



曉星

電話在護理工作上一直被認為不是一件必需品，但是在哈維公共健康中心却不以為如此：

哈維公共健康中心是一個維護健康的組織，它服務了波士頓及其附近區域三六〇〇〇個會員，這個組織的工作重點在於疾病的預防，而且提供了流動性的健康維護，其服務的方法是在病人家中設立附屬健康中心，並藉著電話的諮詢而達到效果，如今已有許多護士藉著電話提供了對人們健康的照顧。

自從此中心成立六年以來，此種方法就一直擴展着，在早些幾年由於制度尚未健全，而且每日來的電話又特別多使得護士們並不能好好的處理電話和照顧病人，基於需要，終於產生了專職的電話護士。

電話護士創始於一位曾患關節炎而有礙於工作的護士，這項工作使她對於護理又重振了信心。對於病人的回答，除了提供一些護理工作上的事項外，於有必要時給予介紹醫師及一些醫藥書籍給病人。

為了能有一個安靜且又易於處理事務的環境，她在自己專用的辦公室內設計一種特殊裝置（如圖）在她接電話時得以空出雙手以記載或參考書籍等等，這位電話護士也幫助急救服務中心，並且對於那些急須於二十四小時內獲得照料的病人提供服務。

過了不久，由於工作日趨繁重，故請了助手幫忙，她回答打來的電話，並做了一些初步的處理，助手則將病人的情況向有關部門及醫生報告，必要時可獲得一些實驗的結果及記錄並且安排回覆病人電話的時間，這位助手並記錄整理病人的名字、生日、電話號碼及所遭遇的問題，如此，使得電話護士能專心一致的去關注病人的問題，且免除了一些記錄工作。如打來的電話是屬於緊急事件，那麼病人都能很快的獲得答覆，若不緊急，則在她日常工作完後才回覆病人，當她的方法得到相當的成功後，其他的護士亦開始仿效她，而她亦努力於此新方法的推廣。

如今專職的電話護士已不需要了，經過多年的處理，每位護士都有她固定的病人和固定處理電話的時間，在內科，每位護士每天

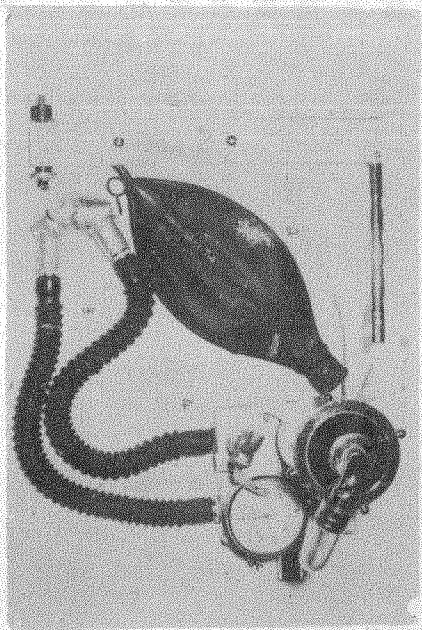
較粗大，小兒則比較細小。

4 麻醉台：成人用的，而小兒用的則可以分離。

5 計壓表：氣體的流量可以由此確知，通常由E管擠入的氣體必先經過此表。

6 Soda Line：用來吸收排出的CO₂，使用到一定的程度時會改變顏色也就是表示其吸收的CO₂達到某種程度，必須要更換新的，以免影響病人的情況，如體溫升高，呼吸加速；由於小孩比較敏感，所以應該在每次使用時更換新的。

以上的麻醉用品必須要時常保持可以使用的程度，經常是消毒好的，2 不漏氣的，3 一組麻醉用品（圖一）以備急需。其消毒方法，氣管內管，Air Way，Suction，Tip 等必須先泡在0.1% Antiseptol 三十分鐘，之後清洗乾淨，再泡入七五%酒精三〇分鐘，但打氣的Cuff 不能有任何液體進入，其餘的用品，可以放在福馬林氣體裡薰三〇分鐘，取出後放在通風的地方，以免使用時刺激病人。



三常用的藥物（圖三）：

麻醉藥品有許多種，全身麻醉時，必備的有下列三種，除三種外還有一些也是常用的，但不是每個Case必用。

- 1 Brial 10mg/ml：是引導麻醉用藥 I.V. 徐徐注入。
- 2 Succinylcholine Chloride 20mg/ml：是短效的肌肉鬆弛劑，藥效快，消失也快，有些醫師比較喜歡使用，如果不須費時太久或肌肉鬆弛才能開刀的Case，用此比較適合，也有加入點滴瓶中（徐徐滴入的）。
- 3 Curare 3mg/ml：為長效的肌肉鬆弛劑，藥效慢，消失也慢，腹部手術常使用，劑量過多會引起肌無力及呼吸緩慢，其解藥為 Neostigmine。

4 Ketalar：全身麻醉劑的一種亦可為麻醉誘導劑，通常小兒手術必須先注射 Ketalar 安睡後再入開刀房，以免其緊張及不合作，但手術時間短，不需肌肉鬆弛的手術也用此藥，要特別注意的是高血壓及六小時以內禁食的病人不能使用，使用過後病人常有幻覺，所以比較敏感的病人也少用。

這一些藥物必須由麻醉醫師使用，而且用完之後，還要分別的登記清楚，當然麻醉過程中一切的情況，要記錄在麻醉記錄單上。

※我要特別謝謝麻醉科趙教授，謝謝他提供許多的資料及給予詳細的 Check，當此文登出來的時候，趙醫師已是麻醉科主任了。



有兩次處理電話的時間，每次約處理五—二〇通電話，病人皆樂於經由電話和護士直接的交談，在小兒科，每次處理電話時間有一個半小時，每次約處理八〇—一〇〇通電話，在急診處每天約有三〇—五〇通電話，據最近的一次調查估計，在此健康中心約有百分之十的病是經由電話而得到照顧的。

藉着電話，護士可以疏散醫生忙碌的時間，安排病人看醫生的時間，並提供病人對一些症狀的處置和醫師的處方。

病人急需醫生或護士時，例如一些骨折或有尿道感染的病人，可很快的得到照料。或經由電話的聯繫，如骨折的病人，護士在將其送到診療室前，可將病人先送到X光室檢查，以減少不少時間。

例如：住在三十哩外的 Solihull 有一次打電話說她拍損嚴重傷的翻傷，她立刻被指引到最近的急救部門醫治。一個住在波士頓鄉下名叫 Wood 的人，打電話訴說他的症狀後，被吩咐在晚飯後服用兩片阿斯匹靈，並約定於六時到醫院作喉嚨液的細菌培養。藉着電話的聯繫，護士常可幫助病人渡過危險。

電話的聯繫除決定病人看病的時間，尚可知道一些病人的臨床症狀如：「體溫幾度？」、「何時開始有此症狀？」，是否有咳嗽？「咳出何物？」，「胸部感覺疼痛嗎？」而推斷出病人屬何類疾病，而可決定病人何時來看醫生或醫生親自出診。例如：一個病人

方，我對任何藥物均不起敏感。」為了避免病人到健康中心途中引起一些不必要的疼痛或傷害，醫生親自到病人家中診療，診療後病人被囑咐於床上休息，以後則藉電話的聯繫而得知病人病況的進展。

急診護士於日常工作完畢後，每晚五點至九點，星期六上午八點三十分至下午八時，星期日和假日從上午八時三十分至下午六時仍受理打來的電話，對於親自上門的病人亦義不容辭的幫忙，這些電話不同於一般電話，談話時間通常較短，而且處理的均屬較緊急的問題或指引病人找適當的醫生。於晚上或週末為病人服務的護士，仍一本熱忱的送骨折的病人到急診室或使一些情緒過於激動的病人能夠平靜。

電話護理可節省病人和醫院許多時間和金錢，避免了不需來醫院就診之人，而對一些需到醫院治療的病人則可適當的加以安排，此系統的建立，更帶給病人莫大的方便，看病的不便利一直為病人所抱怨，由於醫院的日趨擴大及複雜化，病人常在一所醫院找不到正確的應診部門，即使在極度的不適下，亦要等候一星期以上，方得應診，有了電話護士的存在，這些問題均得迎刃而解。電話護士可安排病人看病的時間，同時可提供一些暫時的疾病處置，病人和護士間可經常保持聯繫，病人和護士間的關係因而更為親近，這種關係無形中將促進病人的早日康復和減少病人的恐懼。

此制度的另一優點，是病人可毫無顧忌的向護士提出所想要發問的問題如：如何預防肝炎、梅毒的症狀如何、要吃多少阿斯匹靈才能退燒等，尤其對一些怕自己的問題過於膚淺，或與己身相關而不敢當面發問的病人更有莫大的裨益。

此制度的缺點是有些人沒有電話，而用公共電話亭打來的電話在處理上常造成極大的困擾，另一缺點是由於不能見到病人及觀察其外表的徵狀，故談話的技巧是需要相當的考究的，但是護士們在經過一段時間學習後，均能由談話中得知病人絕大部份的情形。一個成功的電話護理工作，通常需有下列三個要件：(一)要有一

建議病人最妥善的處理辦法(二)須要病人正確的

進行。在花了三個月的時間幫助 Ms. B 解決了下

背的疼痛並使她能活動自如後，護士站突然來了

一位訪客手裏捧了一束非洲紫羅蘭並說：「我是 Ms. B，我祇是想來看看你，並說聲謝謝。」哈維公共健康中心主要服務了一些年紀較輕的人，因為他們較易習慣於此種方法，但是對於年老的病人則較難適應，而對於某些有語言障礙的人則祇有愛莫能助了。

正如一些病人不能適當的應用電話護理，護士們也並不都全部熟練於電話護理工作，豐富的臨床經驗、靈敏的談話技巧、自信心、一個良好的電話傳聲系統均有助於此工作的成功。

護士們已經開始廣泛應用電話從事護理工作，我們希望此工作能得到電話公司的贊助，並建立一個目標和規範，更希望此新的護理方法能全面推展，使病人都能得到經由電話的便利護理照料。



一楊蜂蜜

《天元養蜂園》

產品

一楊蜂蜜
一楊蜂王乳

台中市大德街101號 (健行路角)

TEL. 246866

特備
純蜂蜜汁：每杯5元
蜂王乳：每杯15元
歡迎光臨賜顧飲用

