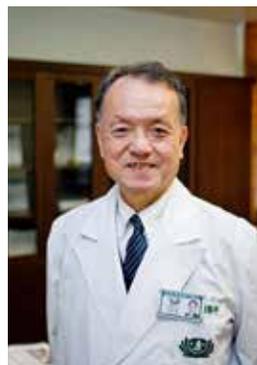


+C 醫療新動能

◆ 口述 / 林俊龍 慈濟醫療志業執行長



醫療的本質，是要讓生病的人能重獲健康，讓沒有生病的人維持健康的身體，而最重要的是身心靈都健康。所以，我以十個以C開頭的英文語辭，與大家分享慈濟醫療的十大核心策略與行動背後的理念精神。

第一是「方便性」(Convenient)；為免除病人檢查過後還要再回診看報告，慈濟醫院整合服務流程，將抽血檢查、X光檢查與心電圖檢查等時間壓縮在最短時間內完成，體貼病人，「一診到位」。

第二點是「舒適性」(Comfortable)，服務台、掛號批價、病房護理站櫃台逐步更新為低矮設計，民眾可以安心坐著接受服務，減輕就醫的壓力，自在無礙。除硬體提供舒適感的設計，更重視民眾的「心」感受。每天在醫院服務的慈濟醫療志工，搭起醫病、醫護溝通之愛的橋梁，堪稱慈院軟體中的軟體。

第三，則是「服務全方位」(Complete)。透過完整的醫療科系與團隊滿足所有來醫院民眾的需要，提供全科服務(one stop shop)。例如，花蓮慈濟醫院亦支援玉里、關山二家小型地區醫院的專科門診與急診。

「連續性醫療」(Continual)，是顛覆既有的醫療經營觀念，希望病人能保持健康，盡量不要回醫院，而非期待病人反覆回診以增加醫院收入；醫療不打烊，這就是「連續性醫療」運作的概念！

民眾求診返家後，若醫院的服務已告一段落，這樣的醫療只做到三分之一。提供健康時的疾病預防、生病時的到院治療、以及治療後返家照顧的衛教，這三大要素所構成的持續性醫療，才能真正照顧病人的健康。

以大林慈院為例，從二〇〇二年八月開始，已巡迴嘉義縣十八鄉鎮市兩次以上，四十八個場次有超過三萬三千位民眾接受健康檢查。第二階段的報告分發，也出動十五名的護理衛教師，透過一對一的互動詳細說明，整個大嘉義地區民眾得以掌握自我的健康狀況，也增進健康常識。

慈濟醫院在堅定的核心價值引導下，給予病人、家屬「整體性照顧」(Comprehensive)，享有身心靈的安樂。除了做好專業的醫療服務以外，把病人當成是自己的親人、好朋友般對待，所激盪出來的醫病之情，是讓彼此都能感

到溫暖與不斷攜手努力的重要關鍵。將病人與家屬的心先安頓好，可以降低疾病的痛苦感受，經濟與家庭的問題也都可以在慈院獲得協助。

此外，「環保」(Conservational)是慈濟醫院的第六個經營策略，也具體實踐綠建築概念；例如，慈濟六院道路鋪設連鎖磚，讓土地能夠呼吸，大雨過後地面也不會積水；臺中慈院擁有目前台灣最大的太陽能集電面板；各院區逐年置換省電燈管、調高冷氣溫度；中水回收設備，將收集的雨水、廢水等次用於馬桶沖水、園藝澆水；垃圾減量、資源回收等多次獲環保署表揚。

病房提供環保餐具或請病患自備，同仁隨身攜帶環保餐具；一到假日，同仁投身院內福田小站、或宿舍區與社區內的環保回收站，帶動家人力行資源回收。

而院內兩百多種專業設備輔以完善資訊化設備，採取以電腦為基礎的經營策略(Computer-Based)，「以病人為中心」設計出以醫療工作人員為導向的資訊系統，讓醫、護、藥師、醫檢、行政能夠快速正確地完成各項服務。

慈善，並不能做為沒有效益的藉口。因應地方疾病的特性，成立整合性治療中心，如腫瘤中心、肝病防治中心、風濕免疫中心等，發揮一加一大於二的最大效能，「永續經營」(Cost-effective)。尤其，慈善機關有其社會責任與使命，盡全力達到收支平衡，便能夠永續經營，為更多的民眾造福。

「能令眾生，離一切苦、一切病痛，能解一切生死之縛。」這就是我們第九個經營策略，秉持佛教慈、悲、喜、捨的理念，提供「富有愛心的服務」(Compassionate)。從醫護全力搶救民眾於病危之際、志工貼心的膚慰病人與家屬，醫院的一舉一動，都是溫暖的呵護與關懷，都是具體的傳遞與落實。

最終一項經營策略就是「以社區為導向」(Community-oriented)，從疾病的篩選預防、治療，到後續的協助與關懷的醫療服務。這是放諸臺灣所難見到的完整醫療服務系統。慢性病患者在醫院接受治療和藥物給予後，再施予衛教；返家後，透過社區支持系統給予心理支持，養成自我飲食控制、定時運動的習慣，讓社區的健康促進成為一種常態，慈濟醫院透過社區志工、健康柑仔店、健康福氣站、社區防疫網絡等，正一步步構築成社區的完整健康促進網絡。

而除了照顧病人外，亦提供優質服務兼顧同仁身心健康，全力推動「健康促進醫院」(Health Promoting Hospital, HPH)是針對四大面向：病人家屬、社區、同仁與環境，一起營造，期盼透過多管道並進的努力，讓大家都健康、歡歡喜喜過生活。

好的改變，讓慈濟醫療越來越好。

(摘錄整理自《創能型治理：看見南方新動能》)

