



全人照護 人文亮點

The Whole-Person Care
Sparkling Nursing Humanity

◆ 文 | 趙有誠 臺北慈濟醫院院長

今年幾乎一整年都為醫學中心的評鑑工作而忙碌著，匆匆來到十一月初，仍埋首於準備五大任務指標的成果報告。為了撰寫成果報告「任務三：落實全人照護教育」的內容，這陣子與護理部吳秋鳳主任互動討論特別頻繁，所談話題皆不離「如何才能具體完整呈現臺北慈濟醫院落實全人照護的人文精神？」我們常常一邊討論，一邊油然而升起對證嚴上人的感恩。

的確，在慈濟世界裡，我們跟著上人的腳步，日日存著「感恩」心，以「尊重」和「愛」面對病人，不知不覺地，全人照護的理念已落實在醫院每位同仁的心中。完成資料整理的同時，我還真有點迫不及待的感覺，想立刻能向評鑑委員分享我們的成果與心得；而另一方面，看見全院同仁的進步更是心生歡喜。

所謂「全人照護」，簡單地說，就是人與人之間最真誠、最尊重、最體貼、也最專業的照護。

在臺北慈濟醫院，我把全人照護的主軸定位由護理白衣大士挑大樑，因為白衣大士才是真正二十四小時日夜提供照護的主角。醫師分析病相，帶領團隊做正確的診斷，整合各科專業或手術、或施藥，居功甚偉；但他們就像家裡的爸爸，大部分時間都在外面忙門診或開刀，只有家裡的守護神「白衣大士們」才能寸步不離，一一發掘病人的所有需求。

另外本院也藉由資訊系統的主動提示，讓社工師、心理師、營養師、藥師、復健師、居家護理師、安寧團隊都能在第一時間依病人需要，主動前來會診，或啟動跨團隊會議。有如菩薩雲來集，提供病人全方位的照護。

為了讓暑假期間報到的新進同仁完整地瞭解辦院宗旨，並長養他們的慈悲心，我們舉辦二天一夜的新人營，今年是在慈濟板橋園區，除了介紹生活行儀、環保概念之外，重頭戲就是將學員分成三十三條動線，在志工師兄姊帶領之下，分別前往慈濟基金會長年關懷的照顧戶家中膚慰，協助打掃清理，為他們沐浴或照料傷口。

參與學員不但個個用心認真，汗流浹背，也在深入瞭解貧病之苦，親身參與付出後，道出了不捨與感動。

這些護理新進同仁有如菩提新芽，不但是我們落實全人照護教育的寶貝學員，更是臺北慈院未來推展全人照護的重要生力軍。回到醫院除了藉由日常護理工作實踐外，我們也要求每位白衣大士及各職類的PGY學員至少要繳一份全人照護的案例報告，寫出他們全人照護的故事與心得。當然這些工作都有全人照護的教師們從旁關懷與輔導。除了知識、技能之外，也讓大家學習到全人照護的精髓——「以人為本，尊重生命」。我們藉由敘事醫學的方法，也把過去臺北慈院全人照護的典範案例，放在教學平臺上，供全院同仁線上學習，見賢思齊。

十一月三日大陸蘇州市立醫院十二位護理主管抵達臺北慈院，展開四週的學習之旅。四日上午她們穿著整齊的白制服，與我們對應接待的病房護理長在合心會議室裡相見歡。我除了表達全院熱烈歡迎之意，也扼要說明我們在全人照護上的作為，特別是傳承育才的設計，期待她們能把握機會，滿載而歸。

每天清晨穿過鳥語花香的院區，踏入醫院大廳，志工菩薩們正從佛陀問病圖前排著整齊的隊伍，輕聲進入國際會議廳，我與同仁們也一起合掌恭迎上人主持志工早會。隔著遠遠的連線，面對上人，我總會在心中默默地反省，上人祝福我們成為「醫界清流，人醫典範」這個理想到底還有多遠？今天我們全院同仁是不是又向前邁進了一大步呢？當然，每天的答案都是，今天一定要再努力精進！☺