「體重控制班」，一個梯次學員平均可以減少三公克的體重，整體學員共減了六十公斤，相當於一個成人的體重，經由飲食、有氧運動及健康講座有效控制體重，改善併發症的發生。此外，透過人力、環境與資訊系統的整合，個案管理師主動關懷病人並追蹤病情控制，效果十分良好，正因成果豐碩，江欣虹笑說「看到不錯的成效，院內各個醫療科單位都想成立個案管理師！」

原本大林慈院在「健康管理中心」成立前，已有糖尿病及冠心病為個案管理的科別；成立後又分別在結核病、風濕免疫疾病、慢性腎臟病、腦中風、糖尿病、冠心病等科別成立管理師，因成效良好，去年底醫院新增了一位心衰竭個案管理師，今年三月團隊新加入了膝關節置換術個案管理師。

健康管理中心亮麗的成果，吸引了學校團體及醫療院所相邀到大林慈院進行參訪，像是臺中榮民總醫院、私立醫院護理協進會等，實地訪查並瞭解個案管理的運作情形；健康管理中心主任蔡任弼、護理長江欣虹等醫護同仁，也常受邀分享個案管理的經驗。國內整合多專



藉由飲食與運動幫病患降下體重，也等於幫他們找回更多健康。在相互鼓勵下，學員們認真運動、節制飲食，效果良好，總共減了六十公斤。



不同科別的個案管理師齊聚健康管理中心，病患不論衛教或諮詢不需再到處跑，因為這群個案師總是露出甜美的笑臉，不但像專屬祕書照顧病患的健康，也是病患與醫院各單位之間最美的橋梁。

科的個案管理系統仍屬發展中階段，現今跑在前頭的大林慈院健康管理中心，已累積多年經驗，成為整合慢性病個案管理的先驅，同樣深受同業的好評。

日日勤做基本功 掌握健康有標章

背負著期許，慈大醫學院第一屆畢業的蔡任弼醫師接下健管中心主任，接任一年餘，就遇到國家品質標章評審的考驗，蔡主任印象很深刻，評審過程中審查委員第一個問題就問他，在健康管理中心這樣一個以護理為主的單位，他如何用一個醫師的角度來擔任科主任？他則認為醫師的角色很大功用在溝通，作為在醫師與醫師之間、醫師與護士之間、醫師與病人之間的橋梁。

當大林慈院健康管理中心通過國家品質標章認證的好消息傳來，同仁幾乎不敢相信，蔡任弼主任說，他得知獲獎的第一個念頭，是健管中心同仁那麼認真，通過認證是應得的榮譽，蔡任弼主任也發心要帶領同仁更加精進，用心整理、分析健管中心內的寶貴資料，他自己頻頻出席相關議題的研討會，也在單位內利用會議時間分享研習心得、教導論文寫作，希望同仁將工作上心得寫成報告來發表。

「高鉀的水果並不適合每餐都吃喔。」個案管理師葉美玲對病人細數著高、低鉀水果對腎臟功能的影響，糖尿病人柑橘類、番茄、番石榴要少吃，而住在梅山的種黃金茂谷柑的阿伯，雖然因為腎臟病不能吃自己種的水果，但大



完善方便的服務與溝通，大林健康管理中心獲得國家品質標章的肯定，由健管中心蔡任弼主任上台接受副總統蕭萬長先生頒獎。

老遠的運來送給醫療團隊一人一箱；還有病人醃梅子送給健康管理中心的醫護人員，只為表達自己的謝意，不厭其煩的叮嚀以及與病人的溫馨互動，是健管中心每天都能看到的場景。從過去追蹤病人經常有「漏網之魚」的遺憾，隨著整合性衛教功能的「健康管理中心」成立，不僅對病人的衛教做到滴水不漏，在時間累積下，更建立起家人般的呵護系統，關於阿公阿嬤健康的大、小事，全在中心裡個案管理師的掌握中。

蔡任弼主任也期許同仁，通過認證只是起點，健康管理中心不只是做疾病管理、個案管理，還要進一步提昇到健康管理，慢性病常由長時間的累積造成，但是若能用耐心與越來越健康的觀念來照顧自己，一樣能活得自在快樂又健康，讓每一個病人都獲得最好的照顧，才能真正落實健康促進醫院的理念，讓大林慈院成為實實在在的「健康院」。

下一站，

健康

文 / 黃小娟

健康管理中心成立四年，並在二〇〇九年十二月獲頒國家品質標章的肯定。在醫院裡的健康到底該如何「管理」？實在是一門大學問，「健康管理中心」的成立，等於幫以往不同科別的病人「統一窗口、個別服務」，營造讓病患在治療疾病的過程中更友善的環境，讓病患在自然而然中醫治疾病與改善健康。

「健管中心就是針對病人的危險因子提供照護，而不是只看到疾病本身而已。」推動健管中心成立的家醫科林名男主任說，衛教師、營養師等透過舉辦減重班、戒菸班等活動，協助病人、家屬降低可能致病的危險因子，有了充足的人力，就能讓病人得到充足的照顧。

量身訂做回歸社區 打造全民健康體質

大林慈院健康管理中心蔡任弼主任指出，健管中心著眼在「預防醫學」的推動；包括目前簡守信院長所提倡的「愛灑深入社區」、「病人健康促進」、「進入末期疾病的治療與預防」，再往前則有健康與非健康民衆的健康促進，都是未來推動重點。對健康者與已有疾病的族群規劃不同的計畫，每個人都能獲得照顧，是最大的目標。



響應「愛灑社區」與「預防醫學」，健康管理中心蔡任弼主任常常帶領同仁到社區進行衛教宣導與篩檢，希望讓每個人都能獲得最好的照顧。

大林慈濟醫院推動健康促進醫院的成績深獲好評，去年前往希臘參加WHO世界衛生組織健康促進醫院年會時，便引起各國的注意，其中新加坡已兩度有醫院及衛生部健康促進委員會人員跨海來台取經。對於大林慈濟醫院由內而外，從醫院員工、病人安全到社區健康的推展健康促進，由衷表示敬佩。

包括開設術前門診、創新知情同意衛教影片、國臺語3D(三度空間)動畫影片、外語衛教單張等軟體、健康管理中心等各項硬體，大林慈院一步一部為打造病人健康做準備。在社區方面，大林慈濟醫院深入社區、落實預防保健，整合內外部資源，積極推動社區篩檢、慢性病防治、健康小站、社區復健等健康促進計畫，並針對身心障礙者、婦女、老人、青少年各個族群規劃服務專案，上山下海延伸愛的觸角。

林名男主任舉例，由醫院協助推動成立的「健康甘仔店」，社區志工邀請老人家一起來做運動、學手工藝，甚至有社區



大林慈院協助推動成立的「健康甘仔店」，邀請老人家一起來做運動學才藝，現在已經由社區自行運作，是老人家最喜歡去的場所。攝影 / 郭惠慈

推動掃街、戒菸等，現在已經由社區自行運作，才能長久。若只是由醫院去演講、辦活動，反而效果不佳。

整合資源 循環健康

「病人在我們醫院還蠻幸福的。因為有團隊的照護。」林名男醫師舉心蓮病房為例，除了醫療人員外，還有社工、志工、宗教師、藥師及營養師等協助關照病患及家屬的需求。

健康管理中心蔡任弼主任則表示，「醫師與病人接觸的時間不足，需要強而有力的支持，讓病人可以得到正確的資訊、良好的照顧，不需要再浪費金錢時間逛醫院、買偏方，除了可以改善生活品質、減少經濟負擔，甚至讓家庭關係也不致因久病而惡化。」

除加強各科室之間的統合，蔡主任也希望將來能建立起整個嘉義縣慢性病的電腦資料庫，做為日後照顧病人、地區流行病學統計、甚至預期未來社區的發展。

蔡任弼主任認為，這些做法可以減少很多社會成本，降低健保虧損；對醫院而言，病人來院後病情可以快速得到控制，醫護同仁可以和病人建立良好關係，讓整體醫療品質得以向上提升。

員工生日送健檢 愛自己才能愛病人

在員工的健康促進方面，院方推動體適能及健康檢查，從今年起將員工健檢改為生日健檢，增加健檢項目，若檢查結果出現異常時，即由健管中心列入個案管

理；此外，鼓勵員工成立運動社團，如排球、瑜伽與騎單車等，希望能將健康促進活動融入大家的生活之中，讓健康的守護者自己也要更健康。

林名男主任表示，醫院是一個高危險的工作場域，有健康的醫護人員與環境，才能有健康的病人，希望藉由推動健康促進醫院，讓醫護人員先建立起健康促進觀念，也能在日常工作中整合健康促進概念，讓病人得到更好的照護。



◎ 大林慈院在員工生日時送健檢當生日禮，若健檢結果異常，也會有專人追蹤，充分落實愛自己，才能照顧病人的觀念。攝影 / 徐紹凌

綠色生活 預約幸福

在環保方面，以綠色醫院為目標，力行節能減碳，推動全院無紙化、降低垃圾產出、提升資源垃圾回收率、節約能源，降低醫院對周遭環境的負荷，陸續獲得環保署企業環保獎，事業廢棄物、再生資源清理及資源減量回收再利用績效優良獎等殊榮；在心靈健康促進方面，鼓勵員工參與插秧、種菜、募款、義診與志工活動，讓同仁除了改善身體健康外，心靈也能獲

得成長。

慈濟醫療志業林俊龍執行長在大林慈院擔任院長時，便大力推動健康促進的理念，現在更將此理念推動到慈濟醫療體系的各家醫院，藉由各院在不同社區的推動，讓健康促進的種子在台灣各個角落發芽、茁壯。

從健康的概念起步走，自醫院的員工開始，擴及病患及社區民衆共同參與健康促進活動，提升促進自我健康的能力，醫院從「去病」到「保健」乃至「促健康」，健康管理中心的成立，從縱向執行的落實至橫向的規劃與發展，一步一步預約健康也預約幸福，醫院也能是一個健康觀念的發源地與充滿人情味好所在。🌱



◎ 身心的平衡才是真正的健康，大林慈院鼓勵員工親近大自然，有健康的心靈更能將健康觀念傳遞到社區。圖為員工帶著孩子體驗插秧種稻的樂趣。攝影 / 張宜茜