

廈門市醫院試點病區訪查記實

Tzu Chi Humane Nursing Care Trial Runs in Selected Wards in 13 Xiamen City Hospitals

張芙美

前言

2013年廈門市衛生局推動全市醫院之慈濟人文建設計畫，獲准列入市府年度施政綱目。為深化「以病人為中心」的醫療服務理念，提高廈門市醫療衛生機構整體服務水準，乃由廈門市衛生局、廈門市政協科教文衛委與臺灣慈濟慈善基金會合作，於2013年6月15-16日舉辦2013年海峽論壇《醫學人文關愛》分論壇、公開廈門市十三個醫院「人文關愛合作試點病區」、制定慈濟醫療人文評鑑指標。

有關設置醫院「人文關愛合作試點病區」，以及制定慈濟醫學人文評鑑指標，可以視為全球首創。擬自2013年到2015年成立涵蓋市、區，公立和民營的十三家醫院中各設試點病區；以醫院的實務為培訓方式，落實醫療人文互動，將愛傳送病人和家屬。並由廈門市衛生

局指定曾經參加廈門市護理學會「護理主管培訓」，和赴臺參加花蓮慈濟醫學中心，實境觀摩學習的十九位護理主管為輔導老師。約定於2015年年底驗收，通過後正式授牌成為人文關愛合作示範病區。希望先確立醫療人文典範後，逐步推廣至福建省及全國各醫院，更有意把慈濟人文列為全國醫院評鑑重點。

2013年6月16日上午，海峽論壇《醫學人文關愛》分論壇，在結束前一天專家論文發表會後，繼續安排「人文關愛合作試點病區」模擬實踐慈濟人文的參訪行程。個人發現病區懸掛靜思語、佈置健康教育宣導海報、公告病區照顧服務項目、相互激勵優秀服務表現看板、提供指甲刀、牙刷、茶杯、衣服等等便民物品，以及親切的病人、家屬互動與照護行為，時時可見他們的愛與關懷，處處可見慈濟人文的落實。

透過臨場參訪，瞭解學員感動與行動

前慈濟基金會教育志業發展處主任，曾任慈濟大學副校長、慈濟科技大學校長

Former Director of the Education Mission of Buddhist Compassion Relief Tzu Chi Foundation, former Vice President of Tzu Chi University, former President of Tzu Chi University of Science and Technology

通訊作者：張芙美教授

電話：886-3-856-5301 電子信箱：changfumei2829@gmail.com



20130615 海峽論壇《醫學人文關愛》分論壇地點

間的覺悟歷程，見到許多青出於藍勝於藍的現象，很令人敬佩。決定要藉試點病區的訪查機會，安排慈濟六家醫院的資深護理同仁，來廈門複習和見證慈濟人文的珍貴，可惜玉里與關山醫院因人力吃緊無法成行。

建立一份正式試點病區訪查必備的「慈濟醫學人文訪查記錄表」，對於執行廈門慈濟人文培訓的支援團隊來講，是一項全新的編製考驗。故先由賴惠玲教授、張芙美校長、花蓮慈濟醫學中心陳星助主秘，共同參考國內醫院和JCI的評鑑表；以高領導、高策略、高慈濟人文認同、高實踐機能為設計方向。把核心評量要件簡要分列為結構、執行、評值等3要目；其中結構類包含8評量項目；執行類包含醫院環境5評量項目、專業人員社會參與和責任4評量項目、人際互動與溝通8評量項目；評值類包含2

評量項目；總計全份訪查記錄表，包含3評量要目28評量要項；每一張記錄表都有訪查員的訪查記錄：含評語、優點、待改進、具體建議、具體表明是未達預期標準或符合預期標準等項目。經林俊龍執行長、花蓮慈濟醫學中心高瑞和院長、林碧玉副總執行長指導；呈閱靜思精舍師父後定稿。

2013年9月2日~3日臺灣慈濟護理團隊，依計畫分兩組進行試點病區訪查。A組成員包括花蓮慈濟醫學中心章淑娟主任、沈芳吉督導、陳惠蘭護理長、張芙美校長，臺北慈濟醫院蘇秋萍督導，臺中慈濟醫院莊淑婷副院長等6人。由廈門市護理學會張錦輝理事長、衛生局醫管處巫斌副處長領隊。訪查七醫院：1.廈門大學附屬中山醫院消化內科2.廈門市心臟中心心內科二病區3.廈門大學附屬眼科中心 眼底病區4.廈門市仙岳醫院

精一科一病區5.廈門市海滄醫院內科6.廈門市蓮花醫院外科7.廈門市翔安區同民醫院骨一科。

B組成員包括花蓮慈濟醫學中心賴惠玲副主任、鍾惠君副主任、王淑貞副主任、林雅萍督導、游雅慧健康管理師，大林慈濟醫院廖慧燕副主任等6人。由廈門市衛生局醫政處王豔紅主任科員，醫政處周文處長、市醫學會副會長兼秘書長周文領隊。訪查六醫院：1.廈門大學附屬第一醫院神經內科2.廈門市婦幼保健院產科五區3.廈門市口腔醫院領面外科4.廈門市中醫院神經外科5.廈門市第二醫院神經內科6.廈門市第三醫院普外一區。

2013年9月3日下午回慈濟B3會所，召開「人文關愛試點病區」訪查後座談會。由廈門市衛生局副局長、市醫學會常務副會長洪豐穎、慈濟慈善基金會教育發展處張芙美校長共同主持；慈濟參訪代表、人文關愛試點病區輔導老師、市衛生局代表與會。針對各病區輔導老師和慈濟訪查代表們，就推進醫學人文建設、人文關愛病區建設、結合慈濟

「感恩」精神，提出更好的推動意見進行討論、交流。

首先由張芙美介紹此行的目標和使命，以及兩天來的訪查概況，也報告證嚴上人多次讚嘆廈門市各級長官的用心，大家合和互協的努力學習態度；還特別交代訪查時要用心誠懇學習，值得借鏡的地方要學回來。

接著有莊淑婷分享在中山醫院看到了滿牆的靜思語，領導以身作則推動慈濟人文理念。賴惠玲分享醫院的牆壁會說話（靜思語），反思自己是否做到，意涵深遠。章淑娟分享對口腔醫院和仙岳醫院的所有見聞十分感動。鍾惠君分享婦幼醫院人文關懷重點：合和互協！陳惠蘭分享「我們做的這些事情都是平凡而簡單」的人文，讓工作夥伴和病患獲得尊重。王淑貞分享在眼科醫院的見聞。蘇秋萍分享海滄醫院的貼心服務，深刻感受「用心就是專業」。林雅萍分享中醫院的各種貼心標語及醫病間的感人互動。沈芳吉則用「一朵蓮花 擎天而立」讚歎同民醫院和蓮花醫院醫護人員的智慧。廖慧燕為第二醫院所體現的人





A 組訪查員



B 組訪查員



2013.09.03 廈門試點病區訪查團隊到福鼎市醫院學習

文精神，領導投入推動人文，讓病人有家的感覺而感動。

第一醫院丁玉蘭護理部主任，感恩慈濟志工在BRT事件後的陪伴。中山醫院副院長牛建榮分享把慈濟人文、感恩融入醫學人文建設，融入醫護同仁生活點滴、鑄造「中山」文化。中醫院輔導老師吳碧玉分享，他們是慈濟直接受益者。心臟中心輔導老師陳媛分享，慈濟人文是深入骨髓的，剛才的點評，對病區的肯定，慈濟人口說好話，我們相信差距還很大。

我想，2013年3月29日~9月1日由廈門市衛生局和醫學會的發心與臺灣慈濟慈善基金會和花蓮慈濟醫學中心的誠懇合作，徵集衛生局行政人員，以及廈門、泉州、龍岩、浙江溫州等地共53家公、私立醫療院所的醫護主管與從業人員600多人一起接受慈濟醫學人文培訓。他們回到工作崗位後，虔誠的運用感恩、尊重、愛的智慧，發願人人力行「以人為本、視病如親、無私付出」的照護。讓訪查結果慈濟人文素養和高服務品質兼具，成效卓越很值得祝福與肯定。



試點病區訪查後召開座談會

靜
思
語

感恩可以打開我們的心結，
並且啟發我們的悲心。
~ 證嚴法師靜思語 ~

Having gratitude can help us dissolve
our inner afflictions and waken our compassion.
~ Master Cheng Yen ~

