

高雄市立大同醫院於暑假期間舉辦為期2天的「國中生服務學習體驗營」，結合社區資源「調色板協會」與「玩具圖書館」，教導國中生繪本說話藝術，並於兒童病房說故事分享繪本，轉移病童的疾病不適感，除了能推廣國中生服務學習之理念，更能增進病童於疾病適應中的身心靈照護。

過去幾年大同醫院除了在寒暑假辦理高中生志工服務與小學生醫學體驗營外，今年特地開辦國中生服務學習共20名，考量國中生的身心成長尚不適合於臨床單位服務，故創意激盪首創以繪本教學的方式，讓國中生能於服務學習中教學相長，並邀請調色板協會溫淑蘭老師教導國中生繪本說話術與說故事分享技巧，國中生亦由此學習繪本討論與道具製作，再至兒童病房與病童分享，共同宣導健康理念。

大同醫院社會服務室主任謝文蓁認為小朋友從小到大都是家庭、學校裡被照顧的角色，從服務學習中可以學會照顧別人、關懷別人，學生一旦投入學習服務領域，付出自己能力可及之事的觀念就會潛移默化、深植在孩子心中。

溫淑蘭老師特地選擇「媽媽，你愛我嗎?」、「抱抱」、「石頭湯」、「棕色的熊、棕色的熊，你在看什麼?」與「我有多愛你」5本繪本，繪本內容均是有關愛與親情的故事，能充份運用所學表達關懷之情。20名學生分成5組，分別前往2至8歲不等的兒童病房進行服務。

就讀明誠國中的洪同學談到，與同學特別利用暑期報名服務學習體驗營，2天學會如何表達與生動的描述故事，親自動手利用素材製作繪本人物角色，並且學習服務別人的精神與目的，讓他覺得收穫良多。洪同學期待兒童病房說故事、表演故事的内容能吸引病童轉移病情注意力，希望病童們透過聽故事而讓心情開心繼而好轉。



高雄市立大同醫院 推出 行動櫃檯

打破傳統固定位置批價掛號模式 提供機動的便民服務

■ 高雄市立大同醫院/院長室陳益良高專、管理室雷蕾組長

為提供更精實的醫療服務品質，高雄市立大同醫院推出創新設計「行動櫃檯」為民衆服務，打破傳統固定位置繳費掛號的服務模式，在門診區為行動不便、高齡病患，進行批價、掛號等服務工作，提供就醫病患更便利貼心的服務，成為高雄市第一間提供走動式批價掛號櫃檯的醫療院所。這項服務第一天推出深受民衆的好評，直稱讚大同醫院不斷的成长，也不斷提供令人感動的服務深得民心。

大同醫院4年前由高醫體系承接後，引進「多媒體導覽系統」，提供慢性處方籤自助領藥系統與線上查詢看診狀態的功能，讓民衆免去排隊時間。去年高醫體系亦共同推出「行動掛號APP」，民衆可不受時間地點限制，直接透過智慧手機及平板電腦等行動裝置，輕鬆上網掛號或查詢看診進度，還可依據自己不舒服的症狀，查詢「病症參考」功能，依建議專科掛號就診。如今所提供的「行動櫃檯」是以「高齡友善醫院」的概念出發，由服務人員在較擁擠、病患特性為行動不便、高齡者之門診，以走動式服務，來為就醫民衆進行掛號/預約掛號、批價收費等作業，採取隨到隨批的機制，不但相當便利，還可降低等候時間，預計一天可服務近400位民衆。

大同醫院行動櫃檯每周一至周五上午08點30分至12點、下午14點至17點在門診區服務，病患的需求在那裡，大同醫院的行動櫃檯就服務到那裡，除了分散巔峰時間批價的人潮外，還可執行下次預約掛號等其他工作，因此可有效的縮短批價流程，節省民衆就醫時間，秉持成為最高品質的全人照護社區醫院之願景，不斷求新求變，滿足病患對提高服務品質之需求。

