

醫中之路 攜手行

文／趙有誠 台北慈濟醫院院長

受到疫情影響，原訂二〇二〇年的醫學中心評鑑延後至二〇二三年才辦理。睽違七年，再次迎接評鑑的心情實屬忐忑，院內幾近一半的同仁不曾參與七年前的評鑑，其實不太確定大家是否能夠從容地迎接這場硬仗。今年三月下旬，台北慈院先邀請醫界專家來院進行預評，我隨著委員走訪各單位時，看見許多首次面對評鑑的同仁，拿著資料仔細地向委員說明單位的成果與亮點，或許表達稍顯生澀，但那分積極與認真的態度，讓我的心在不知不覺間安定下來。

評鑑其實是檢視醫院日常作業品質的一場考試，委員會針對條文細項與全院實際作業流程等諸多細節一一進行查核。而要在短短三天呈現多年努力的成效是件不容易的事，因此事前的準備格外重要。除了各單位的專屬教戰提示，在無數個行政、醫技、教學、醫品會議與主治醫師大會上，各副院長、主任、企劃室及醫品中心同仁接力，在會中細說條文項目查核的方式與重點必背的提



醒事項；護理部團隊排訂 PFM 臨床集訓班，每週帶領護理部督導級以上的主管，至各單位進行模擬提問；教學部團隊則是致力完善病歷寫作細節與資訊系統運用，並安排訪談演練，加深學生答題自信。當然，我也沒有忘記自己最重要的任務，三十分鐘的全院簡報，如何介紹台北慈院過去七年的進步，我在反覆練習中已嫻熟於心。

評鑑首日，看著坐在國議廳滿滿的同仁，腦海閃過一幕幕與他們並肩努力的

記憶。我心中期許自己，務必將簡報內容清晰完整流暢地向所有委員分享，讓他們了解台北慈院全體同仁如何同心協力，打造出台北慈濟醫院全人醫療的人文氣息。後來我收穫許多委員的回饋，都異口同聲表示對簡報內容非常感動。正是因為同仁都將台北慈院當作自己的家，把身邊的每個人視為家人，「合和互協」已然是台北慈院的院風。評鑑的那三天，我跟著不同委員走遍醫院各個角落，看見同仁相互補位、輔助與支援的迎戰狀態，我深刻感受到，隨著時間的淬鍊，台北慈院的團隊愈來愈扎實，那股堅強的凝聚力與執行力，就是成功通過評鑑最重要的因素。

每日評鑑結束後的傍晚，我都會在合心會議室召開當日檢討會議，就委員提出的建議與提問進行討論，擬定次日對策。會議室擠著滿滿的二百多人，大家雖然延誤了晚餐，但神色間卻沒有絲毫不耐，在各組陪評主管一一報告時，每個人都聚精會神，熱心地提出意見回饋。我非常感恩大家真誠用心的付出，無論委員筆下成績如何，在我心中台北慈院就是最棒的團隊。

時光荏苒，台北慈院至今邁入第十八年，相較於七年前著實又成長了許多，尤其是全人醫療的實踐。全人醫療的出發點就是「愛」，台北慈院的同仁用心學習著上人教導我們的「覺有情」。

我們有幸在慈濟、在上人的諄諄教誨下，學習以悲心面對病人，以智慧妙法為眾生解除病苦，悲智雙運融入醫療工作。台北慈院逐漸成為全人醫療標竿的路上，慈濟志工的身教也是功不可沒，醫護團隊有志工菩薩長年的陪伴，共同提供全方位的人文醫療服務，十八年來，志工菩薩與我們一同見證了大愛無邊的人醫精神。

而為了讓醫院同仁專心地準備評鑑，大北區志工菩薩從三月份就開始吾愛吾家的整修工程，包括花園整理、拱橋整建與全院七公里欄杆的除鏽、上漆及修復工程。吾愛吾家大掃除共有八天計三千四百一十七人次的志工投入，最後還開設供應熱食點心的溫馨小站，以及花藝志工全院會場的布置，滿滿的愛與祝福。好感恩每一位志工菩薩，不畏烈日風雨，以巧思、以關愛無時無刻地陪伴著我們，是台北慈院最厚實的靠山。

經由評鑑的淬鍊，讓我們對於台北慈院的未來，有了更明確的目標，在實現慈濟醫療願景的路上，我將帶領同仁加緊腳步，提供更卓越的人本醫療與專業服務。大家相聚在台北慈院就是一個注定的好因緣，不管服務時間的長短，期待每個人都能把握因緣，奉獻專業也薰習慈濟人文。無論未來在世間任何角落，我們都將是對社會有用且人人喜愛的慈濟人。🌱