



心血呵護 心肝寶貝

Be Nurses the Precious

◆ 文 | 簡守信 臺中慈濟醫院院長

「愛你在心口難開」這首老歌在現在這時代是行不通的，愛一定要勇敢說出來，但除了說之外，一定還要有行動才行。所以我經常說，「心肝寶貝」這四個字，只是掛在嘴邊講沒有意思。回憶去年護師節，剛好碰上星期日，於是提前為護理同仁賀節，而對於醫院的這群「心肝寶貝」，我們直接用「送禮物」這個行動，表達真誠的關心與愛護。

那天，不只醫師同仁，醫院還盛大邀請志工師兄師姊來，一起到各個病房護理站，把這分關心讓每位護理同仁能感受到。當然最重要還是要實質，只有人去還不夠，還是要「禮到、人到」，這樣才會面面俱到！出發之前，光是清點要送給護理同仁的禮物就多達六項之多，還給個暱稱為「六禮」。

「六禮」內容很特別，一一介紹不是學購物臺展示產品，而是要讓大家知道禮物背後的「用心」。「陶鍋」是護理同仁們票選想要的禮物，由醫院贈送。

「洗潤髮組」是護理師公會贈送，由醫院轉發，但我們堅持「親自」送到每位護理師手上。還有全院醫師集體發想的一點心意——「高級電影院電影票」，醫師認為，護理人員真的很辛苦，希望他們有機會去看看電影放鬆一下。每人一張電影票，可以一起相約去欣賞放鬆心情的電影！

另外，還有讓護理同仁可以在醫院美食廣場使用的禮券，這不是SOGO禮券，而是「SOHO禮券」，SOHO指的是「舒活」，表示護理同仁在臺中慈院這個地方要舒舒服服、快快樂樂的工作下去。還有花蓮精舍師父寄來的「莓果乾」，讓大家吃在嘴裡，甜在心裡，感受一下花蓮送來的溫馨滋味。「黃金蛋」則是大家親手漏夜趕做，雖然是「比較熟一點」的蛋，但是那分心意還是希望護理同仁能夠細心品嚐，重要的是黃金蛋不是那麼鹹，比較健康，讓忙臨床還要忙評鑑的同仁，疲累之餘，還能稍為補充一下能量。

而懿德爸媽送來的大蛋糕，更代表著全球慈濟人滿滿的愛心和重重的關心。

不少醫療機構經常登廣告招募護理人員，廣告寫新進人員月薪五萬，熟悉醫療界運作的人都知道，這是個數字遊戲，當應徵人員真正任職以後，會發現事實真相，使用膨脹的薪資數字招募，對於充實護理人力，真的不是好現象。

當然醫療界也經常被批評為血汗醫院，指責他們不重視護理人員，我省思自己在臺中慈濟醫院推動的情況，我們應該是做到了將護理師視為「心肝寶貝」，因為不止全院把護理師當成是醫院的心肝寶貝，慈濟師兄師姊也將護理孩子當成心肝寶貝，病人與家屬也是同樣疼惜我們的心肝寶貝。

當然，疼惜心肝寶貝的方式，還不止是送禮，我們設計的「智慧型行動護理照護系統」，降低護理人員在護理站、病床邊來回奔波；而在行動護理車以外，建構完成雲端話務平臺，病人只要按一下呼叫鈴，護理人員隨身的智慧型手機，以及行動護理車的雲端電話會同步共振，等於行動護理車向前跨步成為「行動護理站」，為護理工作環境加上「奔騰的中央處理器」，讓他們在科技加持之下，與病人互動沒有距離，能夠更有力量站在第一線用心照顧病人。

想想看，護理工作很繁瑣，如果花很多時間在記錄上，病榻旁的膚慰就會少很多時間，所以，智慧型的資訊做的就像是「零存整付」系統，把護理人員浪費掉的時間重新整合起來，可以回到病

榻旁邊，對病患、對護理人員都是雙贏。如果，遇到病房病人有什麼樣的狀況突然需要找護理人員的時候，可以透過「呼叫系統」，護理人員不管在什麼地方，都可以接到這個訊息，能夠很迅速、確實的去反應、回應病人的問題。不致病人有緊急狀況按了呼叫鈴，護理站紅燈響了，護理人員卻正忙著在病房照顧其他病人，達不到即時以及針對性的效果。對病人疾病的掌握以及與病人的互動，能藉由科技，雖然講是「雲端」，卻更像是在「身端」，在身邊這一端陪伴照顧。

在慈濟體系裡面常稱護理人員為「白衣大士」，像觀世音菩薩一樣，照顧的病人是在人間，但照顧病人的心就像在「雲端」一樣，用雲端電話、雲端數據交換，讓所有照護人都能夠更貼近的瞭解病人，等於用現代科技串聯起醫病、護病。資訊化是手段，目的還是讓病榻旁邊有著護理跟醫師的身影。「智慧型行動護理照護系統」的推出，可以看到這些一步步展現出來的成果，更希望護理同仁大家可以用心地，用多出來的時間，跟病人多聊兩句，創造不一樣的照顧空間。

臺中慈院所有團隊努力用「心血」做研究，把護理變成兼具科技化與人性化的工作，讓護理師能花更多時間在病人病榻旁邊，這是護理人員照顧病人的心血，也是團隊合作的心血，更希望這分全院全心的投入，能讓病人與家屬都能感受得到。而這間照顧品質提升以後的「心血醫院」，才是現代醫療的未來方向。☺