

願做箍桶人 用愛照顧醫院

文／喬麗華 台北慈濟醫院主任秘書

【慈濟醫療典範】頒獎

【醫師類】 台北慈院 趙有誠 院長

【護理人員類】 台中慈院 莊淑婷 副院長

【醫事行政類】 台北慈院 喬麗華 主任秘書



台北慈濟醫院喬麗華主任秘書榮獲二〇二三年慈濟醫學年會慈濟醫療典範獎，當日由慈濟基金會林靜憫副總頒獎。

因為與上人的師徒之約，我到慈濟服務已經十九年了。二〇〇四年四月，我離開服務二十四年的職場，回到花蓮靜思精舍，承擔即將啟業的台北慈濟醫院「主任秘書」一職。作醫院的主任秘書不是件容易的事情，我既不是醫學背景出身，過去也不在醫療院所服務，如何讓這些大醫生們願意聽我說話，將大家

串連起來，是非常大的挑戰。但是上人曾經慈示：「大北區有多少慈濟人這一輩子就這樣跟著我的腳步走，如今也垂垂老矣。當他們病苦回來就醫時，一定要請醫護團隊用心用愛，代替我回報每位慈濟人的這一分情。」我將自己定位為「箍桶人」，上人的句句託付，我誓願以「盡形壽，獻身命，使命必達」來



喬麗華主祕（中）擔任員工關懷小組的召集人，為發生醫療糾紛或對職場適應不良的同仁提供服務。



與志工一起守護醫院，進行大掃除。

履行承諾。

全院大約兩千八百名員工，行政管理、傾聽員工的心聲和最近遇到的問題、慈濟法親的關懷、菩薩大招生、募心募愛和國際醫療都屬於我的工作範疇，我的手機二十四小時開機待命，只要我能幫忙就義無反顧，因為我希望讓大家的心都穩穩地「惦」在台北慈濟醫院，把醫院當成自己的家。而為了讓新進同仁了解慈濟精神，在院部主管的期待下，我們每年舉辦「迎心傳愛新人營」，希望藉由醫療人文跟環保課程，前往弱勢家庭關懷訪視，讓同仁見苦知福，培養同理心與感恩心。每當有新進醫師前來報到，只要是優秀的醫師，我

都會想方設法推薦給法親或社區大德，讓更多人認識我們的大醫王。如果醫師或護理師因緣具足，我也會進一步接引他們培訓，成為上人的弟子。

我很感恩有這個機緣在台北慈濟醫院服務，讓我有機會面談並關懷每個要離職的醫護同仁。前幾年，我到台大政治研究所就讀，將多年來的面談經驗整理成碩士論文，並投稿到國際期刊，向國際分享台北慈院的護理人力管理與留任經驗。此外，有感於醫護人員在第一線的壓力，我也邀請心理師、社工師、律師和人文室組成關懷小組，為發生醫療糾紛或對職場適應不良的同仁提供服務，希望能替大家打造一個充滿愛與溫

暖的職場。而我覺得當中最棘手的就是處理醫療爭議，有心就不難，在大家一起努力下，近七成的抱怨事件能透過溝通協調化解，也有八成訴訟風險能在院內圓滿和解，二〇二一年跟二〇二二年我們更榮獲衛福部「醫療事故關懷服務績優表揚」的肯定。

讓每位慈濟人得到適切的醫療照護是上人創辦慈濟醫院的心願之一，我是醫院與社區的橋梁，所以法親的託付自然是在所不辭。無論在急診、門診或是住院的病人，我只要接獲消息，都會親自前往探視關懷，了解他們的醫療需求，也為此打造具有護理背景的祕書團隊，讓這些專業資深的護理師陪同法親就醫，安住他們的身與心。此外，我也

是國際醫療的窗口之一，但凡在外求醫無門或沒有就醫能力的病人跨海來臺求醫，我們都會日日夜夜前往關懷，甚至為他們準備家鄉口味的餐點，緩解他們焦慮的心情。

走在最前，做到最後。我與院部主管、醫護同仁一起參加各個義診，為世界的苦難募心募愛，推廣素食護生，以上人的法和民間、公家機關結緣，在八仙塵爆和防疫期間用愛、用心照顧每一個傷患與病人，很榮幸地在二〇二三年榮獲「慈濟醫療典範獎」，我覺得好感恩，感恩今生有這分可貴的因緣，得遇名師，得聞佛法，盡此一報身，履行那一年對上人的承諾。（整理／廖唯晴）



二〇一五年八仙塵爆事件台北慈院收治許多病人，喬麗華主祕前往關懷探視。