

跨領域團隊合作照護

麻豆新樓醫院

癌症防治中心

沈美秀

2019/11/07

課程目標

2

- 能了解以病人為中心之跨領域團隊教育訓練與合作照護(Inter-professional education & practice; IPE & IPP)
- 掌握促進跨領域團隊合作照護的運作技巧與模式

課程重點

3



何謂跨領域

如何讓跨領域產生TRM之成效

如何帶領學員進行跨領域學習

團隊種類

-2007年個別醫院與飛航合作

多專業團隊

- 平行式服務，缺乏整合及共同目標
- 幾乎無正式訓練，在工作中學習如何互相合作。
- 團隊領導者通常是醫師
- 病人/家屬不是團隊成員

跨專業團隊

- 提供整合性服務，互相合作達到預設的目標
- 定期會議，討論團隊目標，流程，溝通方式。
- 團隊領導者可依每次會議性質改變
- 病人/家屬是團隊成員之一

醫療照護

5

過去:

以各專業為中心

- 各領域加強專業能力-專業分工。
- 各領域發展專業特性-參加認證。
- 專業自主、專業獨立
- 安全嗎?

現在:

以病人為中心的完整照護

- 病人是跨部門在接受各醫療照護。
- 關鍵點:各領域間之良好團隊合作及溝通。
- 加強醫療專業各領域之間的聯繫，讓各類醫療專業人員具備IOM提出的五項核心能力

何謂跨領域

6

- 「跨領域」至少須包含**2個不同職類(含)以上**，惟僅護理與西醫2類不屬跨領域，相互學習、一起學習”，以促進團隊合作，改善健康照顧成效。
- 藉由**跨領域團隊合作訓練**，讓醫療照護團隊成員間，特別是不同職類醫事人員間，能更瞭解彼此之業務特性，並掌握團隊合作的知能與技巧，以提升全人照護品質。

跨領域團隊合作訓練IPE

7

- 行政院衛生福利部自2007年起，推動教學醫院教學費用補助計畫，著重新進醫事人員五大核心能力之養成，以提昇照顧品質及病人安全(醫策會，2015)。
- IPE 的對象、方式、內容、目標與目的。
 - **對象**：需包含兩個以上不同的醫療相關專業。
 - **方式**：需是一起 (with) 並從對方那 (from) 學習。
 - **內容**：藉由學習關於對方 (about) 的內容。
 - **目標**：來達成改善協同合作照護的能力(collaboration)
 - **目的**：最終目的達到提升照護品質(quality of care)。

跨領域團隊合作照護教育目的

8

- 藉由教育培育出「具備合作與團隊照護能力的醫療專業人員」來達到跨領域團隊合作照護。
- 為了讓「跨領域照護」順利進行，需要進行專業間教育(Interprofessional Education, IPE)，改善現行各領域成員鮮少彼此聯繫的情形,達到兩個領域以上間的共識，且某一領域將另一領域所發展出來的知識轉化為自己的知識

IPE之核心知識、核心態度、核心技能

9

□ 核心知識

- ▣ 對醫療體系、制度、法規的一般性理解，夥伴專業人員的角色與範疇，自身與他人的專業定位，而這些知識依循團隊與自身專業的共同準則，而非僅依照自身專業醫療知識準則。

□ 核心態度

- ▣ 以病人為中心的照護態度，並落實在照護時所採用的方式，支持並尊重團隊夥伴的角色與觀點，隨時注意照護過程的團隊議題，採勝任者任之或問題核心導向的領導模式而非依照位階或職別，視矛盾、錯誤或衝突為團隊責任非追究個人

□ 核心技能

- ▣ 包含團隊技能及資源管理能力與TRM的技能訓練內容相通。

跨領域團隊合作照護-四大要素4C

10

- 共同目標的建立(Common goals)
- 資訊與資源的合作共享(Collaboration: Information & resources sharing)
- 決策與活動的協調(Coordination of decision and activity)
- 團隊成員間的溝通(Communication among team members)
- 改變的層次-跨團隊專業間連攜教育

用ISBAR 溝通

11

- **Introduction** 介紹：表明自己的身分與單位
- **Situation** 情境：病人現況或觀察到改變狀況
- **Background** 背景：相關的病史、診斷及治療
- **Assessment** 評估：專業評估的檢驗結果或數據
- **Recommendation** 建議：後續治療計畫建議

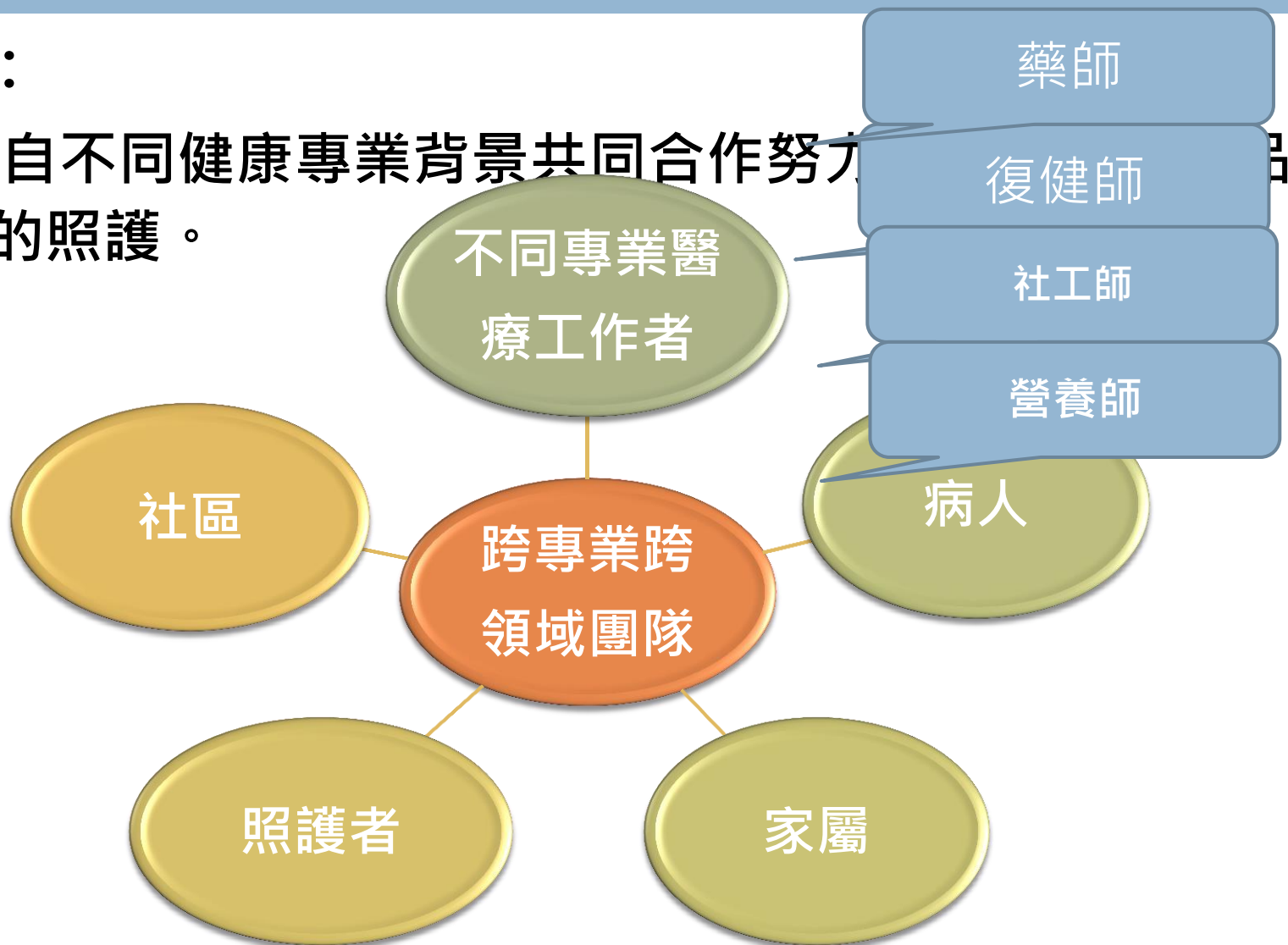


「跨專業跨領域團隊合作照護」之定義

12

□ 定義:

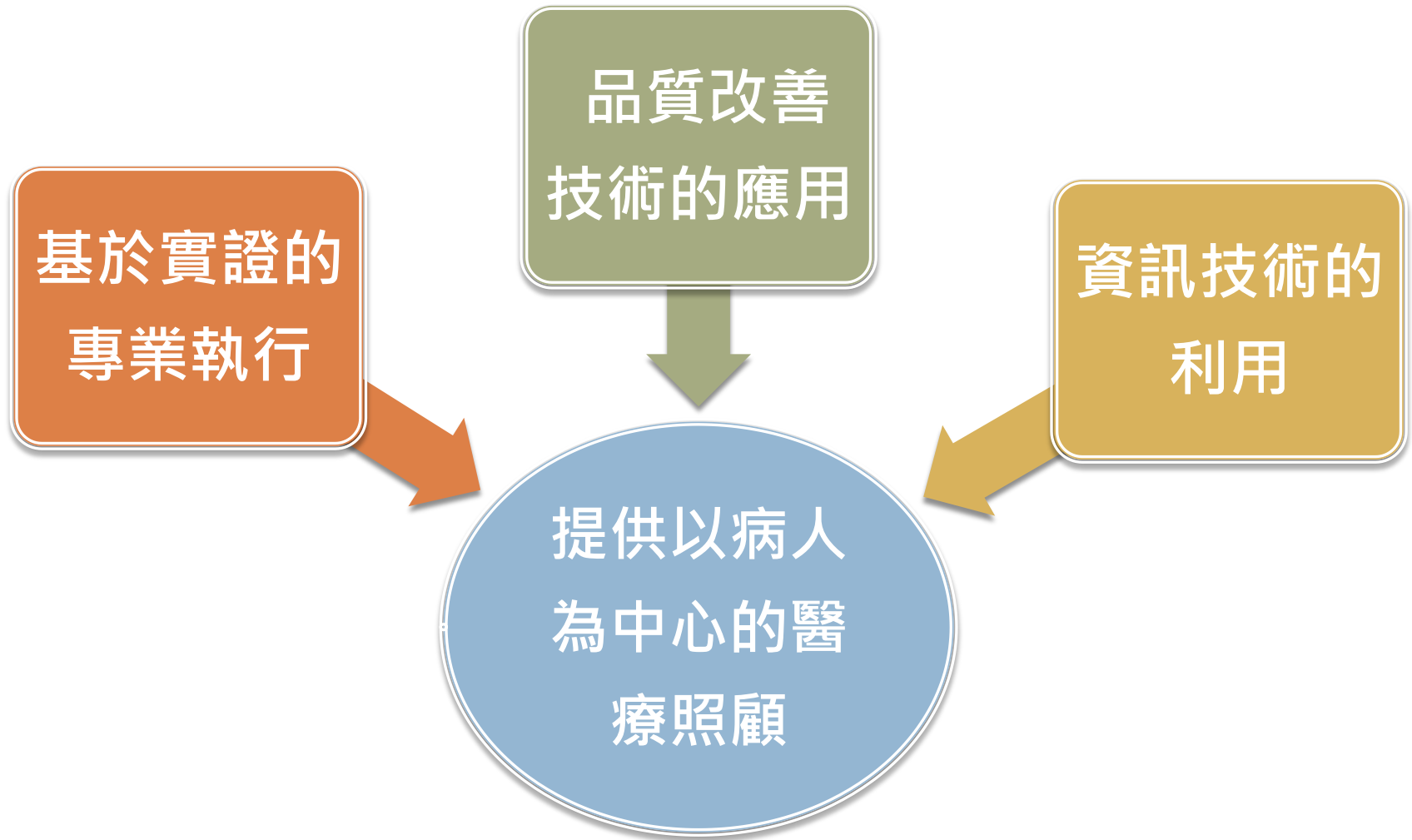
- 來自不同健康專業背景共同合作努力
質的照護。



以病人為中心的全人醫療照護

13

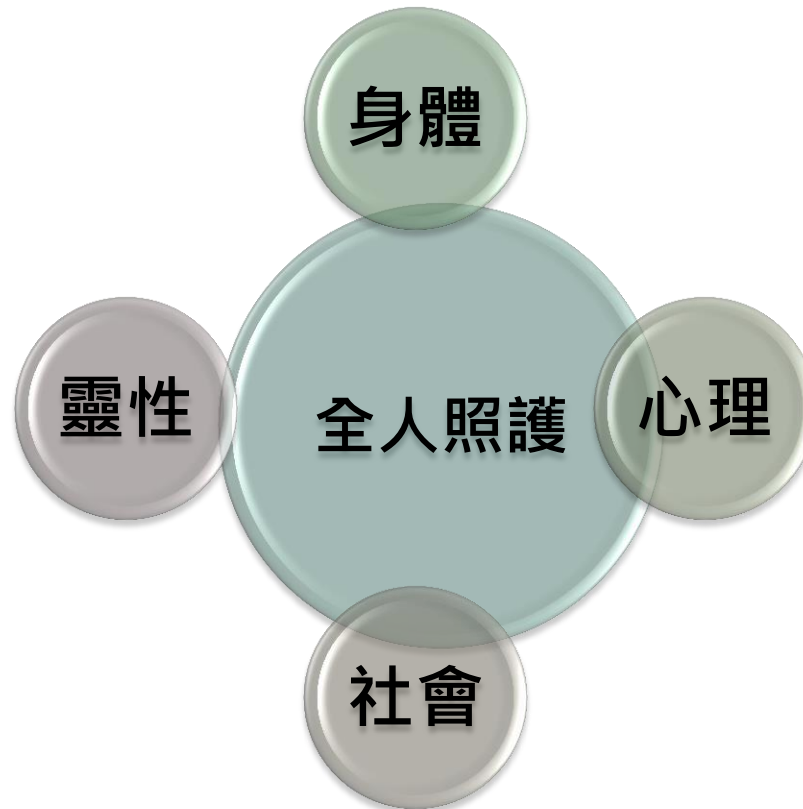
跨領域的團隊工作



全人照護

14

- 全人照護（ Holistic Health Care ）的觀念是在照護病人時，應該把病人視為整體，而不是分開為部分



全人照護

15

身體

提供生理上的舒適

各專業領域的教育、
實證醫學、
醫療品質、
病人安全、
團隊醫療

心理

提供心理情緒上的支持

溝通技巧、
醫學倫理

社會

瞭解社經環境的需求

出院計畫、
社區醫療

靈性

提供靈性照顧

安寧照護

醫療照護中的團隊合作關係

16

- **Team ≠ Teamwork (貌合神離?)**
- 只是把不同領域的人放在一起工作，並不會產生有效的跨領域工作團隊
- 團隊合作不良是醫療體系造成錯誤的重要原因之一

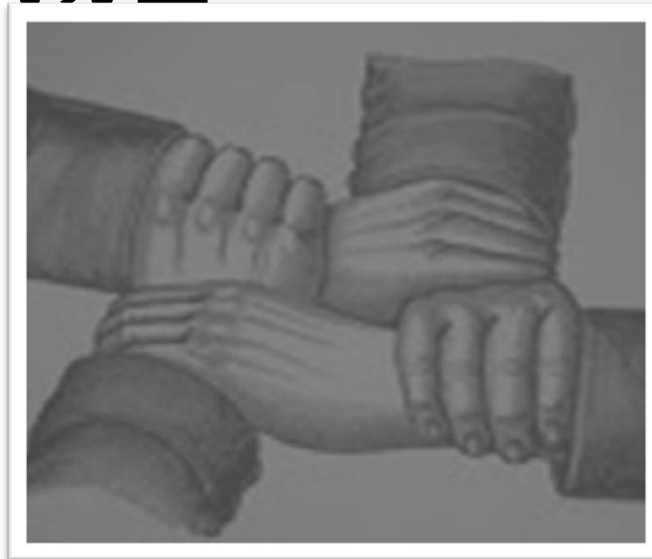
三個和尚沒水喝



跨領域的團隊合作

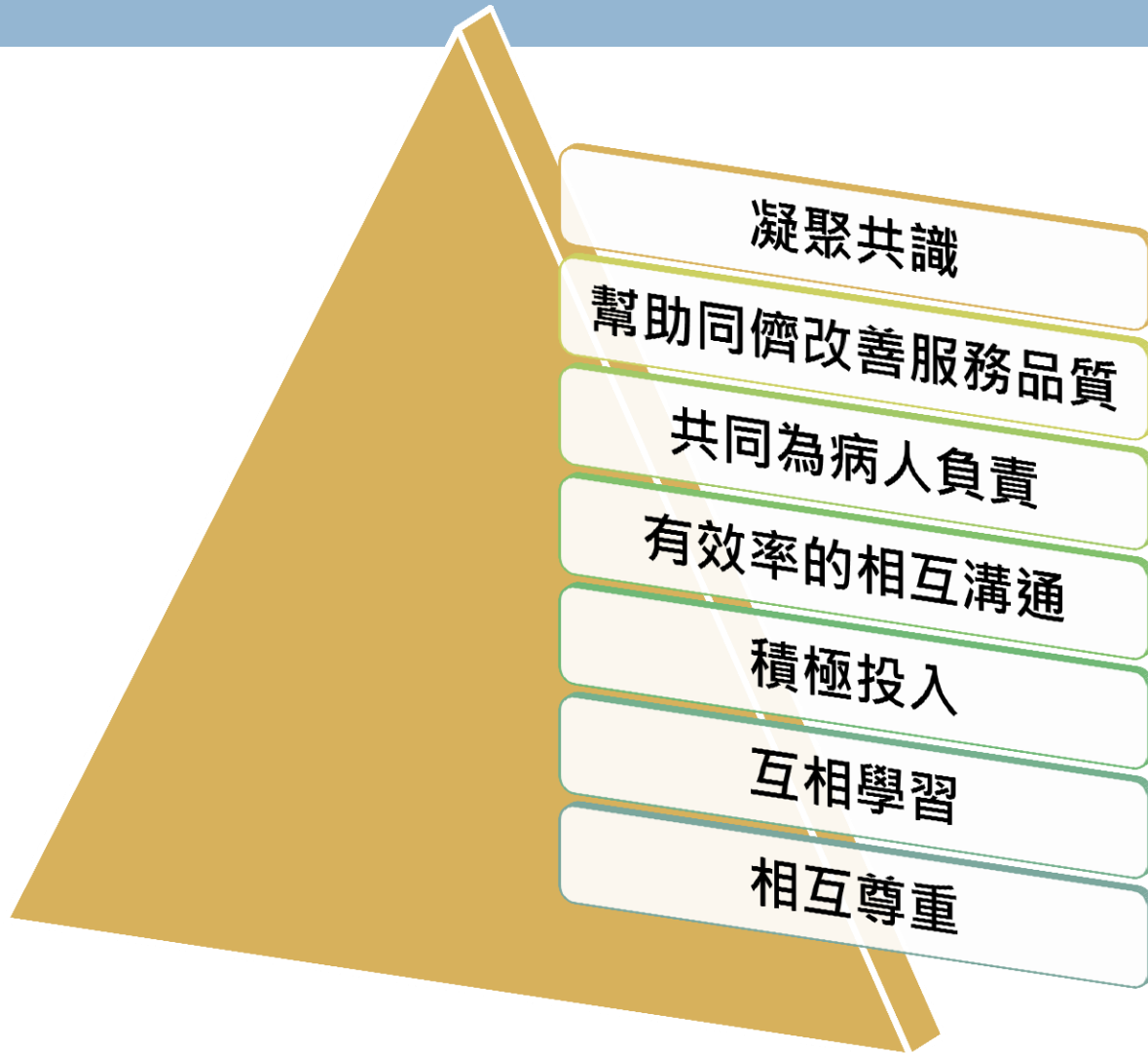
17

- 跨領域團隊合作需要學習,只是把不同健康專業領域的人放在一起工作,並不會自動產生有效的跨領域工作團隊
- 合作、分工、溝通及整合團隊間之醫療照護行為,以確保照護之持續性及信賴性
- 先合作,再分工



跨領域的團隊運作的最重要因素

18



團隊合作的展現

19



團隊合作的展現案例

20

- <https://youtu.be/IYHESW2JQZk>
- 以模擬人進行電腦斷層顯影劑過敏休克處置，評量學員高壓力、短時限下完成醫源性急重症處理核心能力：過敏性休克評估及判斷、困難呼吸道處置及給藥正確性、團隊合作技巧與領導能力等教學型測驗。

跨領域團隊合作重點精神就是要「向其他專業學習」

21

- 在相互尊重與學習的前提下，先啟動對話、學習對話，才有機會化解衝突
- 利用其他領域醫事人員的專業經驗，**反省和改善自己的治療或處置**
- 例如：
 - 醫師可以向呼吸治療師學習如何判斷啟動病患脫離呼吸器的時機
 - 個管師可以向社工師學習如何與病人溝通

同行不是冤家

異業可以為師

帶領學員進行跨領域學習

找出「最佳的對話模式」

22

- 剛開始團隊運作時，開會中團隊成員必需學習秉持「有效溝通」的目標
- 尊重自己，並且尊重團隊所有成員的價值
- 藉由不斷互動的反復演練，逐漸增進個人表達的正確性，找出「最佳的對話模式」
- 針對個案啟動跨領域團隊運作或召開跨領域團隊會議之前，可以讓主要照護的護理人員或個案管理師，以「個案資訊的整合者」和「家屬代言人」的角色進行準備。

時間壓力下的跨領域溝通模式

23

- **時間不夠**常常是跨領域團隊運作很**重要的阻力**必需盡可能建立更好的溝通管道
 - 在現行健保制度下，各醫院的人力配置幾乎都被**精簡到最少**
 - 團隊的領導者要有**時間管理**之訓練
 - 團隊會議通常**只用來解決比較重要的事**

跨領域溝通的資訊平台

24

- 利用「跨領域溝通的資訊平台」提供所有照護團隊的成員，更即時、完整地了解**所有照護團隊**對病患的評估、照護記錄和交班重點，減少開會的次數和時間，進而提升了團隊的溝通效率。(共照系統)

The screenshot displays a software interface for a healthcare system. At the top, there are input fields for '來源' (Source), '病歷號碼' (Medical Record Number), '姓名' (Name), '性別' (Gender), and '年齡' (Age). Below these are radio buttons for '掛號種類' (Registration Type) with options '門診' (Outpatient), '急診' (Emergency), and '住院' (Inpatient). A '科別' (Department) dropdown menu is also present. A table lists various roles: '社工師' (Social Worker), '洗腎護理師' (Dialysis Nurse), '營養師' (Nutritionist), '居家護理師' (Home Care Nurse), '戒菸衛教師' (Tobacco Cessation Educator), '安寧共照護理師' (Palliative Care Nurse), and '靈性關懷師' (Spiritual Caregiver). A '狀況描述' (Status Description) section includes a '開啟看板' (Open Dashboard) button. A red box highlights a smaller version of this interface, showing the '住院' (Inpatient) radio button selected and the '安寧共照護理師' (Palliative Care Nurse) role highlighted in the table.

合作的成效可以激勵所有成員

25

- 在互相了解中**累積情誼**，消除可能存在的爭執，忘掉彼此的界線，**真正做到以病人為中心的團隊照護**
- 這種**團隊合作的經驗**，還可以**促進個人的學習成長**，並且增加團隊合作的效率與提升病人照護的成果
- **團隊合作的成效**又可以**回饋激勵所有成員的參與感、責任感、生產力和對彼此的信任**

跨領域團隊合作教育與照護之成效

26

- 對病人、健康體系
 - 針對病人之複雜問題及不同文化背景需求
 - 賦權病人/家屬參與 資源充分利用
 - 減少併發症、住院天數、醫療花費
 - 增加整體照顧效益
- 對健康照護人員、學員
 - 各領域專業充分發揮
 - 促進長期預防照顧
 - 學習新的知識與技能、鼓勵創新
 - 促進參與、增加成員了解
 - 增加滿意度與成就感



團隊運作

27

成功的
不二法門

- 反復演練
- 檢討精進

總結/影片分享

28

Robert (1972) 首先提出「雁行理論」：當雁鳥以V字隊形飛行時，比每隻雁鳥單飛時更省力。當一隻雁鳥脫隊時，他會感覺到吃力。所以，他會回到隊裡，繼續利用團隊的力量飛行。當領隊的雁疲倦了，他會退回隊裡，另一隻雁會出來領隊。後面的雁會用叫聲來激勵前面的雁保持速度。若有雁鳥生病脫隊時，會有二隻雁留下來陪他，直到他痊癒或死亡。然後，他們組隊飛行，以趕上原來的隊伍。

因此，「雁行理論」強調的是團隊合作、輪流領導、激勵同伴和互相扶持等四項內涵。

所謂「團隊合作」，是指組織中的成員若目標一致，團結合作會比個別努力更快到達目的地；「輪流領導」，是指輪流擔任領導的任務；「激勵同伴」，則是指同事之間的互相鼓勵，以提升組織的效能；而「互相扶持」，則是指同事之間的互相協助，以共度難關。

問題討論(運作經驗分享)

29

- 在過去六個月中，您所參與或觀察到「跨領域團隊合作照護」運作經驗中，
 1. 您覺得團隊符合病人/家屬需求，提升照護品質有哪些優點特色值得推廣？
 2. 若實施未達理想，最大困難障礙因素是什麼？
 3. 您是否遇到衝突、意見分歧？如何化解？

問題討論(反思實踐與期望)

30

- 為達成有效「跨領域團隊合作照護」
 1. 我應該如何參與?
 2. 我應該擔負什麼角色與責任?
 3. 我希望機構或專業團體應如何提升改善「跨團隊專業間教育訓練」?

謝謝聆聽

