

# 慈濟醫療誌

慈濟醫療以人為本

日日上演著動人的溫馨故事

真善美志工與同仁用感恩心

見證慈濟醫療人文之美



- ◆玉里慈濟醫院進行年度大量傷患演練，強化全院醫護同仁應變能力……
- ◆為因應急診大量傷患及暴力事件發生，關山慈濟醫院在二〇一七年末模擬重演曾發生過的衝突場景，並連結警力演習防暴……
- ◆花蓮慈濟醫院開辦「新移民女性健康照護門診」已滿五週年，服務超過一千位外國婦女朋友……
- ◆臺中慈濟護理之家獲二〇一七年SNQ國家品質標章長照類唯一銅獎表揚，於冬至這天舉辦家屬座談，雙向交流無礙……
- ◆臺北慈濟醫院於十二月十六日舉行「慈濟早產寶寶十二週年同學會」，看看早產兒平安健康長大，是團隊最大的喜悅……





# 玉里

十二月二十七日

## 大量傷患應變演練 守護臺九線更完備

為了加強全院同仁對大量傷患湧入急診的處置應變，玉里慈院於二〇一七年年末舉行大量傷患應變演練，模擬假日發生重大車禍時，眾多傷患送到醫院搶救的情境。當急診值班醫師決定啟動大量傷患應變計畫時，院內立即發布紅色九號訊息，召集線上及值班人員，大家各司其職，迅速將病人和家屬安置妥

當，演練後隨即召開檢討會，提出意見列入改善計畫。

演練情境是臺九線富里段發生小客車與遊覽車對撞的交通事故，有十幾名患者送至本院，急診護理師接到通知後，馬上通報急診值班的許志呈醫師，並通報總機及院部主管，隨即啟動醫院緊急災害應變系統 (HICS) 運作。總機進行全院廣播，同時發送緊急召回訊息，獲報同仁迅速在一樓大廳的藥局前集合，接受初步人力調度及任務分配，各就各位投入搶救工作。

由於大量傷患湧入，考量到病人搬運及不同空間功能區的運用，演練中將醫院一樓分別設定為輕、中、重傷安置







玉里慈濟醫院雖是小鎮醫院，為守護臺九線北半段，仍踏實進行大量傷患演練，同仁各司其職，依檢傷分類進行救治。

區。負責演練的倪春玲護理長表示：「因應模擬的情境設定，這次治療區的配置與以往不同，一樓門診區前廊改為輕度傷病區，急診室則是中、重度傷病區，檢驗在不同設置下的動線成效。」隨著每一次的演練，逐步改善追求進步，確保醫院能為民眾提供更好的服務。

當傷患到醫院後，醫護人員會先檢傷分類，用不同顏色貼紙區分病人的傷勢嚴重程度，以進行分級治療，讓每一位傷患可以得到最有效的醫療照護。演練如同實戰，此次模擬中安排一位 OHCA(心肺功能停止)病人，醫師們輪番上陣進行心肺復甦術，每一步都不馬虎。

就在演練過程中，一位長輩被家人送

到急診室求助，張玉麟院長見狀立刻上前，一邊細細問候長輩，一邊與家屬對話了解情況，掌握狀況後妥善安排後續治療。這便是真實的醫院場景，隨時都有突發狀況，有賴醫護人員的專業、貼心，才能讓每一位民眾即時得到友善的醫療照護。

演練結束後同仁在大廳舉行檢討會，討論演練遇到的問題和建議改善的部分，倪春玲護理長特別提到：「在慌亂中護理人員可能忘了替傷患蓋棉被，提醒同仁注意病人的隱私及保暖。」魔鬼藏在細節裡，玉里慈院為守護臺九線上的生命與健康，持續努力進步。（文、攝影／黃小燕）

# 關山

十二月十五日

## 急診暴力醉不該 醫警演習護病安

為維護醫療人員及保障病人安全，二〇一七年十二月十五日下午，關山慈濟醫院與臺東縣警察局關山分局舉辦「急診大量傷患暨防暴演練」。特別邀請臺東衛生局科員蔡青玫、關山警察分局巡佐邱宏仁蒞臨指導。演練內容為：啟動機制、人員簡訊召回、病人資料蒐集、緊急醫療系統登入、病人安撫、聯絡與新聞發布及員工關懷輔導等相關流程。

### 護理師親身經歷 改編劇情模擬重演

「護士護士，我的朋友受傷了！」下午三點，一名臉部多處擦傷的女性匆

勿忙忙跑進急診，要求護理人員趕緊救治腿部槍傷的朋友。不一會兒，另一位頭部受創且不斷嘔吐的病人也在朋友的攙扶下相繼抵達。據悉，兩位傷患因酒後發生口角起衝突，包含友人共六位輕重傷，分別自行到院求診。經由急診醫師評估啟動「紅色九號」大量傷患機制，並在第一時間通報警察單位，前來了解民眾持有槍枝情形。不料，當醫療處置告一段落，受槍傷病人的友人因不滿轉院制度先後順序，開始對護理人員推擠咆哮，接著雙方人馬相互嗆聲鬥毆，眼看場面已無法控制，同仁趕緊按壓警民聯繫按鈕，啟動院內「霹靂一號」防暴機制，同仁與志工前往制止勸阻無效，最後在警方介入驅離下，驚險結束整個暴力事件……

本身就是急診護理師的邱玉涵，此次飾演槍傷病人友人，能夠將角色焦慮情境發揮淋漓盡致，正是因為演練劇情



關山慈院舉辦急診大量傷患暨防暴演練，醫警合作演習逼真到位。





臺東縣衛生局蔡青玫科員（前排左一）對關山慈院同仁真實演練的表現讚賞不已。

模擬了曾在關山慈院急診室夜間發生的情境，而當時她人就在現場。如今角色對換，站在病人及家屬立場，她坦言看到這麼大的傷口確實會緊張焦慮，但對急診的醫護人員而言，只要病人生命徵象正常，還是會優先處理情況較危急的病人。邱玉涵提及，自己若遇到情緒激動的病人或家屬，第一時間會儘量保持距離，語氣平和提醒對方不要動手，同時聯繫行政總值或請現場志工先協助安撫。

### 演練逼真到位 警政相挺肯定

演練結束，管理室於大廳召開檢討會，兩位蒞臨貴賓皆以「震撼」讚歎同仁的表現。邱宏仁巡佐指出，涉及槍枝為重大刑案，院方通報時務必特別告知，警方在接收訊息時才會加派人力。「你們今天的演出很棒，沒有請其他醫院來觀摩真是可惜了！」蔡青玫科員則說，院方在事後的處理包括人員安撫、心理支持、後續協助都做得相當完整，唯一缺失是啟動大量傷患機制時遺漏通知衛生局。最後提醒，醫療暴力發生時，證據的蒐集很重要，甚至是驗傷，



急診護理師邱玉涵（右）於演習時扮病人家屬，理解立場不同時的感受。

對員工都能多一層保護。

醫務部主任張志芳建議，傷口處置時，可儘量將雙方人馬做區隔，避免讓他們在同一空間，增加引發衝突的機會。

認知的不同與不良的溝通，往往是構成醫療暴力的主要成因。關山慈濟醫院藉由複合式演練，除了訓練同仁各項危機處理及自保能力，也希望透過與警政單位的連結合作，有效遏止言語和行為暴力發生，提供安全可靠的工作與就醫環境。（文／陳慧芳 攝影／潘彥廷）



# 花蓮

一月四日

## 新移民女性健康照護門診 跨語言文化藩籬

語言隔閡與文化差異，是導致外籍人士在臺就醫不便的主因。為提供新移民女性更親切的就醫環境，花蓮慈濟醫院婦產部自二〇一二年四月開辦「新移民女性健康照護門診」，由龐浸醛醫師主診，五年來服務超過一千位來自英國、美國、日本、香港、東南亞多國的新住民、外籍移工、外籍學生等婦女朋友。

來自菲律賓的潘妮 (Penafloid) 說，「新移民女性健康照護門診」提供的全英文看診過程，讓她更理解病情，並能完整掌握自己的病況。

潘妮是因經痛和頻尿就診，檢查發現患有子宮肌瘤，龐浸醛醫師建議她口服藥物或手術治療，潘妮當下焦急的哭了，因為不久前才剛接受乳癌手術，對於要再次進行手術，她非常排斥，因此先行接受口服藥物治療。但服用藥物後卻產生相當程度的不良反應，讓潘妮只想盡快接受子宮全切除手術，一勞永逸。龐醫師評估病情，判斷僅需切除子宮肌瘤，接著便花了很長的時間，不厭其煩地用英語與潘妮溝通，分析並解釋手術的安全性與必要性，共同討論出最適合她的醫療



花蓮慈院婦產部龐浸醛醫師的「新移民女性健康照護門診」，五年來服務超過一千位外籍女性，讓不諳中文的病人也能就醫無礙。



計畫，落實醫病共享決策。

龐醫師更主動與潘妮交換手機的通訊群組，讓獨自在臺灣的潘妮能即時詢問病情或醫療上的問題。潘妮說，龐醫師是位很不一樣的醫生，真正用「人」的角度來照顧她，讓她感到自己真的非常幸運，「能夠遇到像龐醫師這麼棒的醫生！」

另外一對來臺留學的印尼夫妻第一次有了愛的結晶，太太珊卓懷孕過程都由龐浸醮醫師全程照顧，珊卓順利產下女兒，並取名為「花蓮娜」……

出生於馬來西亞，現定居於花蓮的龐浸醮醫師，說自己也算是「新移民」，更能感同身受前來就醫的新移民女性的需求。

龐醫師說，「看醫生」對於不諳中文的新移民來說，是一件不容易的事情，他以孕婦為例說明，生產時的風

險極高，約有百分之十的孕婦會發生產程不順的狀況，病人立即需要緊急醫療處置，在時間急迫的情況下，適切的溝通，以及病人「聽得懂」的語言，都能大大降低病人與家屬的焦慮感；另外，產檢的衛教、待產過程和產後要注意的事項，醫療團隊都需要花長時間與病人溝通；花蓮慈院婦產部「新移民女性健康照護門診」應運而生，希望能將語言、文化或是對陌生環境的障礙降到最低，讓外籍婦女朋友能感受到溫馨與溝通無礙的就醫服務及品質。

門診除了設有諮詢服務外，還有接受專業醫療訓練的越南籍志工提供陪診及翻譯的服務，讓不同國家不同語言的新移民女性就醫溝通無障礙。

(文、攝影／魏瑋廷)



「新移民女性健康照護門診」除了英文，也有越語等翻譯志工（左）協助。



# 臺中

十二月二十二日

## 慈濟護理之家獲 SNQ 銅獎 家人作伙冬至暖

臺中慈濟護理之家特別選在冬至這一天舉辦家屬座談會，除了讓住民、家屬與護理之家工作團隊進行意見交流，同時也準備了應景的暖福雙色湯圓，讓所有的家人一起動手歡喜搓湯圓、吃湯圓，圓圓滿滿。

臺中慈濟護理之家負責人莊淑婷副院長表示，藉由座談會達到雙向溝通，了解家屬們對機構的想法與建議，同時

也讓家屬知道團隊同仁為每位住民的用心，讓彼此在這個大家庭中成長茁壯。她同時表示，對於品質的追求是永無止境的，如同上人所說的「讚美當警惕」，此次獲得 SNQ 銅獎的殊榮，團隊同仁更要加緊腳步把品質做得更好。適逢寒流來襲，家屬們不畏寒風抽空前來，莊副院長也貼心叮嚀要注意身體保暖。

活動一開始由社工師林翊嘉透過一張張照片，帶大家重回二〇一七年一整年的每個歡樂瞬間，這是每位家人共同經歷與參與的美好時光。接著由營養師沈首如帶著大家手作暖福雙色湯圓，貼心融入健康元素，特別選用蕃薯的黃色和火龍果的紅色當湯圓的天然染料，同時以地瓜粉取代糯米粉，增加了一般湯圓





# 獎典禮



臺中慈濟護理之家透過有計畫推動住民「返家率」，獲頒二〇一七年 SNQ 國家品質標章長照類唯一的銅獎，代表獲得臺灣第一的肯定。攝影／馬順德

沒有的膳食纖維，對住民長輩來說，不僅顏色討喜好入口、好消化，既不傷身也可補身。

在「熱身、窩心、暖胃腸」之後，護理之家團隊也提供家屬照顧面相關的資訊，並回答家屬的提問。

葛奶奶的女兒分享，座談會拉近住民、家屬與護理之家的距離，讓三者產生互動與連結，讓被照顧者與照顧者之間能夠更加了解，彼此更加信任與放心。茅爺爺的兒子也說，來到這邊的時間只有短短的兩個月，有些規定還不是很了解，藉由座談會各專業人員的知識交流，讓家屬能夠清楚了解到自己的親人需要些什麼，自己可以做些什麼，非常肯定此次的座談互動。



臺中慈濟護理之家舉辦家屬座談會，也邀住民及家屬一起動手搓湯圓度冬至，莊淑婷副院長（左）期許團隊好還要更好。

唐奶奶的兒子表示，陪伴母親一起搓湯圓，就像回到小時候在家裡一樣，感覺很甜蜜、很溫馨，媽媽其實是很活躍的，一直到九十歲還是一樣喜歡往外跑，現在因為腿比較沒力氣，擔心住進來以後會跟外界脫節；但這裡除了每日安排適合老人的活動外，這個月還有參訪歌劇院的戶外活動，對媽媽的身心很有幫助。

臺中慈濟護理之家團隊，非常重視每一次和家屬面對面的懇談交流！家人見面搏感情，心心念念關注每位長輩的起居與健康，也難怪慈濟護理之家，每天都有愛的故事不斷上演！（文／周茂松 攝影／羅國文）

# 臺北

十二月十六日

## 手掌心上的太陽 早產寶寶同學會

「各位小朋友，還記不記得自己小時候的樣子啊？現在醫院還有好幾個小小早產兒住在你們曾經住過的保溫箱裡，希望今天活動可以祝福他們跟你們一樣平安健康的長大。」楊惠儀社工師朗朗開場，臺下的孩子們大聲應好。每個孩子都是父母手心里的太陽，而許多早產兒如同巴掌仙子，更需要呵護關懷；為關懷早產兒出院後的健康情形與家屬的照護情況，臺北慈濟醫院於十二月十六日舉行「慈濟早產寶寶十二週年同學會」，當日共

二十五組家庭出席，各式各樣的活動、分享讓現場笑聲不斷，溫馨感動。

黃思誠副院長看到每個健康、活潑的小朋友，致詞感謝早產兒團隊的付出努力，並祝福大家身體健康、事事如意。陪伴許多家庭走過難關的兒科部蔡立平主任也高興分享：「謝謝大家陪伴我們走過這段很溫馨也很艱辛的日子，能看到孩子一公斤、一公分地慢慢成長，都是一點一滴的喜悅，恭喜大家撐過這段時間，預祝大家未來在生活上、學習上都具有活力，人生路上也能有不一樣的嶄新一頁。」

## 早產寶寶平安長大 回娘家健康闖關

活動熱熱鬧鬧地展開，有些家長帶孩子到健康小站找醫師諮詢、量身體重；有些家長則陪孩子到闖關活動





區與工作人員同樂。「你好，你現在有沒有乖乖，好好把飯吃完呢？要聽媽媽的話把飯吃光才會長大哦！」新生兒科趙露露主任、兒科部蘇一宇醫師、李致任醫師熟稔的在健康小站為家長們解答疑惑、寒暄問暖。「醫生，我家小孩的腦袋好像會不正常放電，有時會突然僵硬抖動。」「醫生，妹妹走路姿勢怪怪的，是不是發展有什麼問題？」面對各式疑問，三位醫師仔細聆聽、解答，讓家長得以安心。

會中安排精心設計的趣味遊戲，讓小朋友們玩得不亦樂乎，也透過遊戲訓練手眼協調和反應力。「阿姨我還要一個（棉花糖）！」三道闖關遊戲裡，最受歡迎的無疑是「李氏棉花糖」，每個拿到棉花糖的孩子都露出開心的笑容。緊接著登場的是「小小星光大道」及表演活動，就讀小學的



臺北慈院舉辦十二週年早產寶寶同樂會，闖關遊戲讓孩子們運動也動腦，有吃又好玩。

趙家兄弟是現場最大的孩子，帶來的扯鈴表演讓臺下掌聲、加油聲不斷，而永晴、佑承兩名小朋友帶來的歌唱表演，也讓臺下觀眾紛紛拿起相機拍照。

## 視如己出不放棄 同心守護早產兒

家吝是臺北慈院照護至今最早出生的早產兒，二十三週出生時僅有六百八十五公克，且合併腦部出血、腦室擴大、小腦缺損、水腦及癲癇等各種情形，呼吸器跟鼻胃管更是到將近一歲才順利脫離。儘管成長過程歷經多次生死關頭，但家吝媽媽從不放棄，認真地帶他進行復健、治療。她說，「家吝是個很貼心的孩子，每當我不舒服時，他都會跑來跟我說，媽媽我帶你去醫院、去急診好不好？因為這句話是他從小聽到的。」家吝媽媽指出，「吝」這個字會幫孩子帶來很多貴人，而第一個貴人就是沒有放棄他的小兒科醫師，「我很感謝臺北慈院，無論醫師或護理師，只要我有問題大家都會馬上幫忙解決，臺北慈院就像是家吝的家，給我們很大的支持，讓我很放心。」

三十二週出生的聖昌記得每個照顧過他的叔叔、阿姨。媽媽帶他感謝醫療團隊：「他出生時很小，還好臺北慈院醫療團隊幫了很多忙，老師們也很有耐心的協助，讓他脫離遲緩邊緣。」

偉捷、可捷是對混血兒雙胞胎，



健康小站先量身高體重，還有李致任、蘇一字、趙露露三位醫師現場回答家長們的各式醫療疑問。

三十週出生的他們在臺北慈院住了兩個多月才回家，媽媽非常期待這次活動，遠從中部來的媽媽說：「一直很想帶孩子回來讓當初照顧他們的叔叔、阿姨看看，今天在活動中也看到很多健康成長的早產兒，覺得很安心，真的很有意義。」

這些分享讓與會的父母感同身受，更讓視每個孩子如己出的趙露露主任感動萬分，她語帶哽咽地分享：「大

家知道照顧新生兒的壓力很大，照顧早產兒的壓力更大，但我會將這樣的壓力持續下去。因為看到每個照顧過的小寶寶能快樂長大，就是我最大的工作原動力。」

活動尾聲，有耶誕老人出來送禮物給小朋友，每個小腳丫杯墊都代表一個祝福，祝福每個早產兒勇敢向前邁進。（文／廖唯晴 攝影／吳裕智）