



從醫療服務、教學品質到社會公益參與— 談以身作則

◎黃耀德／臺大醫院牙科部醫師放射師

「施比受更有福」這句話用在醫療從業人員身上再適合不過了。

小弟不才服務於醫學中心級教學醫院，每天除了周旋於熙來攘往的病患間，更需要肩負起化育莘莘學子使命，成就感與傳承乃成為支持我繼續前進下去的動力。

一端為殘疾傷病等待幫助的患者，另一端則為前程似錦、充滿光明璀璨未來的國家菁英，突顯了此話的真諦，需更加心存感恩善念。醫療服務不單只是技術多高超或花的時間很有效率這麼簡單，這樣不就成為了像手術機器人一樣？中台四箴行為：「對上以敬、對下以慈、對人以和、對事以真。」正訴說著舉手投足間，若能更誠摯懇切、慈眉善目的面對患者，不單是倫理觀感的問題，更有利於醫病關係溝通與服務品質提升，最重要的是鄙人常會設身處地思考：「若我是當事人會作何感想？己所不欲則勿施於人。」因此能做到事必躬親、視病猶己。患者一句微笑回應或感謝的隻字片語，往往一掃臨床庶務之壓力及案牘勞形帶來的疲憊。

「聽而忘之，見而憶之，行而知之，教而學之。」周圍常有實見習學生或訓練醫師跟診，與其坐而言不如起而行，同時表現給學生、患者，並檢視自己，若流於頤指氣使很快便會閉門造車，更要感同身受從學生角度思考，不能知其然不知其所以然，爾後能交接下去生生不息、薪火相傳，對於患者本身也可以對病症有相關診治進一步的了解、獲益匪淺，方可教學相長，相得益彰。

每年都有新進的實習學生及同仁來受強化課程及操作訓練，針對不同資質與個性的人亦要把握有教無類的觀念，投其所好可更有效率達到目標，有人基礎穩固一點就觸類旁通、舉一反三，有人則是習慣實作訓練摸索後才漸入佳境、茅塞頓開，唯有透過仔細的觀察及試探性的循循善誘、先之勞之，才能表現出風範。有看過在學生面前說一套、私底下做一套的師者，亦有叫學生自己回去翻書查資料的前輩，甚至是不知進取的十數年用同一套教材或講法，有愧於韓愈《師說》謂：「師者所以傳道、授業、解惑也。」應有之理，不勝唏噓。

常言道：「患者／學生對你來說可能是其中一人，但對患者／學生來說你是唯一的醫者／師者。」故在日常兼具雙重身分常會反求諸己、精益求精，望能達到拋磚引玉，群起而效之。

對於教材鞭辟入裡、深入淺出；對於講法旁徵博引、引人入勝，增加學習興趣並減少流於死記硬背；對於實作更是務求標準作業流程及反覆驗證，才能準確有效率的給予患者舒適滿意的就醫環境，而身先士卒的精神



可以給同儕與學習者留下印象。《論語·子路篇》有云：「其身正，不令而行；其身不正，雖令不從。」便是這個意思。Patient 一詞同時有患者及耐心的意思，說明 be patient to the patient。

患者到大醫院診治常因病痛影響心理情緒，需要適時的關心解釋與溝通，近期醫院更進一步推出高齡友善服務，對於即將從高齡化社會邁入高齡社會的台灣而言，醫院提供的照護服務跟高齡患者息息相關，因此並應運而生「就醫攜伴，步調放慢，關懷友善，優質典範！」等口號標語。「路遙知馬力，日久見真章。」

長期醫療服務與教學研究過程中，需要持續前進的動力，方能甘之如飴、任重道遠，若單只是汲汲營營、功利主義，便容易迷失自我、走火入魔。宋朝的趙康靖使用瓶子盛裝黑豆白豆，以區分記錄自己善念與惡習，到後來「不思善、不思惡」不僅做到了勿以善小而不為、勿以惡小而為之，更將境界昇華至言行舉止得體合宜、心無雜念，視之理所當然。雖敝人僅為眾多懸壺濟世醫者中，宛如滄海一粟、曇花一現，但自身卻不忘遵守著原則與信念，雖不求出神入化，但訴求盡善盡美；雖不曾肝腦塗地，但做到盡心竭力；雖無法超凡入聖，但臻於俯仰無愧。

近年來路跑風氣盛行，舉凡三商公益路跑、富邦 / 渣打公益路跑、勵馨基金會反暴力路跑等，全球 wings for life 則主打為不能跑的人而跑，始得很多視障同胞、公民團體、弱勢團體，甚至是疾病傷殘等得以受到重視，藉此募集資金。

筆者在參加政府減重計畫的因緣際會下開始參加馬拉松路跑，《尚書·說命中》表示：知易行難。羅馬非一天造成的、冰凍三尺非一日之寒、小腹三層非一時嘴饞。立志下決心的人多，但達到目標的人少；出之於己者太少、而得知於人者太多，藉由公益目的及回饋社會的使命，更讓我說到做到，除了寫下人生的實踐清單陸續拿到半馬、全馬、超馬獎及 101 登高外，也被運動筆記 Adidas 選為臺北馬拉松及 New Balance 配速員、SEIKO ASICS 選為訓練營成員、更健康的瘦下來並僥倖奪得全院冠軍。

學生時期參加過新光三越摩天大樓登高大賽、世界展望會飢餓三十活動、世界地球日淨山活動等，連捐血也在去年達到了 40 次，無非就是靠著意志力及自我要求持之以恆、歷久彌堅，當階段性成果完成時，成就感便油然而生，使我在遇到瓶頸、遭受不平時，成為身心意志的鍛鍊與壓力的釋出口。

1952 年奧運三金得主 Emil Zatopek 曾言：If you want to run, run a mile. If you want to experience a different life, run a marathon. 生命有著無限的可能與機會，是如此的殘酷卻又那麼的美好，端看如何去 change and challenge（改變與挑戰），面對它、接受它、處理它、放下它；避免鑽牛角尖、身陷囹圄。

「醫學教育是培養以『人』為本的醫師，而不是製造『會看病的機器』」這是《理想的國度—吳德朗醫師回憶錄》一書中曾經說過的一句話，卻道盡大部份看診民眾的心聲。醫人、醫病、更醫心，患者需要的是聆

聽與詳細的檢查，才可有準確的診治與療效，那怕是片刻的眼神接觸與撫慰，都是在身心靈上給予莫大的支持與鼓勵。

剛好有幸獲得臺北市政府衛生局的醫療品質獎，無非是莫大肯定。該書作者並引用西方哲學家蘇格拉底名言：「我什麼都不懂，只懂得什麼地方不懂」更強調了虛懷若谷、實事求是與敬畏之心，以保持對所有事物的持續學習，懂廚藝、登山、釣魚、文學、藝術與音樂，無非是身體力行的生活大師，也是鄙人憧憬嚮往但卻不能望其項背的。

十年修得同船渡，百年修得共枕眠，人與人的相處即是緣分與羈絆，既來之，則安之，莫要忘了初衷與誓詞，發揮所長、吾日三省吾身，當個敬業樂群、分享生命喜悅的生活哲學家。

孟子曰：『勇者無懼，智者無惑，誠者有信，仁者無敵』凡事從大處著眼、小處著

手，就算未來升為人父、管理階層、或扮演不同角色皆能在其位、謀其政，活在當下，知足常樂、以和為貴，找出生命中值得投入的新事物，值得停留的小確幸也可令人為之動容，甚至如電影《王牌天神》中曾提到：

「一個單親媽媽，除了做兩個工作之外，她還能找出時間來陪她的小孩練習足球，那才是奇蹟。一個青少年可以拒絕毒品，並接受教育，那才是奇蹟。人們總希望我替他們創造奇蹟，但是他們不曉得他們自己就有這樣的能力。你希望看到奇蹟嗎？由你自己去創造吧！」

便呼應了相信自己、肯定自己的概念，一切事物只要是善念就去做吧，當作蓄積陰德的意圖也好，當作回饋社會的超我服務也罷，穿過是人與人之間對等的尊重與體諒，希望大家時常保有赤子心、關懷情，體驗並發掘生命中的真善美，做人生的實踐家！



(上圖) 醫學教育推廣及社會優秀青年獎



(左圖) 醫療服務獎

