

# 醫者换位思考 提升醫品病安

文／簡守信 臺中慈濟醫院院長

俄烏戰火未息，臺灣雖然相對平安，卻因新冠肺炎疫情不斷延燒，人心動盪不安，醫療院所身處防疫第一線，承受前所未有的壓力與衝擊同時，更能凸顯平時是否落實醫療品質與品質管理方面的努力。

臺中慈濟醫院的願景是「成為以病人為中心的醫療人文典範醫院」，長期致力提升醫療品質，加強重視對病人安全。醫療院所管理經常在談「品質管理」，但多數人都著重在「管理」，其實更重要的是把對服務品質的關心、關懷面真正做出來。在落實高品質醫療服務方面，儀器設備可以花錢買到，但最可貴的是醫療人員能秉持著良好服務態度與尊重病人。我對醫療品質的期許是，用更多耐心去傾聽病人的聲音，除了能豐富醫病關係，這對醫療團隊同仁自己生命的品質與醫療品質，都會有很大的改變。

病人安全是醫療品質中重要的一環。醫療品質的成功在於防範未然、以病人為中心，因為病人與家屬最關心的是希望能有最安全、最有效率的醫療品質。臺中慈院鼓勵同仁通報病安事件，健全



的通報系統可以提早預防很多臨床問題發生。醫療品質暨病人安全委員會每個月召開一次病安會議，學習看見問題，及時處理以預防下次再發生。而品管中心安排的「病人安全走透透（Safety walk）」流程，戮力塑造良好的病人安全文化，由我親自到各臨床單位與一線同仁面對面會談，聆聽基層的聲音，面對問題找到有效解決之道。經營團隊建

立有效的機制以促進院內同仁對醫療品質、病人安全的改善共識，共同營造醫療品質及病人安全文化。

上人曾經期勉醫療志業同仁：「醫療品質的提升，最重要的還是在於那一片看不到、摸不著，有感覺的心。」的確，醫療工作者通常在專業領域花費很多的心血，沒有時間多接觸人文，不免變得被外界誤解為「冷血」。身為慈濟醫療的推動者，我期許臺中慈院的醫護人員，多藉重慈濟人文的涵養，將多數醫師著重「治病」的現象，導向關懷「病人的感受」，讓醫療不只是改變疾病，更是改變生命的工程。

想像一位需要動手術的病人，通常前一天就開始擔心、無法安睡；為了遷就醫師手術的方便性，能快速寬衣、完成手術，病人需穿著不符合人性的手術衣，通常顯得不自在且沒有安全感；病人被推進開刀房，面對陌生冰冷的環境，迎來的卻是醫護人員制式的問題「有沒有心臟病或高血壓？」長期在外科的觀察，我看到許多醫者的盲點。若醫者能想像自己是傷者，換個腦袋思考，就會發現，醫者以為理所當然的作法，其實都還有很大的改善空間。這也是我期待醫者能「換位思考」的原因。在達到醫療品質的同時，也要顧慮到病人的尊嚴，才是上人要慈濟醫院發揮的「人本醫療」。

我的行醫之路並非局限在醫院的診間，很多時候走入社區、走入人群，反而更能貼近病人的心。我也鼓勵醫師們

親身體會病人走過的路，才能理解病人的苦。有慈善走在前，醫療能走得更寬廣；有醫療的介入，慈善可以做得更深入。我在往診的過程中深刻體會到，即便已經到了廿一世紀，還是有許多鄉親對於醫療知識貧乏，或有錯誤的偏見，造成種種的遺憾。正確的醫療資訊傳達，要改善的空間還很大。

二十幾年來，我透過簡單易懂的圖片與深入淺出的詮釋錄製《大愛醫生館》節目，將醫學和歷史、藝術相結合，傳播健康觀念，讓普羅大眾都能了解基本的醫療常識。如果醫師只是在診間對著一個個病人，苦口婆心地去宣導衛教觀念，影響終究有限；若能每天透過十分鐘的節目，每集一個主題，把一個正確的觀念傳遞出去，每集只要有一千人看，就等於一次把觀念傳達給一千人。醫療品質的提升，不能只靠醫護人員的努力，病人與家屬有基本的醫學知識，在溝通上更能促進醫病間的關係，降低醫療錯誤的發生機率，進而達到病人的安全。

感恩臺中慈院已有多位醫師發行專科書籍，都是以淺顯易懂的文字及圖片來傳達基礎的衛教常識，這也是體現「換位思考」的角色，將臨床工作上看到、聽到、體會到的病人對醫學的誤解來做釋疑。期待透過醫師用心整理的專科醫學書本的流通，影響更多人的健康觀念，普及醫學知識，更盼望醫師在慈濟醫療體系薰陶而得的人文、大愛等善知識，遍地開花。🌱