

# 慈濟醫療誌

慈濟醫療以人為本  
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



- ◆十一月十日至十四日，玉里慈濟醫院一連舉辦五天的學童健檢活動，受惠學童人數達一千六百四十二人……
- ◆關山慈濟醫院於十一月二十二日舉辦「第七屆品質提升發表會」，邀請花蓮慈院主管同仁蒞臨指導，共同建構更高品質的醫療服務……
- ◆「醫療志業人才培育課程」在臺中慈濟醫院熱鬧展開，精心規劃的兩天課程，讓來自大林、臺北、花蓮、關山及臺中慈院的同仁都滿載而歸……
- ◆為了守護東區兒少身心健康，花蓮慈濟醫院成立「東區兒少保護醫療服務示範中心」，希望完善東部的兒少保護網絡……
- ◆伊波拉疫情來勢洶洶，臺北慈濟醫院舉行「伊波拉病毒感染症應變演習」，透過實際演練加強同仁們的警覺心，做好萬全的準備……
- ◆十一月廿一日，雲林縣衛生局舉辦「癌症防治成果發表會」，特別頒發感謝狀表揚大林慈濟醫院長期深耕社區，積極推動四癌篩檢……





# 玉里

十一月十日

## 中南區學童健檢 兩院攜手護健康

花蓮縣國、中、小學生的健康檢查，過去都由花蓮慈濟醫院承辦，為了讓服務內容更加完善，現在光復鄉以南的健檢工作改由玉里慈濟醫院協助處理。醫療團隊從十一月十日上午開始，分別前往玉里國小、玉里國中、光復國中、瑞穗國小、瑞穗國中、富里國中舉辦健檢活動，許多花蓮慈院的醫師也特地南下協助，共替五十五所學校完成健康檢查，服務範圍遍及花蓮縣中、南區的六個鄉鎮，受惠學童人數達一千六百四十二人。

### 醫護跑透透 偏鄉健檢不嫌苦

花東縱谷地形狹長，加上人口外移和往來的交通不便，要在短時間內完成所有檢查項目是一項挑戰，尤其是偏遠地區的學校。為了讓所有學生都



花蓮慈院小兒部張雲傑醫師等多位醫師，特地南下協助學童健檢，守護孩子們的健康。



護理科林雪鳳督導帶領小朋友做起立、蹲下、彎腰等動作，檢查肢體協調及脊椎生長是否異常。





醫技組謝文彬組長引導學童排隊分流，讓檢查過程更加順暢。

能接受健康檢查，負責承辦的謝文彬醫技組組長在活動前兩個月，就開始巡迴各校發送蟻蟲與尿液檢體，並針對回收後檢查結果異常者，進行投藥和追蹤。

「來！小朋友排隊排好，跟著指令做動作喔！起立、蹲下、彎腰、扭一扭！」在護理科林雪鳳督導的帶領下，小朋友跟著指令做動作，檢查肢體協調及脊椎生長是否異常。除了醫護人員親切地替學童檢查，為了避免學童過度緊張，內診、問診區都有專責志工陪伴，不但安撫孩子緊張的心情，也提醒學生們該如何配合檢查。

今年的健康檢查項目除了肢體發育、聽力測試、口腔保健及生理檢查外，還新增一項心電圖檢查。因為幼童運動猝死大多是先天性心臟病未被察覺，因此針對國小一年級的新生增加心電圖檢查項目，希望能早期找出先天性心臟病的小朋友，盡快進行治療，以防突發心臟病猝死事件。

「剛開始小朋友除了好奇以外，還會緊張亂動，一直擔心說會不會痛。」連續五天協助測量心電圖的陳姿吟護理師表示，這是她第一次參加學童健檢，因為學童容易緊張亂動，導致心電圖常常測量失敗。經過數天的嘗試，總算找到了和小朋友溝通的方法，除了在測量前先將吸頭放在皮膚上，減少溫度的差異，也告訴小朋友只會有一點癢癢的感覺，放輕鬆就好，後來工作就順利許多。

雖然每場健檢活動對醫護行政同仁都是不小的挑戰，無論是發送檢體、人員調度、交通運輸以及器材支援的準備工作都不容出錯，但為了守護學童健康，同仁們發揮互助合作的精神，善用平日與校護建立的合作默契，順利完成這次的學童健檢任務，未來玉里慈院也將持續努力，為偏鄉帶來更好的醫療服務。(文、攝影／朱立蘋)



# 關山

十一月廿二日

## 小鎮醫院顧品質 建構良好醫病關係

十一月廿二日，關山慈院辦理「第七屆品質提升發表會」，邀請花蓮慈院品管中心李毅醫務祕書、醫事室張菁育股長，以及關山慈院婦產科張志芳醫師擔任評審，現場給予指導，共同建構更高品質的醫療服務。許多同仁也特地提早至會場彩排，期望得到好成績。

## 團隊腦力激盪 滿意度全方位提升

上午八點半，活動正式展開。護理部古花妹督導以「護理資訊系統導入護理計劃對護理人員於臨床個案執行護理計劃之成效」為題，分享臨床應用護理資訊系統導入後，不但提升護理人員執行護理計劃相關知識和技能，護理的滿意度也由百分之七十九點九，提升至百分之九十三，影響十分顯著。放射線股王志欽放射師則以「降低排檢未到率」為題，期望同仁珍惜病患的生命猶如對待自己一般，用心呵護與善待。



活動一開始，剛值完二十四小時急診的潘永謙院長親自至會場致詞，並感謝評審蒞臨指導。



獲獎單位與評審們開心合影留念，期許未來營造更好的醫療品質。

醫事股張雅祺股長分享的「降低病患批價等候時間」，指出隨著環境變遷，等候時間的長短已成為病人滿意度的重要課題之一。對病人而言，等候時間越長，心裡的感受就越差，然而因為作業流程的障礙，導致病人的抱怨時有所聞。為了提供病患更完善的服務，專案統計了病人至醫院過程中，所經歷的批價等候時間，以此作為改善的依據，希望提升顧客滿意度與忠誠度。

由於各組的表現都十分優異，讓評選委員陷入兩難，甚至超過了原訂的評選公布時間，最後成績由放射線股拿下第一名，第二、三名則依序為醫事股及護

理部。「其實每一組都表現得非常好，非常難以抉擇！」李毅醫務秘書總評時表示，很讚歎大家的表現，關山慈院規模雖然不大，卻對醫療品質相當重視，例如放射線股發生件數少，單位依舊透過品管圈力求改善，真的非常難得。

關山慈院為了提升醫療品質，在潘永謙院長的推動下，從七年前開始每年舉辦品質提升發表會，鼓勵從下到上的QCC品管圈活動及單位專案，發掘潛在且長期存在的問題，雖然辛苦，但鄉親的認同及肯定就是同仁最好的鼓勵。  
(文／黃坤峰、攝影／陳秀華)





# 臺中

十一月八日、九日

## 醫療人才培育營 共商資訊新方向

今年的「醫療志業人才培育課程」在臺中慈濟醫院熱鬧展開，以資訊為主題，借他山之石以攻錯，邀請中部四家醫學中心資訊主管分享「行動醫療的運用」。精心規劃的兩天課程，讓來自大林、臺北、花蓮、關山及臺中慈院的四十一位同仁都滿載而歸。

慈濟醫療志業林俊龍執行長表示，人才培育課程由各院輪流主辦，每次擬定不同的議題，做為醫療志業往後發展方向的參考。慈濟醫療志業分散

各地，要讓各院定期溝通交流，朝著同一個方向努力，最重要的一環靠的正是資訊。資訊的運用十分重要，因為人會錯、電腦不會錯，有沒有藥效衝突、病患會不會對某些特定的藥物過敏，都可以利用電腦來協助。

「從事醫療要立於不敗之地，首先不要傷害，之後才能做到有益病人，所以病人安全與品質是最重要的一環。」林俊龍肯定資訊在這方向的功用，而如何藉由資訊建立起讓病人不受傷害的金鐘罩，避免住院病人的意外傷害，就是此次課程的重點。

### 他山之石經驗分享 資訊要以病人為中心

課程第一天，請到中部四家醫學中心的資訊主管擔任講師，中山醫學大

來自全臺的慈濟六院學員齊聚臺中慈院，專注聆聽學習。攝影／游國霖





精彩的課程內容，學員把握機會勤做筆記。攝影／游國霖

學附設醫院林政宏主任分享「資訊需求與系統成敗—使用者在醫療系統所扮演的角色」、中國醫藥大學附設醫院楊榮林主任說明「醫院視訊與行動整合服務—談醫療資訊架構發展」、臺中榮民總醫院楊晴雯主任分析「新一代的醫療資訊系統—以便利民眾就醫為主的行動服務 APP」與彰化基督教醫院許天成主任提供「缺血性中風的臨床支援系統」經驗。

一連四堂課的分享，學員們對各家醫院的資訊改革與創新無不感到佩服，體會到「以病人為中心」的思考，將是行動醫療未來的方向，紛紛把握機會提問。臺中慈院資訊室主任傅子暉指出，資訊人員趕不上專業與技術的日新月異，在與醫療專業溝通時常會產生扞格。楊榮林主任表示，資訊技術一日千里當然有跟不上的壓力，但在人才招募時會有具備新技術的人參

與，差距就會拉近，因此不用太過擔心。

彰基的許天成主任也回應，不必憂慮醫療與資訊的拉鋸，因為只要有需求就自然會有發展，建議可以尋求外部商品拉近技術差距，而針對慈濟醫療體系的資訊系統，他認為配合不同醫院的管理，系統難免會有一些差異，在彰基雖然是由總院處理，系統較為一致，但也會根據各地醫院的需求而進行調整。

### 談畫觀影 人文課程培養柔軟心

由東海大學社會系洪真儀助理教授所帶來的人文課程，精彩內容讓學員們耳目一新。洪教授以法國勃艮第醫院的「多聯屏祭壇畫」為例，說明藝術價值的流變，引領學員神遊十五世紀的法國，瞭解從救濟院成為醫院的歷程，以及天主教教徒付出利他的精神。

另一堂人文課是晚餐後的紀錄片欣賞，「拔一條河」主要探究八八風災後的甲仙鄉，學童如何努力參與全國拔河競賽，並帶動起鄉里間人們的鬥志，讓大家在災後重新站起來。影片交織著大人、小孩、外籍配偶等不同人生際遇的各種掙扎，彷彿人人都在「拔河」。影片深深感動了學員，讓許多學員不禁紅了眼眶。

而這分感動也延續到晚上的「共剪西窗燭」討論會，搭配著桌上的燭光，讓大家的心都溫暖起來，在各組報告



晚上的「共剪西窗燭」討論會，學員們分組進行腦力激盪。攝影／游國霖

結論時，都不免來上一段「拔河」的感想，成為資訊結合人文思考的最佳示範。

### 以專業治病 用關懷撫傷

第二天的資訊課程，由慈濟醫療志業張文成副執行長介紹「臨床決策支援系統」。這套醫療資訊系統，主要是利用電腦程式協助醫療專業進行決策、預測、診斷、建議，對於醫師在臨床醫療診斷，有相當程度的幫助。張副執行長說，目前醫資中心已開始針對關節置換手術進行資料收集，未來期待將各種疾病資料都放入系統，協助醫師做治療的決策。

「對於有傷病的人，盡力治癒他的傷病，對於其他的人，提升或維護他的健康。」慈濟醫療志業張聖原策略長分享的「醫師天職」，也讓學員們受益良多，他表示，「撫傷」、「治病」

是醫師責無旁貸的兩件事，要做這些事不但要有愛心，還要有知識、能力與正義，這是最艱難的工作。

最後，張策略長引述影響美國醫學教育至鉅的醫學泰斗奧斯勒醫師 (Dr. William Osler) 名言：「醫師的專業是天職，不是商業的行為……一旦將醫療做成純粹商業行為的時候，作為一個醫師對社會的影響力蕩然無存，生命之光也黯然無光。」期勉每位學員都能發揮自己專業的能力，替病人帶來最好的服務。

### 科學加慈善 才是真正的醫療

臺中慈院簡守信院長以愛因斯坦與比爾蓋茲為例，指出他們與眾不同之處，而在切入主題前，簡院長也分享自己欣賞「拔一條河」的感觸，他引用林執行長曾說過的話，「同心協力才是力量的展現，展現團隊精神。」



如紀錄片中，為了達到目標，有時要蹲下來、有時也要吃苦耐勞。

「我們沒有愛因斯坦的腦，但可能有愛因斯坦的力道。」簡院長指出，愛因斯坦左腦神經元內的神經膠細胞多，周圍神經系統比正常人多出百分之七十三，溝通速度比一般人來得快，就如同醫療決策系統要好，就必須讓神經元發揮好的運作，增強醫療資訊的支持性，讓溝通更加快速確實。

簡院長表示，比爾蓋茲雖然是聞名全球的富翁，但他卻成立基金會進行醫療照顧，還實際去到非洲深入訪查，提供有效的服務，這就是基於「上天賦於我們越多能力就越對社會有所回

報」的想法。簡院長藉著畢卡索的畫強調，「中間是病人，左邊是科學，代表醫學治療，右邊是慈善，象徵關懷與宗教，兩個結合在一起這才是醫療。」

簡院長最後以愛因斯坦著名的相對論算式做結語，強調慈濟的核心醫療也是  $E=mc^2$ ，也就是「能量」(Energy) 等於「使命感」(Mission) 乘上同情心 (Compassion) 的平方，強調專業與人文結合才是核心價值，展現的力道就會大，鼓勵學員們用心、用力的追尋夢想與理想，讓慈濟醫院成為一家「不一樣的醫院」。(文／謝明錦、馬順德、曾秀英、呂榮浩)



四十一位學員與醫療志業主管們合影留念，為活動畫下圓滿句點。攝影／林萬教

# 花蓮

十一月廿六日

## 拯救受虐孩童 東區兒少保護醫療服務示範中心揭幕

兒少虐待的問題日趨嚴重，根據統計，兒少保護案件自一九九九年，每年都超過六千件，二〇一三年更高達一萬七千四百四十三件，平均每半小時，就有一名兒童或青少年受虐，然而這僅是有通報紀錄的數字。為了守護東區兒少身心健康，花蓮慈濟醫院在衛生福利部輔導下，成立「東區兒少保護醫療服務示範中心」，希望完善東部的兒少保護網絡。

## 落實通報 及早伸出援手

共同切下祝福兒少受虐個案重生的蛋糕，二十六日上午十點，在衛生福利部心理及口腔健康司科長洪健榮、花蓮縣縣長秘書栗國軫、花蓮縣衛生局科長彭紹南，還有警察局、宜花東醫療院所、花蓮社會兒童福利團體代表及花蓮慈院高瑞和院長帶領兒少保護示範中心團隊的見證下，舉辦「東區兒少保護醫療服務示範中心」揭幕儀式。

根據統計，二〇一〇年至二〇一二年我國兒少保護事件由醫事人員通報之比率，約只有百分之十三。由於大部分受虐者不會只被傷害一次，因此必須避免他們持續留在被傷害的情境

花蓮慈院醫護團隊與貴賓們共同切下象徵祝福的蛋糕。左起：呂基燕督導、章淑娟主任、花蓮縣衛生局彭紹南科長、高瑞和院長、衛生福利部心理及口腔健康司科長洪健榮、精神醫學部沈裕智主任、小兒部朱家祥主任、花蓮縣警察局婦幼警察隊李景明警官、精神醫學部許智堯醫師。





朱家祥主任為眾人簡介「東區兒少保護醫療服務示範中心」的人員架構。



中，洪健榮科長表示，兒少保護不能只是一句口號，要整合政府公部門、醫療單位、社福單位、教育單位等資源，並且落實通報，才能真正的保護我們的下一代。

擔任東區兒少保護示範中心召集人的花蓮慈院兒童社區醫療科主任朱家祥，現場分享他在診間看到受虐個案及家屬的狀況，指出兒少受虐個案由於年紀尚輕，心智能力與表達能力都比較不足，受虐除了造成生理上的傷害，心理上的傷害甚至可能造成惡性循環，雖然現在已經有法定通報系統，但還是需要民眾及醫護人員的警覺及通報，所以培養相關辨識的知識依然非常重要。

由於兒少受虐涉及家庭暴力、性侵害、身體虐待或精神虐待等多種情形，因此東區兒少保護示範中心整合兒科、婦產科、外科、牙科、精神科、

護理、營養師、社工師、法律人員、個案管理師、心理師等團隊資源。除了規劃注重隱私的保護空間，更設立了「兒少保護特別門診」及「網路轉介平臺」，結合現行法定通報系統，以個案為中心，進行跨專業團隊整合醫療服務，希望為受虐者建立一個安全、溫暖的避風港。

朱家祥主任表示，目前已經規劃分別在宜蘭、花蓮、臺東舉辦兒少保護相關教育訓練，與東區各醫療院所分享兒少保護的經驗，提供個案整體評估、身心治療追蹤與社區資源轉銜，並進行專業人員教育訓練，建構更全面完整的醫療服務，並與兒少保護相關政府部門、醫療機構、社福機構建立良好的合作機制。花蓮慈院高瑞和院長最後也強調，保護兒童就是保護我們的未來，這也是我們每個人的責任。(文／黃思齊、攝影／彭薇勻)

# 臺北

十一月十三日

## 伊波拉防疫演練 全面防備啟動

伊波拉疫情來勢洶洶，擔心第一線醫護人員可能面臨的危險，臺北慈濟醫院於十一月十三日上午舉行「伊波拉病毒感染症應變演習」，透過實際演練加強同仁們的警覺心，以戒慎虔誠的心念做好萬全的準備。

有鑑於非洲有許多醫護人員照護病患時沒有注意防護措施而遭受感染，臺北慈院在感染管制中心的統籌規劃下，由感染科彭銘業主任召集急診、護理部、檢驗科、職安室、總務室以及保

全、清潔等單位同仁，依照疾管署發布的新版個人穿戴防護裝備建議與檢體包裝規範，在急診室進行模擬演練。

## 演練情境逼真 務求應對無瑕疵

臺北慈院趙有誠院長、徐榮源副院長、黃思誠副院長和喬麗華主祕皆到場參加。在莊素雲感管師報告演練流程和細節後，演練正式展開，一位同仁扮演剛從非洲賴比瑞亞返國的記者，來到急診的檢傷區向護理師表示：「我這幾天一直覺得想吐，而且好像發燒了！」檢傷護理師測量體溫、詢問旅遊史後，發現病患疑似罹患伊波拉病毒感染，立刻給予外科口罩，通知感染管制中心，依循緊急事件指揮系統 (HEICS) 應變架構呈報院部主管。



模擬疑似感染伊波拉病患到急診檢傷區，考驗同仁的應對能力。攝影／顏明輝



醫護人員在發燒篩檢站穿戴防護裝備，醫師和護理師將病患從院外路徑帶往篩檢站；警勤、清潔人員拉起封鎖線並淨空走道。醫師問診後懷疑病患有出血熱狀況，立刻指示抽血和採集檢體，同時請感管師協助通報疾管署，並進一步聯絡新北市衛生局通報至北區傳染病防治醫療網指揮官。病患在病床上等待轉院期間，曾經發生嘔吐的狀況，醫護和清潔人員謹慎處理，完整穿戴個人防護裝備後進行清潔和消毒工作，最後由同樣穿戴完整裝備的救護車司機將病患轉送應變醫院。

演練過程逼真，每位參與的人員都全神貫注，每個環節都小心謹慎。

感染科彭銘業主任表示，「照顧伊波拉的病患時，醫院的重點是要做好確實的防護措施、避免病毒散播。包含醫護人員、清潔人員和司機都可能被感染；而且脫除裝備時必須要每節點洗手，就是為了避免因為照顧病患而遭受感染。」他也強調，醫護人員一定要有警覺心，才能在第一時間發現病患、妥善處置，萬一病患已經住院卻還沒有被發現，對醫院來說絕對是一場災難。

全程在旁督導演練過程的趙有誠院長，結束後也指示過程中可以再精進的地方。趙院長表示，伊波拉的疫情在非洲尚未獲得控制，現今交通、旅遊非常發達，所以醫院必須做好萬全的準備，演習除了是醫護專業上的操演，也是提醒所有同仁和志工要戒慎虔誠，疫情發生時才能從容以對。（文／徐莉惠）



醫護人員穿戴防護裝備，仔細查看病患狀況，每一個步驟都不馬虎。攝影／顏明輝



急診室同仁和救護車司機穿戴完整裝備，將病患轉送應變醫院。攝影／吳裕智



# 大林

十一月廿一日

## 癌症防治成果發表 縣府頒發感謝狀

雲林縣衛生局舉辦二〇一四年「癌症防治成果發表會」，針對參與「癌症篩檢與檳榔健康危害防制計畫」的績優單位，頒發感謝狀予以鼓勵。大林慈濟醫院因長期於社區默默耕耘四癌篩檢，用心照顧鄉親的健康，深受衛生局肯定，這次也受邀領獎。

### 貼心醫療 深耕社區

雲嘉地區幅員廣闊，大林慈院從二〇〇〇年啟業開始，就逐步配合雲、嘉縣衛生局、衛生所經營社區醫療，關懷社區民眾的身體健康。尤其在二〇〇三年引進子抹車後，便開始在嘉義縣十八鄉鎮的複合式篩檢中，全面加入子宮頸抹片檢查，甚至前往嘉義縣中埔、鹿草、竹崎、朴子等地設置日間檢查站，以及在雲林縣提供夜間定點服務，配合民眾的生活作息，提高就檢意願及篩檢率。

今年配合雲林縣政府的防治計畫，針對首次乳房攝影及子宮頸六年未檢的部份增加推廣，大林慈院除了多次到元長、四湖等社區設站，篩檢近一千九百人次，並積極在社區舉辦整合式篩檢，在大埤、古坑、元長、四湖等鄉鎮，服



雲林縣衛生局頒發感謝狀給參與「癌症篩檢與檳榔健康危害防制計畫」的績優單位，由大林慈院劉鎮榮主祕（左）代表醫院領獎。攝影／張菊芬

務近一千兩百人。為了提高民眾的篩檢意願，還貼心安排女醫師檢查與協助疑似個案後續回診。家庭醫學科的女醫師們雖然人數不多，依然不辭辛勞到交通不便的地方，協助社區民眾篩檢。

在各方面的積極推動下，今年四癌篩檢確診的病例數為歷年最多，共有三萬三千八百四十二人次參加篩檢，檢查出罹癌人數有七十九人，癌前病變有四百一十一人。遠超於衛生局原本設定的一萬五千人四癌篩檢總目標數，而且單目標達成率高達七成，超過原先設定的六成，未來將積極推廣大腸直腸癌篩檢，讓目標達成率能更加提昇。

大林慈院本著醫療走入鄉里的精神，不以人力、成本為優先考量，醫護同仁總是挨家挨戶邀約民眾前來篩檢，讓許多看似健康的民眾，及早發現癌症初期症狀，成功避免日後症狀產生時，才發現是癌症末期的情形。未來，大林慈院也將持續秉持著這分心念，守護鄉親的健康。(文／張菊芬) 