

# 感恩

來自病人與家屬的溫馨回饋  
的足跡...

臺中慈濟醫院

## 一段英文感謝的背後

一封英文留言，透過顧客意見反應系統傳進社會服務室，寫著「We will highly recommend Tzu Chi Taichung to everyone, especially other foreigners. (我們極度推薦臺中慈濟醫院給所有人，特別是旅居臺灣的外國人。)」引起處理同仁的注意，是怎樣的就醫歷程讓外國朋友如此願意推薦臺中慈濟醫院給其他外國朋友？循線追蹤之下才發現，醫療團隊的日常，對生病求醫的旅臺外國朋友而言，竟是如此特別又溫馨！



凱特(右)肯定臺中慈濟醫院醫護人員的專業。攝影／江柏緯

四十歲的凱特·尼可森 (Kate Nicholson) 來自紐西蘭，她跟先生在臺中生活超過十年，因罹患先天性右側腎盂輸尿管接合處狹窄，經常需要往返醫院處理疼痛和感染問題。今年 (二〇二二) 四月發生嚴重感染，輾轉來到臺中慈濟醫院就醫，泌尿科醫師蔡宗訓做經皮腎造瘻引流才得以緩解。

凱特曾在其他醫院治療，都無法得到合適的處理。蔡宗訓醫師從疾病與檢查結果得出診斷，花了不少時間和凱特溝通，解釋處理疾病的方法及優缺點，並耐心聆聽她的想法及考量。凱特接受醫師建議，決定拿掉右側腎臟。蔡宗訓指出，凱特的右邊腎臟其實已經沒有排尿、排毒功能，短暫性治療對她沒有益處，摘除沒有功能的腎臟才能解決根本問題。

凱特手術順利摘除右側腎臟，但術後恢復過程卻是波折不斷。

凱特開刀傷口疼痛還未緩解時，竟出現腸絞痛，肚子疼到無法進食，睡眠也大受影響，身體的突然變化讓她心生害怕。醫療團隊緊急安排腹部電腦斷層掃描。大腸直腸科醫師方佳偉仔細解釋原因，並安撫凱特及先生的情緒。體會慈濟醫院醫師和護理師的專業後，凱特鬆口氣：「謝謝你們解釋得這麼清楚，讓我們安心。」



### 社會服務室五月廿四日收到凱特留下的回饋：

This was the best hospital experience we've had in Taiwan. Impressed with the speed, efficiency, professionalism, and empathy of all the nurses and staff. We will highly recommend Tzu Chi Taichung to everyone, especially other foreigners. Special thanks to Dr. Tsai, Dr. Feng, my gastro doctor, and Chen Peixin.

#### 翻譯：

這是我們在臺灣獲得最好就醫經驗的醫院。對於專業照護、診斷及治療效率和同理心都讓我們印象非常深刻。我們極度推薦臺中慈濟醫院給所有人，特別是旅居臺灣的外國人。感謝蔡宗訓醫師、馮紀新醫師、方佳偉醫師及陳佩心。



泌尿科蔡宗訓醫師解決凱特多年的疾病困擾。攝影／江柏緯



凱特住院期間，大腸直腸外科醫師方佳偉詳細解釋併發症原因。攝影／呂榮浩



護理部專科護理師陳佩心(右)一路陪伴凱特(左)到出院。攝影／江柏緯

「來，這個精油給妳，妳可以請先生幫忙按摩肚子及腳底，可以幫助妳讓腸子蠕動快一點。」專科護理師陳佩心知道凱特的狀況，時常到病房關心，同時也分享了中醫針灸的經驗。凱特在臺灣聽過不少中醫的治療，於是鼓起勇氣嘗試，凱特表示，「雖然有點緊張，但我



凱特住院期間，中醫部醫師馮紀新給凱特體驗中醫療法。攝影／呂榮浩

想試看看。」陳佩心專師於是幫凱特會診了中醫。

初初來到病房，馮紀新中醫師明白凱特急切想恢復健康，卻看見她雙手緊握還有點發抖，馮醫師面對第一次嘗試中醫的病人，放慢下針速度以減少病人緊張。這是凱特第一次看中醫和針灸，進



步到後來也嘗試了雷射針灸。馮紀新醫師為凱特開了中藥處方，第一次服用中藥的凱特說：「中藥雖然有一點點苦，但是我覺得還不錯。」馮紀新醫師解說：「苦是因為藥方有黃連，能抗菌和幫助腸胃蠕動，排除邪氣，而中藥特性對症的話會有甜味。」馮醫師的話讓凱特很驚奇，她開心說，等病情恢復會再給馮醫師看偏頭痛。

凱特病況慢慢好轉，再次開始嘗試進食，卻又出現腹瀉而不敢再進食。陳嫻心專師推測可能是抗生素施打太久引起「偽膜性腸炎」，於是決定進行糞便化驗，她告訴凱特：「有檢查結果會立即通知您，我們會提供周邊靜脈營養針補充營養。」凱特還開玩笑地回應：「那我減肥的計畫不就又失敗了。」果不其然，糞便檢驗為偽膜性腸炎，調整藥物後漸漸改善。

凱特因為手術後併發症住院兩星期，她評價臺中慈濟醫院「有專業也有溫暖」。出院當天，凱特夫妻送星巴克點心給病房護理師，還寫了卡片感謝十A病房護理團隊在住院期間的照護。一週後回診，蔡宗訓醫師告訴凱特：「妳的狀況恢復良好，可以開始備孕了。」

藏不住內心滿滿感謝，凱特填寫了顧客意見反應系統，讚美醫師群和護理團隊，更表達認同。她特別感謝陳嫻心一

直在旁協助，更像家人般的鼓勵她，還有大夜班值班護理師的陪伴她度過初期難熬的夜晚。凱特進一步表示，她與先生都是素食，自己也是自由藝術創作者，喜歡醫院提供素食餐點、中式風格的建築及顏色、木製地板與裝潢，以及優美的醫療環境。這些讓她覺得舒服又溫馨。她覺得慈濟醫院員工都很熱情，很會關心病人。

凱特出院後，陳嫻心依然持續關心凱特，凱特分享出遊及運動的照片，而且開心地說：「等我恢復健康後，我開班邀請大家來玩繪畫和手窯拉坯。」陳嫻心說，「我相信，只要真心對病人好，他們一定都會感受得到！」👍



十A病房副護理長林姿君拿著凱特感謝信。攝影／呂樂浩