

教材室提供

新制醫學中心試評之後

以病人為中心的精神

更要落實在每一天

文／陳于媯

新制醫學中心試評八月底在本院登場，全體同仁上緊發條，各司其職，打了一場堅苦的團隊戰。試評結束，始終與大家並肩作戰的林正介院長儘管在長期辛勞下，又熬白了幾根頭髮，仍顧不得休息，神采奕奕的繼續督促各單位做好內部品管。

他說，學生讀書不是為了考試，醫院提升醫療品質也不是為了評鑑，對病人負責，是醫療人員的良心，以病人為中心的精神必須落實在每一天。「評鑑的目的在於建構一張不斷進步的藍圖，而非比賽製作成績單。」他希望同仁能夠體會評鑑的真義。

有人將醫療視同消費行為，又與服務業劃下等號，對此，林院長另有精闢的見解。他認為在攸關人體奧秘的領域中，醫療人員懂的多，病人懂的少，醫療結果存在著極大不確定性，因此在醫術和熱忱之外，醫療人員尤須具備高度的慈悲心和熟稔的溝通技巧，才能了解病人的痛苦與需要，讓病人參與討論後，再以高度的專業技巧為病人謀求最大的福祉。

「如果同樣的工作做久了，感官麻木了，醫療行為變成公式化，聽不見病人的聲音，也看不見病人的痛苦，是這一行的大忌。」他不諱言病人就醫時如果得到這樣的待遇，醫院就應反省究竟是那個環節出了差錯。

醫管界名人、長庚醫院決策委員會前任副主委莊逸洲今年3月因腦中風猝逝，他在中風前兩年罹患肝癌，醫師雖悉心照顧，有時在溝通方面仍嫌不足。莊逸洲曾感慨的說：「醫師在看病，我們這些重症患者卻是在拚命。請不要毀掉病人的希望！」

莊逸洲一語道出病人的心聲，林院長後來聽說，大為震撼。「什麼是以病人為中心？就是要有同理心，設身處地為病人著想。」他有個病人是B型肝炎帶原者，某次因主動脈瓣剝離引發嚴重的胸痛，到一家醫院掛急診時，醫師警告他若不立即治療，主動脈瓣隨時可能「像氣球一樣爆裂」，玩笑式的強烈措辭，令原已擔心萬分的病人及家屬更是難以承受。

林院長獲悉此事，相當難過。他說，醫療人員當然不應濫用同情心，不應讓自己陷溺在與病人相同的情緒中，但是一定要有同理心，要以更中性的態度去關懷病人。例如對於重症患者，與其陪家屬一起哭，不如向病人及家屬詳細解釋分析情況，協助他們做出最恰當的決定。專業知識，溝通技巧，兩者合一，就會成為在黑夜中為病人指路的那道光。

這種以病人為中心的醫療，正是新制醫學中心評鑑的核心。新制醫學中心評鑑關心的不是醫院的規模有多大？病床有幾張？引進了哪些先進儀器？而是從病人的角度，策勵醫院在醫療品質、醫學倫理、病人安全到加強社區服務等各方面向上提升。醫學中心本來就擔負的急難、重症醫療任務，以及對社區、社會的責任，也是當然的考核重點。有了新制評鑑當面導車，醫院的軟硬體設備日後勢必會有更人性的考量，直接受惠的是病人。

回溯中國醫藥大學附設醫院成長的軌跡，民國77年通過區域教學醫院評鑑，86年晉升準醫學中心，89年成為醫學中心，93年連莊。醫院評鑑3年一次，原本明年才要再度評鑑，但因新制內容變動極大，醫院評鑑暨醫療品質策進會為讓醫院先行適應，提出試評計畫。試評雖是協助檢測評鑑方法，亦如同真正評鑑，透過專家之眼，清楚看見自己的優缺點，若有不足，速謀改善。並且，醫院如果參加試評，正式評鑑日延後到97年，可避開明年五權院區工程完工搬遷等等忙碌期，準備時間會更充裕。

英雄所見略同，全台96、97年需接受評鑑的醫學中心有8、9家報名新制試評，可惜僅有三個試評名額，只好公開抽籤。管理中心主任陳瑞杰手氣不錯，一抽就中，試評順序依次是高雄長庚、台北萬芳和本院，本院試評日期為8月31日至9月2日。



林院長表示，醫院評鑑過去只花半天，93年增加為兩天，這次是三個全天，深入詳實，單單醫院事前必須提供的綜合自評就多達近600項，相關說明更是「族繁不及備載」。儘管試評不打成績，但為了這場爭取榮譽的戰役，全院同仁早就在蔡董事長和林院長領導下，秣馬厲兵，全力以赴。從6月開始，醫院各相關單位每天自評，一本評鑑說明手冊宛若「聖經」，人人翻得滾瓜爛熟。

身為醫學中心，不能獨善其身，必須兼善天下。本院除了提供急難重症醫療，設置癌症中心，致力醫療新科技的研發以外，也積極向外延伸觸角，諸如從事山地醫療服務、開辦監獄醫院等，只要是能做的、該做的，一律勇於承接。林院長說：「為了善盡醫學中心的社會責任，有些醫療業務就算註定賠錢，我們也要參與。」

經由這次新制醫學中心試評，全院上下不斷的檢討、修正，在腦力激盪下，以病人為中心、重視病人權利的思維逐漸在各處展現成果，種種巧思令人欣喜。例如病人過去要掛號批價，必須站在窗口前排隊，現在免了，先抽張號碼牌，就可以坐著等，或者在四周晃晃，聽到電腦語音響亮的叫號聲再走過去就行了，這對因為不適而就診的患者來說，無比貼心。

「醫療是人照顧人的工作，我們面對每一個病人都必須付出真心的關懷，也就是蔡董事長經常說的視病猶親。當你的家人病了，你希望他得到怎樣的照顧，請以同樣的標準來要求自己。」

結束了新制醫學中心試評的洗禮，「以病人為中心」的標竿已在本院高高豎起。林院長希望全院同仁今後務必秉持更高的醫療道德情操，身體力行，如此不僅是病人的福氣，也是自己的福氣。畢竟，人生幾何，能夠救一條命，安慰一個受苦的靈魂，這樣的安心和滿足絕非任何物質能夠換得。