

愛嬰醫院重新認證 – 一個持續的旅程

何沛儀女士，姚寶珠女士，陳承智醫生，蘇景桓醫生，黃琨朗醫生，周慕貞女士，陳玉明女士，徐仕途先生，邱燕萍女士，岑敏芳女士，潘美婷女士，楊秀玲女士，戴玥翎女士，吳素敏女士，鄭淑雯女士，甄子健先生，黎嘉慧女士

背景

在成為「愛嬰醫院」的第三個年頭，威爾斯親王醫院需在2022年進行重新認證。這次的過程與首次的定名工作類似，除了大量的文書工作外，還需要準備由「愛嬰醫院香港協會」評核員團隊進行的現場評估。



挑戰

踏入2022年首季，我們開始準備重新認證的工作。可是這很快受到2019冠狀病毒病爆發的挑戰，感染病例在頭幾個月內飆升。不少準媽媽因為害怕感染都盡可能避免前往醫院，亦有產後媽媽選擇提前出院。與媽媽的接觸時間縮短，因此令準備父母分娩和嬰兒餵養及教育工作倍添困難。

疫情大流行造成了進一步的困難。身體抱恙的嬰兒必須入住新生嬰兒病房，若媽媽出院，他們便需與媽媽分離。由於疫情期間實施感染控制措施，探訪限制對媽媽造成極大困擾。與此同時，為應付大量確診者及其需求，婦產科的產前、產後病房以及外科的小兒病房須改為接收確診患者，原本的護理服務因而作出調整。部分醫護人員被派往隔離中心，進一步加劇人手短缺問題。環境急劇變化，加上要兼顧重新認證工作，員工的工作壓力在所難免增加。所有這些障礙讓我們疑慮如何在不讓員工過度緊

張的情況下，為父母提供支持的同時，順利進行現場評估。在克服疫情挑戰時，亦要維持優質服務，這對我們來說，是一項艱鉅的任務。

機會：跨部門團隊應戰方法

為了應對眾多的挑戰，我們徵求了團隊的意見。其中一個方案是稍為推遲「愛嬰醫院香港協會」的現場評估。即使如此，我們仍然擔心進行評估訪問時，一些為疫情改變了服務性質的病房，可能仍需要為確診患者提供服務。如果場地尚未準備好，考核能順利進行嗎？員工將如何同時處理服務的轉變和重新認證的現場評估呢？

我們在 **婦產科** 裡幫助媽媽為嬰兒的出生做準備，目標是創造一個母乳餵哺的友善環境，給每個嬰兒人生最好的開始。儘管我們是香港出生人數最高的產科部門，工作繁忙，但員工仍花時間和精力不斷增進對母乳餵哺和如何促進嬰兒取得營養的知識。由於吸引和支持媽媽母乳餵哺很重要，因此產科團隊在產前為媽媽提供早期教育。在疫情高峰期間，團隊制定了安全可行的措施，確保媽媽不被剝奪在產前學習嬰兒護理的機會。這些措施包括安排嬰兒餵哺網上課程，讓準父母可安在家中參加課程，我們也在網上平台教授分娩按摩技巧和溫柔分娩的知識。部門亦提供不同教育影片，以便父母可透過二維碼觀看影片，按照自己的進度學習。為抓住一切機會，釋除準媽媽的顧慮，在產前檢查、術前評估門診、妊娠糖尿病教育講座和產前入院時，部門會安排嬰兒餵哺的小組討論環節。就員工培訓方面，除為現職同事提供進修課程外，我們不斷定期為新入職員工舉辦內部母乳餵哺課程，以確保他們能妥善照顧母嬰。

意識到在引導醫院走向嬰兒友善方向上，**兒科** 扮演著舉足輕重的角色，整個兒科團隊全程積極參與了認證和重新驗證過程。由檢視母乳餵哺率和確定需要改進的地方開始，透過規劃、教育和培訓員工、推動團隊合作以及不斷檢視和改進工作流程，同事逐漸由不認識轉變到了了解「愛嬰醫院行動」對病人和社區的好處。我們亦在教學過程中，收集前線員工的意見，以掌握在實踐「成功餵哺母乳十項指引」的潛在困難和可行的解決方案。

疫情爆發期間，新生嬰兒病房團隊與入住嬰兒的媽媽的緊密溝通中發揮了關鍵作用。團隊邀請這些媽媽進行母乳餵哺時，確保她們了解哺乳不僅可行，且得到部門的全力支持。如果在餵哺時遇到任何困難，她們可以隨時告訴醫護同事。團隊會協助住院媽媽探望和餵哺情況穩定的嬰兒。我們每天就嬰兒的進展和護理致電與父母溝通，鼓勵出院的媽媽將擠出的母乳帶回新生嬰兒病房給嬰兒。我們亦為攜帶母乳到來的家庭拍攝嬰兒照片，讓無法親自前來的媽媽仍能「看到」並感受到與嬰兒的聯繫。這些照片也作為媽媽擠奶時的紀念品，以鼓勵她們維持泌乳。

母嬰分離是成功母乳餵哺的主要障礙，部門因此檢視了可能導致這些情況的現行政策。兒科管理團隊決定重新評估新生嬰兒病房的入院標準，包括針對新生嬰兒黃疸、低血糖和有感染風險的新生嬰兒的部門政策進行了修訂，安全地減少母嬰分離。

外科部門的小兒病房也採用了類似方法。儘管在疫情爆發期間斷斷續續地轉換為「第二線隔離病房」，但仍透過各種方式不斷推動「愛嬰醫院」的措施。團隊為各級員工提供持續培訓，包括泌乳顧問課程和內部的母乳餵哺課程。雖然受探訪限制影響，但病房仍盡可能讓媽媽陪伴住院嬰兒。通過與兒科和婦產科部門合作，舌繫帶嬰兒能夠快速地由護理合作夥伴機構和其他公立醫院轉介到來接受切除術。即使面對重重難關，「愛嬰醫院」的重新認證過程得到了充分的準備和支持，成功提倡且落實了「我們對嬰兒友善，歡迎您母乳餵哺您的寶寶」的口號。病人、親屬、外科醫生和工作人員均積極反饋了對部門措施落實後的意見。

除了為媽媽及其家庭直接服務的團隊對母嬰友善努力付出，不少部門也積極支持。為確保患乳腺管堵塞的媽媽能夠得到及時的護理，母嬰健康院可以直接轉介她們到醫院的**物理治療部**進行超聲波治療，而接受轉介服務也沒有因疫情爆發而停止。**營養部門**堅信「母乳是嬰兒最好的營養」、「母乳保護嬰兒和媽媽免受疾病侵害、增強免疫力、建立親密關係、促進健康的體重」，員工積極建議和鼓勵媽媽持續餵哺母乳以在疫情期間為嬰兒提供額外的保護。部門經理更毫無保留地支持同事在重返工作崗位後持續哺乳。為確保母乳餵哺友善的工作間得到支持，她為員工提供擠乳時段。即使在疫情大流行的困難時期，團隊工作量大，但這些支持從未間斷。

作為推動醫院走向愛嬰的統籌委員會成員，醫院**行政部**與跨專科成員就致力於提供母乳餵哺環境的共同目標交換意見。儘管疫情下壓力重重，管理層仍持續為在產科及兒科病房工作的駐院及外判支援人員報名參加母乳餵哺培訓，讓他們掌握基本的母乳餵哺知識，用以在日常工作中促進和支持母乳餵哺。為配合醫院方針及有效執行「國際母乳代用品營銷守則」，醫院禁止便利店服務承包商銷售嬰兒配方奶粉及相關產品。為方便媽媽全母乳餵哺嬰兒，並為訪客提供溫馨舒適的母乳餵哺環境，醫院設置了兩間母乳餵哺室。與顧客的首次接觸是優質服務的關鍵，團隊因此毫不猶豫地安排「詢問處」及「保安部」員工參加母乳餵哺的相關培訓，以便他們能即時為需要母乳餵哺的訪客提供資訊和協助。

為提倡「愛嬰醫院行動」，我們運用不同平台來營造合適的醫院氣氛。為加強公眾對母乳餵哺好處的認識，醫院在當眼位置，包括病人等候區、升降機、各部門和病房張貼了支持母乳餵哺的海報及特別設計的「醫院嬰兒餵哺政策」。在醫院製作的宣傳母乳餵哺視頻中，我們加入了一首由一群護士創作而朗朗上口的主題曲，並於所有發放資訊的屏幕上播放。亦會適時在員工通訊刊物撰寫有關「愛嬰醫院行動」的文章，進一步提高員工意識。另外，我們亦利用了醫院網站宣傳，策略性地擺放快速連接和按鈕，指向介紹母乳餵哺索引頁面和所有可用的母乳餵哺資源。

為與社區人士保持聯繫，醫院代表也曾出席區議會會議，向議員介紹「愛嬰醫院行動」的進展，並參與相關討論。市民的查詢亦得到及時處理。所有的措施結合起來發出了一個強而有力的信號，代表著不僅幾個部門，而是整間醫院致力於促進和支持母乳餵哺。

重新認證

經過所有團隊的不懈努力，終於到了重新認證現場評估的時刻。我們得到幸運之神的眷顧，當時疫情已經開始平息，所以臨時接收確診病人的病房，在大日子到來之前已回復原來的用途。雖然這對我們的員工和受訪的產後媽媽們造成一些壓力，但評估還是按照計劃順利進行。從過程及評核員的反饋中，我們的護士和醫生們都發現重新認證有助於深化知識和技能。評核小組也是鼓勵和觸動員工不斷去改善臨床實踐的靈感源泉。威爾斯親王醫院成為「愛嬰醫院」並獲得重新認證，大大增強了我們團隊的凝聚力，並在公眾心目中樹立了醫院正面的形象。

愛嬰之旅繼續進發

雖然2022年的重新認證過程已經結束，但這絕不代表嬰兒友善之旅的結束。醫院會持續監察和為同事提供培訓，以確保員工了解最新的循證實踐。展望未來，我們希望繼續支持媽媽和嬰兒在母乳餵哺方面的美好體驗。2019冠狀病毒大流行給我們上了很好的一課，令我們為未來可能來自其他疫情的挑戰做好準備。現在正是我們探索如何將母嬰感染風險降至最低的合適時機。由於預計疫情爆發期間住院人數會增加，我們應該致力於加強對患病嬰兒的哺乳媽媽的支持。未來，隨著威爾斯親王醫院新住院大樓的啟用，我們會跟隨現代護理模式，在新的視野中推廣愛嬰理念。

與此同時，採用世界衛生組織在2020年推出的「能力驗證工具套」將有助於評估員工的能力，亦能確定在職培訓和持續教育方面的差距。它將有助優化目前一些實施效果未如理想的「成功餵哺母乳十項指引」，並滿足未來的需求。鑑於可能需要的工作量和目前的人力限制，把工具套修改為本地應用程序將會有困難。結合全港已認證「愛嬰醫院」的努力，不失為現時一個可行的選擇。

重新認證為「愛嬰醫院」是醫院和團隊的驕傲。這成就證明了威爾斯親王醫院員工和系統的韌性。羅馬不是一天建成的。讓整個機構達到母嬰友善，絕不是少數人可以完成的，而是需要管理層、醫護和其他支援部門、家庭及更廣泛的社區支持和參與等多方的配合。我們各部門一直致力於為患者爭取最大利益，即使在困難時期，我們也努力保持高標準的服務水平。

「愛嬰醫院統籌委員會」主席兼新界東醫院聯網總經理（護理）何沛儀女士高興地宣布我們的重新認證成功，她說：「在疫情爆發的艱難時期能取得成功，令我深深感到我們同事的專業精神。嬰兒友善一對媽媽和嬰兒以及我們的下一代都至關重要。」她補充說：「重新認證不僅是一項常規活動，而且還是可持續發展並植根於任何時地的機構文化。」何女士在不同場合呼籲醫院聯網的員工：「威爾斯親王醫院重新認證為「愛嬰醫院」後，「新界東醫院聯網的母乳餵哺促進委員會」旨在將愛嬰文化廣傳至聯網內七間醫院。作為一名護士、助產士和委員會主席，我盼望獲得新界東聯網醫院各部門的支持，以實現我們的夢想，讓新界東成為『愛嬰醫院聯網』。除了服務使用者外，我們的員工亦應該享受到嬰兒友善的環境、良好的照顧和無處不在的支持。我們希望未來到處可見快樂和健康的媽媽和寶寶！」保持積極的心態，「**母乳餵哺和工作，我們在這裡令它發揚光大！**」，這句口號最能貼切地形容團隊的信念。

文章撮要：

1. 威爾斯親王醫院在準備「愛嬰醫院」重新認證過程時遇到了「2019冠狀病毒」病爆發帶來的挑戰。
2. 各部門製定了各種方法協助父母克服在準備分娩和嬰兒餵哺上遇到的限制。
3. 通過檢視新生嬰兒病房入院政策和鼓勵父母在感染控制限制下探訪，減少了嬰兒與媽媽的分離。
4. 為營造支持母乳餵哺的氣氛，醫院透過多個平台開展宣傳活動，讓家長、員工和社區共同參與。
5. 除了醫院現有系統外，成功應對挑戰的關鍵是團隊在過程中的應變能力和凝聚力。
6. 文章亦討論了醫院在重新認證後母乳餵哺的推廣方向。

以下表列本文作者及其在威爾斯親王醫院的職位

何沛儀女士，威爾斯親王醫院護理總經理 / 新界東醫院聯網護理總經理 [中央護理部]
姚寶珠女士，項目統籌 [中央護理部]
陳承智醫生，部門主管 [婦產科]
蘇景桓醫生，部門主管 [兒科]
黃琨朗醫生，科專駐院醫生 [婦產科]
周慕貞女士，部門運作經理 [婦產科]
陳玉明女士，部門運作經理 [兒科]
徐仕途先生，部門運作經理 [外科]
邱燕萍女士，部門經理 [營養部]
岑敏芳女士，行政事務總經理 [行政部]
潘美婷女士，經理 [行政部]
楊秀玲女士，高級經理 [傳訊及社區關係]
戴玥翎女士，經理 [傳訊及社區關係]
吳素敏女士，顧問護師 [婦產科]
鄭淑雯女士，顧問護師 [兒科]
甄子健先生，病房經理 [外科]
黎嘉慧女士，副顧問護師 [婦產科]

作者在本文表達的見解，未必代表愛嬰醫院香港協會的意見或立場。

總編輯：梁士莉醫生

中文編輯：歐葉麗賢女士

編輯部成員：尹偶銀女士、忻珠女士、林志愛女士、林淑貞女士、姚寶珠女士、楊莉敏女士

P.5



Baby Friendly Hospital Initiative
Hong Kong Association
愛嬰醫院香港協會

Website: www.babyfriendly.org.hk
Baby Friendly Hotline: 2838 7727 (9am-9pm)
General Enquiry: 2591 0782, Fax: 2338 5521
Email: info@bfhika.org.hk
Address: 7th Floor, SUP Tower, 75-83 King's Road, Hong Kong

Supported by:

