

| 醫療之光 |

英語服務金質獎

花蓮慈濟醫學中心、大林慈濟醫院

文 / 彭薇勻

在臺灣漸與國際接軌的同時，醫療院所也同時面對到院者的種族、語言漸趨多元的趨勢。國際化是慈濟醫院的理念目標之一，院內的英語服務能力是最主要的必備條件，行政院研考會頒贈的「英語服務標章」是肯定英語環境的指標。

花蓮慈濟醫學中心和大林慈濟醫院繼去年度榮獲「二〇〇九年英語服務標章」五顆星認證後，今年再度獲得「二〇一〇至二〇一一年英語服務標章」金

質獎的肯定。九月二十八日下午，由花蓮慈院王立信副院長代表受獎，也期許未來將更加努力，提供外國友人更優質的服務，展現慈濟醫療無國界的精神。

為了提供在臺外籍人士更友善的生活環境，行政院研考會結合地方政府與民間業者推動英語服務標章，今年各行各業共有一千五百六十五家參與，包括有購物消費、住宿餐飲、醫療服務和交通運輸等，而有八十三家業者獲得「金質級」的標章認證，其中慈濟醫院更是雙喜臨門，花蓮慈院與大林慈院雙雙獲得此獎的肯定。

花蓮慈院當初在推動英語服務時，在研考會委託的中國生產力中心顧問的輔導下，並經由專家學者、相關部門及外籍人士組成評核小組，進行實地評核，使得花蓮慈院的英語服務標章更趨完善。王立信副院長表示，花蓮慈院不但要落實在地社區化，更要與世界接軌，外籍人士一進入大廳就可以看到雙語化的指標，包含衛教海報，各樓層平面圖、門診掛號流程。此外，許多雙語化標示的語言除英文



大林慈院接受英語服務標章評鑑時，護理人員說明各種對外籍人士貼心的設計，令評鑑委員印象深刻。

I speak English



攝影 / 彭薇勻



攝影 / 楊國濱

外，還有越南、印尼等語言，貼心的設計與服務，就是希望讓外國朋友們可以安心就醫無障礙。

除了有雙語的硬體標示外，服務臺還有佩帶「I speak English」(我會說英語)標章的英語服務人員提供專屬的引導服務，也有會講英語的志工熱心帶領，所領到的藥袋，也附有英文說明；而外國朋友若要到慈院看病掛號，只要進入醫院的英文網頁，不但可查詢各種就醫資訊，還可以直接完成網路掛號，讓外籍人士在慈院就醫感覺更友善、親切。

研考會副主委魏國彥表示，通過英語服務標章認證的業者，除了能夠依照認證的等級，在商家門口張貼標章，讓外籍人士可以明瞭提供英語服務的營業場所和服務等級，同時，也將把獲得認證的店家位址放在網路電子地圖平臺，便於外籍友人查詢提供英語服務的地點。

此次花蓮慈院和大林慈院獲得金質獎的肯定，未來將再接再厲，提供更優質的服務與友善的雙語環境。👤

左：二十八日下午，花蓮慈院王立信副院長(右)代表花蓮與大林慈院，由研考會副主委魏國彥(左)手中接獲英語服務標章金質獎的肯定。右：評核人員正在審核藥單上是否有明確的雙語標示。



大林慈濟醫院院內的雙語指標。

