

後疫情時代的醫院管理

文／趙有誠 臺北慈濟醫院院長

臺北慈濟醫院的團隊在二〇二一年度照顧了九百一十一位新冠肺炎（Covid-19）染疫病人，因為同仁防疫觀念正確且落實，我們不但圓滿了照護工作而且沒有院內感染。守住了二〇二一年，二〇二二年初又出現了Omicron病株，這個新型變異株傳染力超強，雖然全臺灣努力防堵，每天仍然有零星本土案例出現。截至三月七日，我們醫院又收治了五十五位確診病人，還好皆為輕症。我提醒大家，依舊要用戒慎虔誠的心保護自己，也守護整個醫院的清淨無染。

轉眼又是新的一年，我認為「後疫情時代的醫院管理」在這個時間點至關重要。現今社區人口密集、病人年邁共病及抵抗力低下，醫院內抗藥菌多，重症患者都面臨感染的風險。去年底合心共識營裡，醫療科部、護理、醫技行政主管討論反思，既然疫情期間可以院內零感染，那我們可不可以把這個保護病人也保護自己、保持環境潔淨的精神落實到院內抗藥菌的管理上？因此，今年在我為醫院設定的幾個重要目標中，第一個就是院內感染管制的再提升。從正確洗手、戴口罩、穿隔離衣等方式開始，



擴及到紫消燈的使用及病人動線安排及更用心的醫療操作步驟，強化整個感染管制系統，使感管作為更全面。

我的第二個心願是年輕人才的培育。畢業後一般醫學訓練 (PGY) 的學員個個是醫界未來的生力軍，大家有緣來到臺北慈濟醫院，接受專業訓練及人文薰陶，結訓後就能接續成為醫院的住院醫師。今年的大願，期望各個專科都能用心招募到志同道合的人才。第三個心願，期待傑出優秀的員工能投入慈誠委

員培訓的行列。今年醫院共有二十二位同仁主動報名。日前，大家在培訓說明會中分享自己加入慈濟大家庭的因緣，也分享今年報名培訓的理由。有些資深人員提到，之所以這麼多年後才報名參加，是因為過去覺得自己還沒達到成為「慈濟人」的水準；有些同仁則是因為在臺北慈院服務多年，每當朋友問到慈濟事，這些問題有正面的，也有反面的，他不知道怎麼回應，因而希望更多了解「慈濟」；其中有更多人是在去年的防疫工作中，在篩檢站或疫苗接種站工作時，被身旁慈濟志工的付出所感動，見賢思齊也發願成為「慈濟人」。大家會來到慈濟工作，都有特別的因緣，既然都已經多年是「慈濟的人」了，發心立願，就可以成為真正的「慈濟人」。

最後一個願是對自己的要求。疫情期間，看到院內所有的同仁在過程中用心用愛付出，相互鼓勵、相互打氣，彼此少有責難與爭執，結果防疫成效出乎意料的好。因此我期許自己在新的一年裡自我修正，「多讚歎少批評」，將「正向思考」運用在管理上，更用心去看見每位同仁的付出，期待全院上下都維持疫情以來那股自動自發的朝氣。

臺北慈濟醫院的社會責任非常明確，就是讓所有病人求醫「有」門，這不單指就醫的便宜、便利，而是要讓病人的

痛苦都能得到解決，在病人住院時，提供他全方位的照護，社經地位弱勢的病人，安排社工介入，也結合慈善志業，提供五全照顧。對苦難及時伸出援手是證嚴上人創辦慈濟的理念，在最近烏俄戰爭中看到顛沛流離的家庭，兒童、婦女、老人在天寒地凍中沒有食物吃，看不到明天在哪裡。三月四日中午，臺北慈濟醫院舉辦「愛心無國界 馳援烏克蘭」的祈福會，募心募愛。院內員工、來院病人、防疫志工、懿德爸媽都參與了，人人把愛心投入大水缸，會後清點，居然超過一百萬元。我真的很驚訝，大家的愛與溫暖表露無遺。我想如果有機會，慈濟人更想親力親為，在第一線膚慰這些難民，讓他們得到依靠。

人人都有佛性，人人有顆慈悲溫暖的心，但不一定要在災難時才被啟發。希望慈濟人文充滿在醫院每個角落，很感恩上人的開示，以佛法教導我們人生的智慧，給我們很多自省的提醒。同仁們學習專業，修習人品、道德，在服務中成長，在人文中薰習。也許經歷一場「疫戰」，感觸特別多，感恩大家齊心努力讓醫院變更好，感恩主管們都能用感恩的心關愛團隊夥伴，也愛臺北慈濟醫院這個家。有合心的團隊，我們才能讓病人得到周全的照顧，學生得到最好的學習，生命得到最好的實踐，我以大家為榮。🕊