

# 如何感動人心的沈思

指導／**輔英科技大學醫技科** 主任 **田霓**  
實習生 **李憶萱**

來到遠近馳名的中國醫藥大學附設醫院檢驗醫學部實習，已經3個禮拜了。不管在實驗室、門診或院區四周，遇到的每件事，都讓我這個即將要投入醫療職場的新鮮人充滿了好奇與省思。

我們平日大多是待在實驗室裡，屬於幕後工作人員，面對的是堆積如山的各類檢體，例如病人的血液、尿液、糞便或痰液等，當被調往門診抽血站的時候，除了學習專業抽血技術之外，還可以觀察到醫檢人員應有的服務態度。

## 每天面對不同狀況，我能做到視病如親嗎？

抽血櫃台前，每天人潮不斷，早上一開始工作，往往就有3、40位阿公阿嬤在等候。每個病人的需求及身體狀況皆有不同，有的要抽血，有的要驗尿，有的臉色蒼白就好像隨時會暈倒，有的是行動不便的身障者，或是坐輪椅的老人家。

坐鎮在抽血櫃台的學長姐們，每天面對各種狀況，早已練就一身好功夫。他們不厭其煩的進行病人身分辨識，除了詢問姓名和生日，以確保沒有驗錯人之外，還必須不斷說明抽血步驟，並請病人配合檢體採檢流程。如果遇到臉色蒼白或神情緊張的病人，也要先了解他們的身體狀況是否適合抽血，如果真的不行，則請他們先稍坐休息，等到感覺好一點了再抽血，以預防發生暈針現象。若是遇到坐輪椅的身障者或是高齡長者，便會請他們到特別設置的櫃台抽血。

在這些過程中，學長姐讓我們體會到在第一線服務的醫檢師，所需要的視病如親的精神以及耐心服務的態度。我常試想自己以後該用什麼樣的心態和方式來服務病人？我真的有辦法持之以恆的做到視病如親嗎？我能讓病人感受到服務的熱情嗎？這些問題對於正在實習的我來說，仍然沒有答案，但我期勉自己到了醫療職場，對待病人一定要像學長姐一樣的親切、溫暖和關懷。

## 醫院這麼大，是否可以加強指路服務？

我發現中國醫藥大學附設醫院真是大，雖然職前訓練對院區分布已有粗淺的認識，但偶爾幫學長姐跑腿時，因為身穿白袍，有時路上會被阿公

阿嬤攔下問路。說實話，我真的常常是一問三不知，只好帶他們去服務台問個清楚囉！還有一次，我看到有位老人家行動不便，因電扶梯正在維修，只好指引他往電梯的方向，老人家向我道謝後便走了。我想，醫院這麼大，來醫院看診的很多都已上了年紀，除了行動不便之外，也可能視力不好，甚至是不識字，他們原本就已經不舒服了，走來走去更容易疲勞、口渴，還可能因為血糖過低而暈倒，這樣是不是也容易產生安全上的疑慮呢？

醫院應該不太可能在每個樓層都設置服務台，但有無可能提供走動式的服務？例如請志工經常到處看看，遇到東張西望欲言又止的人，主動上前詢問是否需要幫助；或是在院區的轉彎處增設人型看板，利用多媒體定時播放有關院區資訊的介紹；更棒的是，可以結合一些現代化科技，加入互動式的環境指引。

我認為就算是年輕人初來這麼大的醫院，都會對環境感到陌生與茫然，所以醫院若能從小事小地方著手改善，應可感動人心。

### 團隊分工很重要，向清潔及傳送人員致敬

最後，我要向一群人致敬，那就是負責清潔和檢體傳送的阿姨。以我的觀察，實驗室的工作人員負責為病人檢驗，但檢驗的同時也會產生很多感染性廢棄物，當醫檢師將廢棄物依規定分類打包（甚至還需要高壓滅

菌）之後，就要麻煩清潔人員推著沈重的推車來載走這些廢棄物。此外，實驗室人員無法四處運送檢體，這個任務全要依靠傳送人員，所以每天早上上班打卡時，我就看到傳送人員已經在整理檢體和來回穿梭於各棟醫療大樓和樓層之間了。

千萬不要小看廢棄物和檢體，它們是非常有重量的，處理上相當費力。雖然做出檢驗數據報告，提供醫師進行診斷和治療的是醫檢師，但若沒有前線的運送人員以及在後面幫忙善後的清潔人員，醫檢師一定很難全面兼顧吧！醫療流程是由無數的流程與步驟串連起來的，任一環節有疏失，就有可能產生問題，而串連這些流程與步驟的正是不同的工作人員。唯有團隊分工，各司其職，實驗室的運作才會順利和安全，因此真的要感謝這些默默付出，冒著可能被檢體感染的風險，天天為大家忙碌的清潔阿姨與傳送人員。

### 我告訴自己……

我是一位實習生，走在幅員遼闊的院區，走在長長的育德路上，常常覺得自己很渺小，但只要穿上白袍，掛上識別證，便有著莫名的使命感，覺得自己是醫院的一份子，別說是救人，就連助人都是份內的責任。我告訴自己「用關懷病人的心，去看見、思考、體會、學習」，實習的路還很長，加油！🙏