

慈濟醫療誌

慈濟醫療六院一家

日日上演著動人的溫馨故事

真善美志工與同仁用感恩心

見證慈濟醫療人文之美



- ◆來自非洲好幾個國家的慈濟志工來到臺灣，特地到臺北慈院為風災嚴重的菲律賓募愛心，並將歡樂的氣氛帶到病房，為病人加油打氣……
- ◆花蓮慈院推動跨領域團隊合作，以實作模擬的工作坊，培育醫護藥技各專業人員溝通與教育的能力，讓具備合作與團隊照護能力的醫療專業人員，可以將成果回歸到病人身上……
- ◆大林慈院與仁一醫院共同簽署《醫療建教合作契約書》，希望落實醫療支援與轉診服務，造福鄉里居民獲得更好的醫療品質……
- ◆醫師節前夕，臺中慈院醫師與人醫會聯手，分十二組人馬到大臺中地區家戶關懷，了解重傷癱瘓病人的需求與身體狀況，也給予家屬精神支持與鼓勵……
- ◆玉里慈濟醫院是花蓮南區首家獲得ISO國際認證的醫院，更每年安排稽核落實作業流程，今年因落實「說、寫、作」一致，順利通過年度認證……
- ◆因近年常發生醫療院所火災事件，關山慈院特地模擬真實火災情境，加強夜間消防緊急應變措施及疏散能力，希望偏遠小醫院也能全方位守護病人的健康和安全……



臺北

十一月廿日

愛無國界 黑菩薩募心

三十七位來自南非、賴索托、辛巴威、莫三比克的當地志工，十一月廿日到臺北慈院擔任一日志工，說著不太流利的中文，搭配輕快的傳統美聲和活潑的肢體律動向來院大德募心募愛，鼓勵大家一起「送愛到菲律賓！」

這些穿著藍衣白褲的黑人志工，是大家口中的「黑菩薩」，在慈濟志工潘明水的帶領下，上午齊聚臺北慈院

大廳，與其他志工、護理部主管，及來自蘇州的護理師們一起捧著募款箱，用親切的笑容與自創歌舞，吸引許多來院民眾的目光。得知是為了菲律賓賑災，民眾也紛紛慷慨解囊，加入行善行列。

見證生命韌性 發願付出更多

中午時分，黑菩薩們齊聚陽光大廳聆聽折翼天使郭韋齊的美妙琴聲，看到四肢殘缺的韋齊展現生命的韌性，讓來自辛巴威的志工皮西斯祖圖相當震撼與感動。她說：「看了音樂志工的鋼琴演奏，我感動得想哭，雖然我有健全的手腳，但我深深覺得自己做得不夠，回去之後想加倍付出，才不



在「一家人」的手語歌曲中，趙有誠院長與非洲志工凝聚善念為菲律賓災民募愛心。攝影／高武男



看見非洲志工努力為菲律賓災民勸募愛心，許多民眾慷慨解囊。攝影／吳裕智

愧對自己有一健康的身體。」

下午一行人前往心蓮病房及身心科病房關懷住院病人，獻唱以各國方言自創的歌曲，輕快悅耳的合聲搭配活潑的肢體律動，歡樂的氣氛快速感染了每個人，連病人、家屬也忍不住打起拍子同樂，場面十分熱鬧。除了散播歡樂，黑菩薩們也以行動表達關懷，雖然語言不通，但他們總是緊握著病人的手，為病人加油打氣。

「平常在大愛臺常看到黑菩薩們為當地的孤兒、愛滋病人努力付出，他們都盡最大的能力來幫助別人，很歡喜他們今天一起來募愛心送到菲律賓的重災區。」臺北慈院趙有誠院長敬佩地說。活動最後，趙院長帶領醫院同仁，與非洲志工及蘇州護理師們手牽手、心連心，在「一家人」的歌聲中，跨越國界與種族，凝聚善念，共同為菲律賓災民祈福。（文／徐莉惠）

非洲志工來臺北慈院擔任一日志工，在大門口勸募愛心，希望援助菲律賓災民。攝影／高武男



非洲志工前往病房關懷病人，誠摯地替他們加油打氣。攝影／吳裕智





花蓮

十一月二日

跨領域團隊合作照護
傳承人本醫療新典範

「IPE gogogo、IPE 我最行、IPE 叫我第一名！」整齊的口號，搭配活潑的肢體動作，慈濟大學醫學院副院長劉鴻文、花蓮慈濟醫院教學部副主任朱紹盈、葉秀真等 IPE 師資團隊，帶來活力十足的開場，為「二〇一三年度跨領域團隊合作暨 IPE 教案撰寫工作坊」揭開序幕。

提升醫療照護能力
花蓮慈院奪得第一

IPE 是「跨領域團隊合作照護教育」(Interprofessional Education) 的簡稱，希望藉由教育訓練「具備合作與團隊照護能力的醫療專業人員」，達到跨領域團隊合作照護 (Interprofessional Practice, 簡稱 IPP)，進而提升醫療照護品質。花蓮慈院從二〇〇九年，由心蓮病房王英偉主任將 IPE 概念帶入醫院後，便成立跨專業個案團隊照護師資培育活動，實際應用在各科別中。

在花蓮慈院教學部的大力推動下，醫院內除了定期舉辦全院性學術演講，也開設師資培訓工作坊，培育包括醫師、護理師、呼吸治療師、職能治療師、物理治療師、藥師、營養師、社工師等跨團隊師資團隊。今年五月，在慈濟大學醫學院院長楊仁宏、花蓮慈院教學部副主任葉秀真領軍下，花蓮慈院跨團隊師



十一月二日在花蓮慈院舉辦「年度跨領域團隊合作暨 IPE 教案撰寫工作坊」，全體開心合影留念。攝影／魏瑋廷



中國醫藥大學附設醫院急診部周致丞醫師（右一）指導團隊會議的要點。攝影／魏瑋廷



各組在海報上呈現討論設計出的 IPE 教案。攝影／魏瑋廷

資北上參與財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會舉辦的「初階跨領域團隊合作照護工作坊」，從來自全臺的十多家醫院中脫穎而出，勇奪第一名。

跨領域實作模擬 團隊觀念激盪新思維

十一月二日，教學部舉辦「年度跨領域團隊合作暨 IPE 教案撰寫工作坊」，邀請擁有豐富 IPE 教學經驗的中國醫藥大學附設醫院急診部周致丞醫師，為醫療團隊講授一整天的課程。雖然是週末舉辦的工作坊，但豐富的課程仍吸引許多花蓮慈院醫護同仁參與，甚至還有來自慈濟大學、玉里醫院、臺東聖母醫院的教授及醫療團隊前來參加。

周致丞醫師除了詳細介紹跨領域團隊合作照護的精神與執行方法，也透過分組帶動，實際進行模擬團隊會議，藉由模擬個案狀況，讓小組成員現場設計教案。互動性十足的課程內容，讓學員彷彿回到大學的團康時期，在遊戲中學習。劉鴻文主任、朱紹盈副主任、葉秀真副主任、曾雅雪護理長、吳佩霖職能治療師等花蓮慈院 IPE 師資團隊，

也穿插在各組協助學員進行活動，更共同設計了活潑的隊呼，炒熱上課氣氛。

臺東聖母醫院安寧病房副護理長邱武秋香表示，課程中最大收穫是學到如何有效進行團隊會議，因為各醫療團隊都有其專業領域，因此在合作中，常會出現各說各話的情況。而透過課程的模擬會議，才發現問題點在於回到病人本身，要針對病人需求做討論。

玉里醫院心理師黃亮韶分享，課程讓他學習到如何從專業權威回到病人需求，以及跨團隊合作的重要性。如課程中的模擬個案，是一名罹患高血壓及糖尿病的婆婆，習慣重口味飲食且有菸癮，一般都會建議病人戒除這些習慣，然而學習完課程後，就會考量病人生活狀況，如獨居且無其他生活興趣，因而衍生出不同的醫療計畫。

花蓮慈院教學部副主任朱紹盈表示，IPP 概念呼應慈濟醫院「人本醫療、尊重生命」的建院宗旨，為了提供更好的全人照護服務，跨專業間的合作更加重要，除了要建立橫向的溝通合作模式，更要從教育扎根，期許藉由跨領域團隊照護的推動，讓病人更健康、更快樂。

（文／魏瑋廷）



大林

十一月十三日

簽署醫療建教合作
醫療支援造福鄉里

十一月十三日，在眾人的見證下，大林慈院賴寧生院長與仁一醫院李俊億院長共同簽署《醫療建教合作契約書》，期許雙方在日後共同成長茁壯，造福更多病人。

位於雲林縣北港鎮的仁一醫院屬於地區醫院，主要提供骨科的專科服務，雖然醫院規模不大，但由於李俊億院長及陳夢意副院長醫術精湛，對病人的態度十分親切，因此吸引許多鄉親慕名求醫。某次李院長和賴寧生院長交談後，兩人對於相互交流而提高醫療服務水準產生共識，於是興起建教合作的想法。


「初期我們先以醫療門診支援，目前已有骨科醫師和感染科醫師，先前往仁一醫院支援門診及病房感控巡診的服務。」社區醫療部陳鈞博副主任說。此外，大林慈院也提供核磁共振、斷層掃描等轉診服務，當仁一醫院的

病人需進行核磁共振、斷層掃描時，可以到大林慈院進行檢查，並且當天拿到檢查影像光碟，之後回到仁一醫院繼續治療。


建立密切轉診 給病人直接治療

若檢查時發現病患有其他科別的需求，兩院也有密切的轉診合作，病人可在大林慈院先行治療，大林慈院醫師會以電話及郵寄書面資料，向仁一醫院醫師說明初步診療結果，等到確認病人沒有進一步檢查或治療需求時，再轉診回仁一醫院。另外，大林慈院也提供工務、法務方面的諮詢，以及器械消毒滅菌設備故障時的緊急支援，圖書館也開放相互查詢資料，雙方也將有共同的交流訓練、研習及觀摩，扮演仁一醫院堅強的醫療後盾。

日後將針對病人安全、臨床照護等課題，將大林慈院品管中心的運作模式導入仁一醫院，幫助提升醫療品質。賴院長期許透過兩院的合作，對病人能有實質的助益，提升醫療品質，「希望建教合作不只有醫療學術上的進展，更重要的是實務上的幫助。」（文／謝明芳、陳鈞博）



在眾人見證下，大林慈院賴寧生院長(右)與仁一醫院李俊億院長(左)共同簽下《醫療建教合作契約書》。攝影／黃小娟



社區醫療部陳鈞博副主任(左)和眾人說明合作項目及未來規劃。攝影／謝明芳



臺中

十一月九日
醫師節送愛送暖
關懷社區重殘家庭

醫師節前夕，臺中慈院醫師與人醫會聯手，兵分十二路協助「犯罪被害人保護協會」關懷重傷癱瘓個案及家屬，範圍涵蓋整個大臺中。

這次提報的八名主要關懷對象，大多是因車禍或傷害而導致重傷癱瘓、植物人的個案。邱國樑主任與人醫會邱振煥醫師前往大里探視五十八歲的顏先生，他因車禍造成腦部嚴重出血，成為植物人至今已經兩年，目前與長子、媳婦及九個月大的孫子同住，平常由國際移工照顧。邱主任除了親切地告知家屬抽痰、濕度調控與使用化痰設備的方法，也提醒不要過度餵食，避免體重過重造成負擔。同行的犯保協會林坤賢律師，也親切地向個案及家屬詢問是否有需要協助的部分。

簡守信院長則前往外埔關懷兩名車禍致癱的個案，三十四歲的劉小姐，在六年前發生意外，而傷及語言神經，除了無法用言語表達，也造成她半邊手、腳不能動，平時只能坐輪椅在家看卡通。看到大家不遠千里前來關懷，劉小姐直拉著簡院長的手親吻表達感謝，純真的動作也讓大家笑開



簡守信院長親切地替車禍癱瘓個案打氣。攝影／呂榮浩

懷。另一位三十一歲的王先生，在十年前為了貼補家用去打工，卻不幸因車禍導致下半身癱瘓、雙手萎縮。不捨兩位年紀輕輕就癱瘓的個案，簡院長除了建議家屬多陪伴劉小姐，加強她的認知能力，針對王先生的部分，也承諾請復健科進行家訪評估，希望藉由更換電動輪椅，讓他有機會走出來，展開新的人生。

醫護合力安撫紓解 調適家屬負面情緒

加護病房吳昆錫醫師與人醫會陳文德醫師，則負責關懷家住大雅的洪奶奶，她在八年前車禍受傷半癱，至今仍有腦傷及腰傷後遺症，不定時會有頭痛的情況。陳醫師除了替她貼耳針改善症狀，也指導有腕隧道症候群困

擾的兒子藉由運動舒緩不適。

另一位住在大雅的陳先生，從二十多歲就因傷害致癱臥床十多年，現在已經三十三歲的他，之前一直都是雙親合力照顧，然而今年八月母親卻突然過世，心力交瘁的父親絕望地表示，復健看不出效果，他年紀大了也累了。肝膽腸胃科林忠義醫師與六A病房田惠娟、陳彥汝護理師不斷鼓勵他不要放棄，雖然病人四肢有輕微攣縮，但因為年輕還有機會，社區志工也在旁鼓勵支持，緩和他難過的情緒。

清水的兩名個案分別由放射線科主

任徐嘉君、感染科廖偉志主任負責。

三十二歲的陳小姐，在八年前因車禍導致腦傷，母親為了讓女兒得到最好的照顧，親自去學習專業照護技巧，並成功考取證照，親情的力量也讓眾人感動不已，醫護團隊考量到父母年歲漸長，需要有喘息的空間，因此將請政府單位及社區志工提供相關協助。另一名四十九歲的林先生，原本就是社區志工陪伴多年的個案，訪視組志工李玉霞說，林先生平常不多話，但看到許多人前來關心，因此顯得特別高興，由於慈濟基金會的補助



■ 在簡守信院長的帶領下，臺中慈院醫師到社區關懷歡度醫師節。攝影／呂榮浩

也已經通過，日後將有穩定的補助支援，希望能讓病人的父親寬心。

看到眾人分工合作，奔波各處服務，地方法院主任檢察官張曉雯表示，因為很多受害者重傷後造成家屬沈重的負擔，因此有部分受害者家屬難免對社會產生怨恨，最後變成加害者的角色，透過眾人的關懷來減少他們的負面情緒，很感謝大家的付出。

走到病人家裡 才知病人需要什麼

在社區關懷部分，除了替照顧戶看診外，也前往關懷資深慈濟志工。高齡八十二歲的黃阿嬤，家住豐原，是第五十號的慈濟委員，早在慈濟基金會前就追隨證嚴法師參與許多慈善工作。心臟外科余榮敏主任仔細替她檢查後，發現有心雜音，因此也安排她到臺中慈院回診，做更精細的檢查與治療。

另一位八十五歲的林阿嬤，在核醫科陳慶元主任仔細檢查後，發現她除了自訴的脹氣問題外，還有牙齒的問題，因此建議她要去看腸胃科與牙科。最後醫護團隊也殷切叮嚀阿嬤要注意身體，一行人停留將近一小時才離開。

過去經常到臺中慈院預防醫學部當志工的黃先生，和醫護同仁有著深厚情誼，但卻不幸腦中風，經過半年的住院及復健，目前在家休養。預醫部徐湘姿護理師說，當初聽到黃先生身



■ 邱國樑主任等人走進案家送愛，並提醒照顧病人應注意的地方。攝影／徐金生



■ 吳昆錫醫師（右二）及人醫會陳文德醫師（左二）仔細替病人進行檢查。攝影／田漢卿

體不適住院，一直很想念他，所以到了黃先生家中，看到本人時差點忍不住哭出來。同行的鄭宇雅中醫師、林守志醫師也替黃先生按摩，與協助復健，希望解除他的不適。

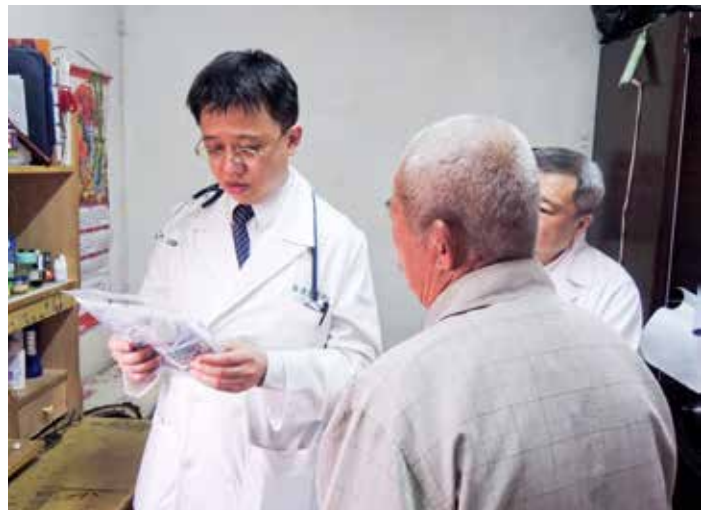
東勢區由神經外科楊道杰醫師帶隊



■ 醫護同仁親切地帶動因中風復健的志工動動手腳。攝影／王秀吟

訪視兩名慈濟照顧戶，由於地處偏遠，醫護團隊直到晚上七點才回到院區，是這次最晚回到慈院的隊伍。雖然訪視結束已經很晚，但楊醫師隔天還有位在豐原的訪視行程，「走到個案的家裡，才能真正發現病患到底有什麼困難。」

楊道杰說，這是他對江俊廷醫師的承諾，因為當初剛到臺中慈院服務時，江醫師就邀請他加入豐原區訪視工作，固定在每月第二個禮拜天到個案家中拜訪，關心他們的健康情形。這次醫師節擴大訪視規模，他相信能讓更多醫師見苦之福，帶動更多醫師走入社區。（文／曾秀英）



■ 廖偉志主任仔細檢視藥袋，了解病人用藥情形。攝影／顏啟斌



玉里

十一月十九日
ISO 年度稽核
用心獲認證

玉里慈濟醫院二〇〇四年通過 ISO 9001:2000 認證，是當時花蓮南區首家獲得這項國際認證的醫院，之後也通過改版的 ISO 9001:2008 認證，隨時保持與國際接軌。希望讓偏鄉民眾也能獲得高水準的醫療服務。今年的外部稽核由黃國良、陳啟清兩位資深主導稽核員進行實地稽核。

隨機抽查驗細節 確認品管皆落實

兩位委員分頭逐一抽查各單位，包括去年的稽查結果，強調從抵達醫院到離開醫院、以病患為中心的服務流程檢視。「急救車的品項有哪些？」、「各單位的急救車有沒有統一擺設？如何點班？藥品效期的稽核如何執行？」陳啟清專員剛抵達急診室就接

連拋出問題，測試同仁是否確實執行。陳委員表示：「同樣的問題在不同的單位都能有著同樣的答案，這就是對於品質管理的落實，實際查看各項相關紀錄也都很確實，就更能說服委員。」

「這是一間小而美的醫院，但對於品質的要求與執行的細膩度，遠遠超過其他醫院。」陳啟清在總結會議上特別給予讚美，整體十分值得肯定。最後委員也針對細節的提升給予建議，希望玉里慈院能再接再厲，達到更好的醫療品質。(文／唐昌澤、攝影／張汶毓)

稽核委員仔細檢視有關放射科內游離輻射的檢測報告與文件。



國際驗證服務部黃國良副理(站立者)至玉里慈院說明此次外部稽核的流程與內容。



關山

十一月廿七日

夜間消防演習 保障醫療安全

近年全臺發生數起醫療院所火災事件，醫院公共安全儼然成為社會注目的焦點，突顯出醫院公共安全的重要，及醫院夜間消防緊急應變措施與疏散能力。廿七日下午，關山慈院模擬真實火災情境，希望透過實地演練來訓練全院同仁面臨火災危機時，如何建

立完善的災害體系，用最短的時間完成病患的疏散，維護病人及自身安全。

「大家請注意！大家請注意！二樓加護病房紅先生！」接獲失火通報的櫃檯人員，第一時間進行廣播警戒。發現加護病房討論室竄起白煙的護理同仁，也立即進行初期滅火，接獲通報的行政總值也立即關閉總電源，同時間，收到緊急召回簡訊的同仁也紛紛前往院內搶救。一連串從初期滅火、通報完成、安撫患者、判定疏散安全、將患者轉入急診的動作流程，僅花了不到五分鐘，最後管理室在確認人員



■ 同仁合力將意識不清的病患推出加護病房並移至擔架。



■ 同仁透過擔架將病患進行疏散。



■ 潘永謙院長在演練結束後立即召開會後檢討，同仁踴躍提供建議。

動態及狀況後，回報指揮中心，並由指揮官發布警報解除，在十分鐘左右就結束所有演練，整個模擬過程相當順利。

建立共識 好還要更好

儘管演練過程圓滿，但為了讓每個環節更加完善，潘永謙院長仍在演習後召開檢討會，讓參與同仁及志工提出建議。急診室副護理長余黃素怡也藉機提醒，實際夜間發生火災時，難保可以立即聯繫到各單位人員，加上夜間人力不多，請各班人員務必熟悉

自行搶救的項目及擔任的角色，避免災害發生時造成慌亂。

「預防火災很重要，初期滅火更重要。」根據日本東京消防廳調查醫院火災案例，發現員工進行初期滅火，成功機率高達百分之七十三，顯示初期滅火演練的必要性。管理室表示，這次演練除了考驗同仁緊急應變能力，也希望加強醫院及早發現火災、緊急通報、初期滅火、消防搶救的能力，希望全院同仁共同營造安全的公共環境，讓災害發生時的傷害及損失降至最低。(文、攝影／陳慧芳) 