



有感的醫療

Medical Care with Warmth

◆ 文 | 賴寧生 大林慈濟醫院院長

經常在媒體上看見「有感」這個形容詞，強調許多施政要讓民眾「有感受到」。同樣的，醫院是提供高品質醫療服務的所在，同樣要讓病人及家屬「有感」！

在大林慈院啟業之初，雲嘉地區醫療資源匱乏，民眾就醫不便，然而十多年來隨著各醫療系統紛紛進駐，為因應大環境的變化，大林慈院今年的策略目標除了面對同業競爭之外，更希望在醫療志業的宗旨、願景之下，發展大林的特色，提供讓病人及同仁「有感」、有溫度的服務品質。

證嚴上人曾跟我們分享過一句話：「大家做得那麼幸福，希望病人都有感覺到。」的確，醫院所有同仁做的一切，除了提供病人高品質的醫療服務之外，更重要是讓病人從高科技的醫療過程中感到溫暖。

由於大林所在位置並非都會區，要永續經營，需要努力擴展醫療據點，提升大林的能見度。目前，大林慈院

的發展是以整合性醫療中心為主軸，包括腫瘤中心、過敏免疫風濕中心、關節中心、移植中心、心血管中心、脊椎中心、中風中心、肝病中心、失智症中心、毒藥物中心等，以病人為中心，提供「有感受」的醫療。除了與醫師在診間的互動外，還包括就診之前的交通協助、友善的掛號系統與服務、醫療人員親切的態度、院區整體景觀改善、同仁休息充電區的設立，甚至各處小指標的規劃施作等，都需要相當用心，讓來院民眾能看得到、用得到、更感受得到。

為了達到此一目標，大林慈院今年將以提高民眾就診方便性與門診、提升轉診服務品質為目標。加開醫療交通車與接駁車，讓來看診的民眾，不必擔心交通問題。另外，沿著新增加的交通路線，規劃配合複合式健檢、團體健檢與開業醫師友誼合作整體規畫，全面照顧民眾的健康。若是有開業醫師轉診至醫院的病患，務必讓病

人有賓至如歸的感受。院區也會增設自費繳費機，縮短病人等候批價時間。增設停車空間，減少民眾泊車時間。尊重民眾就醫，延伸服務鏈縱深，安定病人面對病症慌亂不安的心情。

由於醫療大環境的改變，「護士荒」問題影響非都會型醫療甚大，各醫院護理人才流失嚴重，為彌補人力的不足，大林慈院調整因應措施，陸續加入許多護理新鮮人，新進同仁們剛離開校園進入職場，心中難免忐忑，其實從事醫學就如「倒吃甘蔗」，每個人都是從零開始學起，若能遵循以下四個原則，相信面對職場定能游刃有餘。

第一、不要害怕問問題；聞道有先後，術業有專攻，遇到不懂的可以請教學姊、護理部甚至醫師，不要緊張，只要慢慢成長學習，一步一步穩紮穩打，最後都可以獨當一面。

第二、預做準備，要將一件事情做好，事前準備不可少。

第三、注意安全，做事情要專心，不要三心二意，「保持一顆嚴肅的心、用輕鬆的態度面對。」

第四、不要因為做重複的事情就鬆懈，例如醫生做了九十九次成功的手術，到了第一百次還是要成功，一件事情不管重複做了多少次，都要秉持同一種認真的心態去面對。醫師和護理人員是一個團隊，不需要太低估自己，一步一腳印學習。

大林慈院是學習專業、實現理想的

好地方，更是落地生根的好所在。

環顧我們從啟業開始已經居住了十三年的美麗院區，大愛農場已闢菜園、鳳梨田；以廢棄土方堆成的隔噪音邊坡上，遍植芒果、荔枝、芭樂等果樹，結實累累。所有蔬果皆依四時季節收成，與大家分享。美麗的生態池用來照護水土；幸福咖啡館讓同仁小憩靜心；宿舍區設有大愛幼兒園宜室宜家；下班後，大家相約在設備優良的歡唱室或各類球場，打網球、籃球、排球、羽球、乒乓球，健身又增進情感交流。

除了關心與護持同仁健康促進，園區也陸續改善或開闢健康步道，日後病患與家屬可以從大林火車站後站直接走到院區前綠籬，也讓住院病患與家屬多有一個可以散步的戶外空間。此外，加護病房外的重症病人家屬休息室的公共空間，也延伸至空中花園一隅，透過大面玻璃窗，以景觀安定憂慮心緒。地下室一、二樓停車場出入口也增加亮點，營造溫馨氣氛。大林慈院建築物外觀照明改善並打亮院名標誌，讓民眾在夜間也能遠遠望見急診室所在，知道大林慈院永遠是守護民眾生命的醫療磐石。

創業容易持家難，希望慈院的家人們，時時以病人為中心，負責與當責、健康開朗、輕安自在、精進不懈，體會醫療專業的使命感，自然地就能在執行醫療的同時，對病患付出更多溫暖的關心。☺