



## ●● 用心營造 婦女親善醫療環境

■附設中和紀念醫院 門診部/林秀鳳 護理長

附院秉持「服務、教學、研究」一貫精神，落實重視民眾就醫權益及安全。於2006年，特為婦女民眾成立「婦女就醫友善環境小組」，推出『全員用心、婦女安心』之理念，從院長至全院員工，致力於醫療環境持續的改善，旨在提供全方位高優質之健康照護，婦女就醫友善環境小組訂定每年四月為「友善婦幼月」。今年婦女就醫友善環境小組搭配4月4日婦幼節舉辦一系列的篩檢活動、健康講座及記者會，小組成員針對改善面，藉由媒體向民眾加強宣導。

於2006年開始，護理團隊設計貼心之婦女內診檢查裙褲，其設計兼具保暖及免除婦女尷尬不安情緒，深受婦女民眾的稱許，進而提高她們來院檢查的意願，同時，亦將此檢查褲裙，推展到接受泌尿系統檢查之民眾，使受檢者感受被尊重及安全感。

又於啓川大樓門口設置『溫馨接送服務站』，有熱心親切的志工，專為行動不便民眾上、下車時，提供即時性之協助及輪椅推送服務。在門診各樓層，設有安全的身心障礙及親子廁所、啓川大樓二樓小兒科診區，有兼具隱密及完善設備的「哺集乳室」，讓每位媽媽可以放心、安心又安全的哺餵寶寶。

為提供完善婦女健康醫療服務，避免婦女民眾來回奔走於新、舊棟大樓，特將乳房外科門診、超音波及乳房攝影等檢查做整合，在啓川三樓整建『婦女乳房健康中心』，該中心空間寬敞明亮，民眾能享受最美的視野，更有經驗豐富的志工在櫃檯接受諮詢，讓需要做乳房檢查的婦女民眾感受到本院極致之用心。



在兩棟大樓一樓鄰近服務台，設置便民系統服務，可提供藥物查詢、電腦網路自助掛號及查詢掛號科診號次；更提供自助慢性病連續處方箋批價，只要在符合慢性病連續處方箋領藥期限內，皆可透過健保讀卡機、感應慢性病連續處方籤上條碼後立即顯示領藥號碼，直接至藥劑部領藥；並新增自助機，自助繳費後即可到藥劑部領藥，免除排隊等候、省時又便捷。

為提升民眾就醫看診的可近性，醫院貼心的推出行動掛號APP服務，民眾可不受時間地點限制，直接透過網路、智慧型手機及平板電腦等裝置，輕鬆上網掛號或查詢看診進度，瞭解看診及待診人數，估算自己應到院時間，減少等候時間，更於各候診區及地下美食街，設有視訊系統，播放電視節目，衛教影片及各診看診進度。

為建立多元化的資訊，於醫院醫療服務網頁內，增加婦女優質就醫服務專屬網頁，內容有門診各區域的友善設備，如身心障礙廁所、專用停車位、親子廁所、哺集乳室等位置，還有其他醫療服務照護流程及活動訊息，如家暴或性侵害處理流程、女性愛滋病友團體座談及院內婦女相關活動的連結及衛教專區。

員工是院方最大的資產，院方為體貼女性哺乳員工，於啓川大樓12樓耗資百萬打造設備齊全、溫馨舒適之『員工專屬哺集乳室』，免於與民眾爭用「哺集乳室」，且員工會利用哺集乳時間互動及經驗分享，更添增彼此之情誼，滿意度甚高。

高雄醫學大學附設中和紀念醫院對南台灣民眾深感任重道遠，以民眾安全為出發點，積極營造更優質的就醫環境，期望在未來服務民眾時，不僅被看到醫療照護面向，更能讓民眾體會到就醫的便捷性，進而感受到本院對醫療服務的親善面。

醫療服務

20