

封面故事



幸福北慈 愛不斷線

台北慈濟醫院友善幸福職場





文／廖唯晴

二〇二四年十一月一日，台北慈濟醫院榮獲 1111 人力銀行生技醫療類二〇二四年幸福企業金獎，由鄭敬楓副院長代表到臺北寒舍艾美酒店接受表揚。這是台北慈濟醫院第三度獲獎，醫院自啟業以來，落實職場公平與尊重，提供各式福利、完整的教育訓練，打造友善職場，讓新進同仁及早適應工作環境。趙有誠院長在受訪時指出：「台北慈濟醫院最大的特色在於，大家將彼此視為家人，且以『感恩、尊重、愛』的慈濟精神，照顧所有病苦的人。我想這就是同仁工作幸福感的來源。」

人力資源室魏芝貞主任也提到，為了有效協助同仁解決問題，醫院設立員工關懷小組及多元的溝通管道，舉凡性騷擾申訴、職場醫療暴力事件、生活健

康諮詢等，均有專人受理。二〇二〇年起，更定期舉辦主管職能培訓課程、員工關懷系列講座，從主管的管理面、員工的身心、健康、飲食、親子關係，給予全方位照顧。此外，定期的慈誠懿德會、新人照顧活動以及近幾年人文室辦理的家聚活動，更是友善職場的一環。魏主任表示：「醫院的特色就是同理跟愛，所以不只會照顧員工，還會照顧到員工的家庭。」也因此，在這兩千多人的大醫院裡，處處都有陪伴同仁共同度過困難時刻的感人故事。

不放棄任何一位員工

有一位罹患血癌的員工，雖然接受過移植，但身體產生排斥反應變得相當差，無法勝任原先的工作。關懷小組接





喬麗華主祕和關懷團隊前往病房關懷同仁或眷屬。攝影／盧義泓

獲單位提報，不忍心放棄員工，更怕他在家因病更為抑鬱，透過團隊討論調整他的工作內容，讓這名同仁在體力範圍內，協助單位文書工作；而他所屬單位的同事也以愛包容陪伴，將他視為家人般照顧。

另外有一名資深同仁，近年因為家庭因素身心出現狀況，工作表現異常。多次協助調動單位，無奈他還是無法勝任基礎工作，於是在他離職前，多給予一筆退職金，讓他生活得以暫時無虞。

魏芝貞主任說明，不論是不適任所在單位，還是受限於身體疾病，台北慈濟醫院不輕易放棄任何一位員工；面對提出辭呈的同仁，人資室及院長室都會仔細審視離職原因，和同仁約談，若是因為工作遭遇困難、單位相處不順利，即會協助調整；若是因為身心或家庭問題，也會委請相關單位介入，提供所需資源。

家人般的守護

除了人資單位會在員工遇到聘用問題時給予即時協助，院長室喬麗華主任祕書也在員工關懷上扮演相當重要的角色。因為感受到醫護同仁第一線的壓力，喬主祕在院長支持下成立「員工關懷小組」，成員涵蓋院長室、社服室及人資室，希望透過不同單位的專業介入與長期陪伴，協助遭遇困境的同仁度過難關，為員工打造充滿愛與溫暖的職場。

一名工作非常認真的護理同仁，先生總是一手包辦接送年幼孩子、日常大小事情以及晚餐準備，卻突然心肌梗塞倒下。面對突如其來的變故，她彷彿天塌下來一般無法接受，那分脆弱與無助，讓喬麗華主祕感同身受，非常不捨，也因此決定成立員工關懷小組，陪伴面臨家庭驟變、遭遇身心困擾或工作壓力過大的同仁，走過難關與低潮。

每天早上工作前的空檔，喬麗華主祕都會帶領團隊成員到病房區關懷住院員工、員眷及法親，並貼心準備適合的營養補充品。有一名同仁的媽媽，因為癌症多次進出醫院，每次入院主祕都會前往關心，建立了如親人般的感情。在又一次住院時，她擔心自己來日無多，對喬主祕委以重託：「我這個孩子很老實，沒有兄弟姊妹，如果我走了，要拜託師姊多多照顧他。」

喬主祕感恩上人讓她以台北慈濟醫院為道場，努力營造溫暖的職場環境，扮

演媽媽、姊姊的角色，安住同仁的心，一起在台北慈濟醫院這個大家庭「守護生命、守護健康、守護愛」。

善款接力傳愛不息

新冠疫情期間，醫院多位同仁得到重症，不只身體承受痛苦，也面臨重大經濟壓力。喬主祕思考著有何方法，可以讓辛勞付出的同仁，在生病時無需為費用煩憂。正當此時，親身感受到台北慈濟醫院對法親貼心照顧的蔡瓊律師姊，慷慨捐助一筆款項給員工關懷小組，讓喬主祕可以專款專用來照顧同仁。有了慈濟法親這項資助，此後員工因病住院，皆可獲得慰問金，若罹患癌症等重大傷病，還可申請救難津貼，員工關懷小組會依據同仁的家庭經濟狀況，予以適切補助。

一名罹患癌症的同仁，因化療需要長時間請假，有限的病假用罄，還需要請假照顧長輩，因此每月薪資所剩無幾。考量同仁身心龐大的壓力，員工關懷小組撥用急難救助金，讓他得以維持基本的生活。

即便蔡瓊律師姊已辭世，家人仍繼續挹注這項資源。每年，員工關懷小組照例邀請其家人與會，向他們說明過去一年中，這筆資助款如何幫助院內同仁，讓愛心延續、溫暖不斷。

無常下的陪伴

無常在醫院不時上演，往往令人措手不及。



每當同仁遭遇困擾，喬麗華主祕會與同仁相約會談。攝影／范宇宏

幾年前，一位女子到台北慈濟醫院就醫，卻在術中不幸過世，對家人造成偌大的悲痛。喬麗華主祕第一時間帶著社會服務室楊美雲師姊前往她的家裡關懷，看到木然呆坐的弟弟、哭到不行的母親以及無語問蒼天的父親，那畫面深深烙印在腦海，喬主祕知道，必須長久陪伴這個悲痛無助的家庭走下去。

與此同時，喬主祕也意識到，在醫療過程中，絕對沒有人願意發生這樣的事情，那位主刀的年輕醫師，也必須給予關心，才能讓他不放棄這條行醫救人之路。於是她密切與那位年輕醫師會談，鼓勵他勇敢面對、記住這位病人用生命給予自己的教誨，並以往生者名義捐善款，為她植福。

數年下來，家屬感受到院方真誠的關懷與陪伴，逐漸從痛苦中釋懷，不只怨懟慢慢化解，還主動成為慈濟會員，盡己之力回饋社會。而那名主刀醫師，經歷風波後逐漸成長，以後加倍用心地面

對每一個病人。

「生者心安，亡者靈安，手術室才能平安。」喬主祕感慨地說道。

愛在醫院溫暖如家

為了全面照顧醫院同仁，過去在慈濟大學擔任懿德媽媽的喬麗華主祕，在上人同意下將「慈誠懿德會」引進醫院，讓慈濟師姑、師伯們一起用無私的愛愛護同仁。「在這裡，醫院不只是醫院，也是一個道場，更像一個有愛、有溫度，相互扶持的大家庭；我們希望盡最大的努力，對同仁提供

真誠的關懷和照顧。」

在醫療這條充滿挑戰的道路上，台北慈濟醫院不僅關心病人的健康，更致力於打造一個讓員工能夠安心工作的幸福職場。魏芝貞主任認為，員工的幸福感不僅能提升工作的穩定性，也能讓家人放心，而這正是醫院努力的方向。喬麗華主祕則深信，真正的幸福職場，不是沒有壓力，而是當壓力來臨時，有一個溫暖的環境能夠彼此支撐。「如何讓同仁來了以後，願意且歡喜地投入這個有愛的工作場域，是我們要一起努力的！」



台北慈濟醫院員工關懷小組。攝影／盧義泓