

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



- ◆ 臺北慈濟醫院楊緒棟主任以迷你微創進行腎盂整形術，成功拯救最年幼的輸尿管狹窄患者……
- ◆ 關山慈濟醫院在於二〇一五年十二月十九日舉辦品質提升發表會，各單位同仁組成品管圈，改善作業流程細節，提升民眾滿意度……
- ◆ 玉里慈濟醫院於二〇一五年十一月二十五日接受節能減碳輔導訪視，委員專家們肯定全院措施成果，並針對節能提出建議……
- ◆ 為照顧環保志工健康，大林慈濟醫院直接走進雲嘉地區二十多個環保點，也不忘前往探視車禍受傷的志工……
- ◆ 臺中潭子社區志工關懷一對母子，轉介臺中慈濟醫院團隊進行往診並安排後續積極治療……
- ◆ 第五屆慈濟醫學教育日在花蓮慈濟醫院舉行，邀請臺灣與國際專家學者分享，舉行多場論壇，亦頒發優秀海報獎……



臺北

十二月二十三日

泌尿系統迷你微創手術 搶救最小年齡輸尿管狹窄

黃太太懷孕產檢時發現腹中男嬰的右側腎臟水腫，出生後確定是腎盂輸尿管間狹窄，造成尿液阻塞、無法正常將尿液排入膀胱，且腎臟腫大三倍，已喪失三分之一的功能，面臨腎衰竭致命的危機。臺北慈濟醫院外科部楊緒棣主任以零點三至零點五公分的迷你傷口，使用腹腔鏡微創的方式進行「腎盂整形手術」，切開狹窄的輸尿管，再將輸尿管小心縫合在腎盂上，擴大輸尿管的管徑。一個半月大的男嬰腎臟排尿順暢，不再阻塞，術後五天順利出院，成功搶救臺灣最年幼的輸尿管狹窄患者。

三十四歲的黃太太在懷孕五個月時，考量自己是高齡產婦，產檢時選擇做高層次超音波，檢查胎兒全身器官的發育狀況，結果發現腹中男嬰的右側腎臟有嚴重水腫的情形。她非常擔心，一度猶豫是否要中止懷孕，但基於孩子是個生命，而且現今醫療技術發達，決定生下來再追蹤治療。

今年七月小男嬰出生後，到小兒科接受腹部超音波檢查，確定右側腎盂輸尿管狹窄。正常新生兒的輸尿管管徑為零點三至零點四公分，男嬰卻只有零點一公分，不僅尿液阻塞，腎臟尺寸也從正



二〇一五年十二月二十三日，臺北慈院外科部楊緒棣主任與術後健康的小男嬰合影。

常的三乘五公分，腫脹到五乘六公分，體積足足大了三倍，已喪失三分之一的功能。若不緊急手術打通輸尿管，恐怕將造成腎衰竭，將來甚至容易得敗血症而往生。

傳統手術的傷口長達四到六公分，而大人的微創手術器械約一至一點五公分。楊主任採取迷你微創手術，在男嬰的腹部開兩個零點三公分、一個零點五公分的小洞，再用僅僅零點三公分的器械進入，切開狹窄的輸尿管，再將輸尿管小心縫合在腎盂上，輸尿管的管徑從零點一公分拉寬到零點五公分。小男嬰術後恢復良好，排尿順暢不再阻塞，住院五天即順利出院。

楊主任指出，腎盂輸尿管間狹窄是先天的構造異常所造成，發生率約千分之三。百分之八十的患者可經由產前檢查

被發現，其他患者可能在兒童時期發高燒或成年後持續腰痛、血尿、腎結石才發現。男性略多於女性，無從預防也無藥物可改善，只能在確診後小心判斷是否需要手術。腎水腫的新生兒大約有三分之二不需手術就會自行痊癒，三分之一則阻塞嚴重需要手術。

楊主任表示，「縫合」是此手術最困難的技術，一般微創手術用於摘除器官比較容易，但用迷你又細長的器械來縫合則相當困難。楊主任多年來累積豐富的小兒泌尿手術經驗，這次為一個半月大的嬰兒進行腎盂整形手術，創下臺灣年紀最小的案例。（文／徐莉惠 攝影／吳裕智）



小男嬰的右腎腫大，電腦斷層顯示形狀如熊掌。



楊緒棣主任（左二）以迷你微創的方式為黃小弟進行腎盂整形手術，創下臺灣年紀最小的案例。

關山

十二月十九日

自組品管圈 改善細節求進步

為了建構完善的服務流程，提供更優良的醫療品質，關山慈濟醫院潘永謙院長領導推動「品管圈」(QCC, Quality Control Circle)，由單位同仁自發組成數人一圈的團體，挖掘線上作業流程缺失，共同擬定改善方案。十二月十九日上午，關山慈院「第八屆品質提升發表會」正式展開，管理室特別邀請花蓮慈院品管中心劉宜芳副主任、護理部沈芳

吉督導以及本院婦產科張志芳醫師擔任評審委員給予指導。

以「和氣圈」命名的醫事股，由王冠琪組員代表口頭報告，發表主題為「降低中醫掛號排隊抱怨次數」。由於本院中醫科主任沈邑穎醫師門診相當熱門，病患為了搶到現場十名的號碼牌，便於前一晚夜宿醫院大廳或以私人物品占用座位，造成排不到號碼的民眾心生不滿引起爭執，院方在二〇一四年就陸續接獲十四筆申訴案件。

為了維持醫病良好關係，醫事股圈員擬定改善計畫，設定以花蓮慈院中醫部一年四筆的抱怨件數為目標值。由每位圈員搜集記錄民眾反應的事項，集思



關山慈濟醫院品管圈發表會後合影，得獎代表醫事股王冠琪（左三）、金效俞護理師（右四）、評審婦產科張志芳醫師（右五）、自假前往的花蓮慈院沈芳吉督導（右三）以及劉宜芳副主任（左五）。



為了降低中醫掛號排隊的抱怨次數，關山慈院在大廳設立告示牌，並請慈濟志工在現場協助宣導。

廣益想出解決對策，最後與沈邑穎醫師開會討論後，決定將原本早上七點開診當日現場掛號改至前一天的下午三點，來改善民眾夜間在大廳等候的情況。此外，醫事股也重新規劃排隊位置，樹立「中醫現場掛號規定」告示牌，並請志工在現場加強宣導。二〇一五年實施成果顯示，申訴案件降低至四筆，民眾在現場排隊爭議也改善許多。

「手部清潔」是預防院內感染最重要的一環。護理部金效俞護理師以「提升門診醫護人員洗手遵從率」為題，指出容易忽略洗手的因素，例如看診人數太多、時間緊迫、隱形小分子感染源不易察覺、洗手檯的水太冰冷等；同時提出了幾項改善方法，包括限制掛號人數、醫護人員適時相互提醒放慢腳步、於明顯處張貼洗手告示牌及電腦跑馬燈加裝提示語。經過半年的實施成效，醫療人員接觸病人前，未洗手的不良數明顯下

降，從百分之十七點三降低至百分之七。

比賽結果出爐，醫事股「和氣圈」獲得第一名。沈芳吉督導建議，簡報可加強界定掛號的明確定義，讓委員能清楚看出該專案是針對現場掛號，另外也可呈現中醫診次、掛號人數以及抱怨件數做分析，更能達到期望的目標值。劉宜芳副主任則建議，抱怨分類可有更明確分析，再分別針對主要抱怨擬定對策及目標，如此更能展現具體成效。張志芳醫師希望可再降低設定的目標值，減少病患等候掛號的時間。

關山慈院每年舉辦的品管圈發表會，不僅有助於提升偏遠地區的醫療服務品質，增加民眾的滿意度，在長時間的專案討論過程中，更能拉攏圈員彼此間的情誼，促進單位的合作默契，對院方而言也是一項無形的收穫。（文、攝影／陳慧芳）

玉里

十一月二十五日

醫院綠化 減碳節能再精進

為了友善環境、守護大地，玉里慈濟醫院與慈濟醫療志業各院同步，積極參與全球綠色與健康醫院網絡(GGHHN)，在十一月二十五日接受節能減碳專家輔導訪視。為協助醫療機構減碳，國民健康署委託財團法人工業技術研究院（工研院）進行，此次除了工研院陳范倫委員外，並邀請具有電機專長的陳金德博士，與擅長企業綠能評估的郭達榮委員前來。

輔導會議首先由管理室郭秀鳳主任進行簡報，郭主任說明，醫院已將耗能燈具進行更換，同時推動值日生輪

值巡查環境，避免無人使用的設備持續耗能。另外，為了避免冷氣的散失，在醫院大門設置除風室，急診室大門改為按壓式自動門，還有各樓層都落實防火門常關的作為。今年度也將空調使用的冰水主機進行更換，提升冷氣供應的效能，減少耗電。

其中，玉里慈院已推行多年的垃圾袋減量，讓來訪的委員們印象深刻，郭主任表示：「垃圾袋減量的政策，就是全院的廁所垃圾桶都不使用塑膠袋，雖然實施初期大家不習慣，但是廁所無垃圾袋在國外其實習以為常，而且清潔人員也會更用心清洗垃圾桶；到了後期除了垃圾袋達到減量的成效，同仁也覺得使用這樣的方式較為衛生。」而院內從二〇一一年實施節能減碳措施，至二〇一四年所累積減少用電度數為十七萬三千八百二十度，



玉里慈濟醫院積極參與全球綠色與健康醫院網絡，十一月二十五日接受節能減碳專家輔導訪視。



輔導委員們至玉里慈院各區域實地訪視，提出對空調主機、冰水主機等節能建議。

用電量降幅接近百分之十一，二氧化碳排放量減少了約九萬三千公斤以上。由於許多節能措施都已實施多年，所以現階段可再減少的用電量已相當有限，希望可以透過委員們的建議來精進。

簡報結束後，委員們接著前往各樓層進行實地訪視。有關冰水主機的部分，委員們建議可詢問廠商，機器運轉的方式可否改為變頻模式；而負責供應全院熱水的熱泵，因為耗電量相對較高，建議可選擇在用水離峰時段關閉電源。針對六樓中醫科門診，由於夏季期間日照較強，可以考慮在窗戶貼上隔熱紙，減少對冷氣的需求。委員們強調，所有減碳作為立意雖好，但還是需以不影響病患與醫療業務的

進行為前提。

委員們認為玉里慈院已相當落實節能減碳的各項措施。陳范倫委員說：「醫院能夠將二氧化碳使用量降低真的很不簡單，而且陪同輔導的同仁們觀念都相當正確，對節能設備和措施都很了解，我們也算是來吸取經驗，相互交流。」陳金德博士則說：「各樓層環境看下來，其實節能政策和措施都有落實，應該注意的細節也都有注意到，目前需要的應該是監測資料的建立，這樣對於用電量才能有更進一步的了解。」最後張玉麟院長也表示：「非常感恩，專家給予的寶貴意見，針對委員提供的建議讓我們獲益良多，未來針對用電的監控，我們會持續的落實與推動。」（文、攝影／張哲卿）

大林

十二月一日

健康送進環保站 醫護關懷草根菩提

為照顧環保志工的身体健康，大林慈濟醫院定期至雲嘉地區二十幾個環保站關懷長輩們的健康情形。日前於和美環保教育站的健康關懷活動中，得知志工阮師兄夫妻因車禍在家休養，特別於十二月一日水上外溪州環保站關懷活動後，前往位於水上鄉的阮家訪視，到府「顧健康」。

在各地的慈濟環保站裡，有許多環保志工默默地為疼惜地球而付出，卻常常忘了照顧自己的健康，大林慈院

直接將健康送進環保站，關懷雲嘉三縣市二十幾個環保站的環保志工健康，平均每三個月會輪流至各環保站一次，並將每一位志工的資料建檔，隨時追蹤大家的身體狀況。

十二月一日上午八時許，社區醫療部同仁、家醫科黃慧雅醫師、中醫科黃雅慧醫師與個案管理師郭惠真，前往水上鄉外溪州環保站。同仁先依序為每一位志工測量血壓、血糖、身高、體重，再將記錄的資料轉由醫師做健康諮詢。

「平時早上血壓大概多少？都會比較高嗎？」家醫科黃慧雅醫師先從血壓、血糖狀況關懷起，細心詢問平時生活起居與用餐，是否有身體不適，也有不少志工帶來平時服用的藥物，諮詢用藥問題，黃醫師一一細心解



大林慈院團隊貼心地到雲嘉地區各環保站關懷志工健康。



個案管理師郭惠真為阮師兄量血壓，中為家醫科黃慧雅醫師。

說。雖然無法立即解除病苦，但有了醫師的關懷，身體似乎就好了一半。

中醫科黃雅慧醫師則透過把脈了解環保志工的健康狀況，遇到有身體酸痛、不適者，也可以利用針灸、穴位按摩來緩解不適，若是需要拿藥，則由同仁協助回院掛號，貼心照顧志工的健康。

一位莊先生之前常到環保站協助回收，但因肝硬化等健康問題，已減少服務的次數，而且目前仍未戒菸、戒酒。個案師郭惠真軟硬兼施，殷殷勸導，希望他從減量開始，能慢慢戒掉這兩樣危害健康的壞習慣，一旁的師兄姊們也一起「讚聲」，鼓勵他為自己的健康而努力。

上午十一時許，結束環保站的關懷活動後，一行人轉往阮師兄夫妻家

中。個案師郭惠真說，阮師兄夫妻原本在中埔和美環保教育站做環保，五個月前騎機車從環保站返家途中，被後方來車追撞倒地，所幸並無大礙，目前居家休養中。

高齡八十多歲的阮師兄夫妻看到大家前來，開心地迎接。個案師惠真先為兩人測量血壓、血糖及體重，發現兩人體重都不到四十公斤，趕忙叮嚀要少量多餐，攝取充足的營養，才不會影響健康。黃慧雅醫師關心阮師兄就醫狀況，得知有按時至鄰近醫院追蹤後，較為放心。惠真也提醒兩位長輩，若下次環保站舉辦健康關懷活動，記得再來檢查一下，確保健康。

有了定期的健康關懷，讓可愛的環保志工們能安心、安身地持續歡喜守護大地。（文、攝影／黃小娟）



臺中

十二月十四日

母子亟需醫療 預約後續積極治療

慈濟基金會感恩戶蔣女士和十四歲兒子在潭子區租屋同住，兩人健康狀況不佳，慈濟社區志工長期關心照顧，臺中慈院團隊接力送愛，到蔣女士家往診，並安排後續醫療照護。四十多歲的蔣女士約一年前感染疥瘡，發癢抓到皮膚都變黑，甚至癢得睡不著，加上左眼看不見，右眼弱視，每周還要洗腎三次；同住的十四歲國一兒子有小耳症、唇顎裂

及先天性心臟病，平時照顧母親生活起居。慈濟社區志工把蔣女士納入感恩戶定期前往關懷，為她募藥止癢，現在身上傷口已結痂，病情穩定許多。簡守信院長聽聞志工提起蔣女士現況，十二月十二日帶領人文室胡進忠和社服室主任林怡嘉到蔣女士家往診。

蔣女士住處約三、四坪大，擺上一張床、衣櫥後已經沒有多少空間，連轉身都不太容易。簡院長先檢視她放在床邊平常止癢的一大袋藥品，逐一確認沒有問題，隨後蹲在床邊看看她腳、肚子、背部皮膚狀況，發現她原先可能感染疥瘡，後來因為皮膚乾燥和腎臟疾病，造成全身慢性濕疹，再加上局部發炎，皮膚抓癢反覆刺激才會變成黑色，現在已



臺中慈院簡守信院長與同仁居家往診，聽說蔣女士視力不佳，簡院長伸出手指測試。



耳鼻喉科吳弘斌主任為蔣女士的兒子評估裝電子耳的可行性，右為聽力檢查。

不是疥瘡，沒有傳染疑慮。簡院長建議她擦藥後再擦保濕乳液，尤其是腳或背部皮膚較乾燥的地方，病情會控制得更好。

蔣女士視力不好，簡院長伸出兩根手指頭測試她的視力。她說，看得見是兩隻手指頭，但是左眼已無視力，戴上眼鏡右眼還有約零點三視力，很擔心走階梯會看不到而跌倒。簡院長也看看蔣女士小兒子的健康狀況，建議到臺中慈院進行整體評估裝電子耳的可行性，讓日常生活更方便，並輕拍他肩膀鼓勵加油。蔣女士緊握簡院長雙手，感激慈濟團隊關懷協助。

十四日下午，人文室胡進忠師兄安排蔣女士的兒子到臺中慈院看整形外科

簡院長、耳鼻喉科吳弘斌主任和心臟內科林茂仁主任門診，蔣女士、潭子區陳燕鳳、孫玉貴和林素蓉三位志工陪同看診。簡院長仔細檢查他的唇顎裂現況，表示要看整體狀況再決定那個部分先治療，不能說話的男孩豎起大拇指表達謝意，簡院長笑著說不客氣。吳弘斌主任則安排聽力檢查，將再評估裝電子耳可行性，也順便幫他看看最近的感冒症狀。

蔣女士眼眶泛紅地說，簡院長和慈濟師兄姊都很好，相信自己年輕時應該有做好事才有這好福報，真的很感謝慈濟團隊幫忙。這一年多來無法帶小兒子就醫治療，心中很愧疚，現在有大家幫忙才有一點釋懷了。（文、攝影／湯智斌）



花蓮

十二月十九日

第五屆慈濟醫學教育日 提升教育與照護品質

第五屆慈濟醫學教育日學術研討會於十二月十九日在花蓮慈濟醫院登場，邀請衛生福利部、臺灣大學、慈濟大學的醫學教育體系，以及長庚醫院、秀傳紀念醫院、彰化基督教醫院、花蓮慈院，還有廈門大學公共衛生學院、加拿大多倫多大學史密斯博士 (Dr. Cathy Smith) 等專家學者分享經驗，以提升醫學教育與醫療照護品質。

城鄉科別不均 培育公費醫師因應

由慈濟基金會林碧玉副總執行長、慈濟醫療志業林俊龍執行長、慈濟大學王本榮校長致歡迎詞後，第一場專題演講由衛福部政務次長林奏延分享「臺灣當前醫療政策之作為」，由花蓮慈院高瑞和院長、慈科大羅文瑞校長主持。與會者還包括大林慈院院長賴寧生、臺北慈院院長趙有誠、大林慈院副院長林名男、花蓮慈院副院長許文林、陳培榕、陳宗鷹、研究部主任鄭敬楓、慈濟大學醫學院院長楊仁宏，以及徐達雄教授等人。林奏延次長指出臺灣醫界包括城鄉不均、科別不均（五大科短缺）、層級



第五屆慈濟醫學教育日在十二月十九日登場，各界齊聚花蓮慈院分享經驗與交流；第一排左起：慈大醫學院楊仁宏院長、臺北慈院趙有誠院長、醫療志業林俊龍執行長、臺大醫學院張上淳院長、衛福部政務次長林奏延、花蓮慈院高瑞和院長、慈濟科大羅文瑞校長、慈濟大學王本榮校長。

不均（主治、住院醫師不均）等問題，衛福部為改善各科不均的狀況，預計自二〇一六年起開辦「重點科別培育公費醫師制度計畫」，期程五年，培育內、外、婦、兒、急診科等五百名公費醫師，將分發至醫師人力不足地區之醫療機構或基層衛生所服務六年。

在健保支付，以及醫療糾紛處理與醫療事故賠償法修訂方面，林次長認為目前是醫界、法界和諧時代，在醫療糾紛案件的處理上，法界多能採認醫審會提供的報告，比例超過九成以上，他期待醫界能支持衛福部的努力。臺大醫學院院長張上淳則分享臺大醫學院醫學教育改革的經驗，包括在新制醫學系課程的規畫及 PGY 訓練。

感恩無語良師 儲備良語良師

無語良師與良語良師是慈濟醫學教育與人文的一大特色，花蓮慈院副院長陳培榕分享「無語良師在外科專科醫師訓練的應用」。陳副院長表示，模擬手術提供醫生創新手術的可能，對於新技術的幫助很大，尤其自二〇〇九年結合慈濟人醫會和臺灣泌尿科醫學會、耳鼻喉科醫學會、整形外科醫學會，其後每年都有不同專科醫學會加入。二〇一五年十一月初，骨科、脊椎、關節重建、骨科創傷等相關醫學會才剛完成進階模擬手術課程。關節重建醫學會理事長許弘昌、長庚李炫昇教授、臺灣顯微重建外科醫學會理事長莊垂慶、手外科醫學會理事長張志豪等多人，在接受大愛



加拿大多倫多大學史密斯博士（左）談高階考試的標準化病人儲備，右為謝美玲老師。

電視新聞採訪時，一致感恩無語良師對醫學教育的奉獻。一位在臺東馬偕醫院服務的醫師參加了模擬手術課程後，回饋「學習到一場醫療技術與人文課程，將帶著感恩與惜福的精神繼續在耳鼻喉科服務」。

教學部標準化病人中心邀請加拿大多倫多大學史密斯博士談高階考試的標準化病人儲備，包括標準化病人品質確認的考量、策略及挑戰等面向。下午，史密斯博士與標準化病人中心主持人高聖博醫師、謝美玲老師、教學部謝明蓁副主任、劉淑馨醫師、臺北慈院教學部主任黃俊仁、慈大醫學院楊仁宏院長等人，透過小組討論、即興分享交流，探討確保高階考試標準化病人演出一致性的方法。



圖為下午場次講師學員合影。

多場論壇同步舉行 各界經驗分享交流

下午的論壇分別是「海峽兩岸公共衛生教育現況與展望」、「畢業前跨團隊創新教學模式」、「重點照護檢驗的應用、品管與相關規範」等主題。「海峽兩岸公共衛生教育現況與展望」由大林慈院副院長林名男及花蓮縣副縣長徐祥明教授主持，邀請慈大公共衛生學系主任朱正一、廈門大學公共衛生學院方亞教授、曾雁冰助理教授等人分享，與學員交換意見。

慈大物理治療學系主任林光華主持「畢業前跨團隊創新教學模式」，由醫學系副主任王英偉簡介教學模式，護理學系助理教授林玉娟、副教授怡懋·蘇米、物理治療系副教授吳育儒等人專題分享。「重點照護檢驗的應用、品管

與相關規範」由花蓮慈院檢驗醫學科主任林等義與慈大醫學檢驗生物技術系主任羅時燕主持，分別由花蓮慈院檢驗醫學科劉育憲組長、林口長庚醫院檢驗醫學科主任甯孝真、秀傳紀念醫院檢驗科主任楊玉英、彰化基督教醫院檢驗醫學部主任鄭敏琳分享各院的經驗。

活動最後頒發優秀海報獎，今年有十九組參賽，前三名分別是花蓮慈院「人際溝通情境 OSCE 及格分數之設定分析」、臺北醫學大學「運用標準化病人於跨學系團隊合作照護課程之成效：以『神經學檢查與評估』單元為例」、花蓮慈院「從病人觀點探討佛教醫院從業護理人員護病互動關懷能力之表現」。楊仁宏院長感恩學員的熱烈參與，也相約明年的慈濟醫學教育日再相會。（文／游繡華、李家萱 攝影／陳安俞）