

## 新加坡陳篤生醫院、國家眼科中心-參訪經驗分享

護理部督導長 酒小蕙



108 年 8 月 28 日北榮護理部 1 團 10 人來到新加坡建於 1844 年擁有 175 年歷史的陳篤先醫院(Tan Tock Seng Hospital)，該院位於新加坡中央區域，是綜合醫院，設有 45 個臨床及專職醫療部門，16 個專科中心共有 1700 床，9000 名員工，曾獲亞洲醫院管理獎、JCI 認證、醫院品質環境以及職業健康和 safety ISO 認證等，該院規劃於 2030 年打造「諾維納健康城」，集急症治療、綜合保健、中長期護理和教育研究一體的健康城，朝向更完善的醫療服務邁進。

該院令人印象的環境特色與智慧醫療包括：

- 1.中央監控室配置大型多功能電子白板，可即時呈現全院所有病人出、入院動態，待床時間，留觀時間等資訊，可隨時掌握醫院動態，機動調整床位與人力。
- 2.藥局自動化輸送管系統直接配送藥物到病房，減少人力運送時間。

3. 電梯出入口皆有自動化訪客管理，家屬或訪客可刷 ID 登記探訪，每時段限制訪客最多 4 人，可維護醫院安全及病人隱私，減少人力浪費，有效的執行訪客管理，當遇訪客曝觸感染後的追蹤是一大利器。
4. 病人餐車由自動化機器車配送，該設備具有無線連線及定位功能，藉由資訊系統間之連結，可精準將物品（病人餐點）送達目的地，且運送過程不需人力介入，減少人力浪費。
5. 運用 Smart sense RFID 貼在病人下腹部近腹股溝處，可隨時量測病人體溫並上傳系統，確實節省許多手工量測時間，並能隨時監測病人體溫變化，且可掌握病人在院區行蹤。
6. 病床配置 Thermal video recordings 熱感應影像系統，針對高危險群跌倒病人離開病床時警示提醒護理人員，以採取相關預防跌倒措施，可降低病人跌倒風險。
7. 急性中風中心內，每床都有提供「下肢間歇性加壓器」預防病人下肢靜脈血栓。
8. 慢性病房配置移床機軌道與設備，增加病人下床的便利性，降低護理人員的職業傷害。
9. 陳篤生醫院推動員工共享治理，讓員工以院為榮，以院為家。
10. 捐獻者名單公告在醫院公眾走道的走廊上，讓愛被看見，彰顯善

心大愛，是醫院行銷的策略。

8月29日繼續新加坡的學習之旅，這是最後一站，也是本院眼科部完成訓練，現移民到新加坡醫師強烈推薦的「新加坡國家眼科中心(Singapore National Eye Centre)」，該院1989年3月註冊成立，提供10個專科從初級到高級的全方位眼科治療，全院有600位醫療人員，2003年榮獲新加坡卓越獎，2009年成為新加坡第一家獲得JCI認證的眼科機構，並在2012年、2016年再次獲得認證。

國家眼科中心令人印象深刻的環境設備與服務內容包括：

- 1.一樓大廳體驗區有模擬各種眼疾的視覺眼鏡，讓民眾認識自己的疾病，也讓正常人了解病人面臨的困境，從中體會需要幫忙之處。另在視網膜中心門診的牆上也有類似的圖片，呈現正常視力及患有各項眼疾所看到的視覺影像。
- 2.設立糖尿病和新陳代謝中心，以客為尊整合的醫療服務，免除病人於不同大樓間奔波就診。
- 3.每一科區入口處即有1~2台自動報到機，供非初診病人的自動辦理報到，每一科區獨立的藥局及繳費櫃台，非常便利，看診結束後，可於同一樓層櫃台繳費及領藥。
- 4.重視病人安全，每年舉辦預防跌倒日、品質管理日，且在病人安全的前提下，設計了創意貼心的文具包括：就診病人若屬易跌倒

高危險群，會於病人胸前貼一張黃色貼紙。另以醒目的貼紙貼在病人手術部位，提醒醫事人員核對手術部位。

5.提供醫療保險諮詢：新加坡醫療昂貴，很多醫療服務依保險不同而有不同給付，對於醫師建議檢查或治療項目的選擇，常取決於保險給付多寡和自費能力，例如眼藥水就有不同種類，故眼科中心提供津貼查詢服務。

6.因應即日手術病人手術前、後的評估及照護，設立日間病房，並有2間VIP貴賓套房、12張住院床位、23張躺椅床。

新加坡地小人稠，政府與人民都有共同的體認，必須在侷限的資源下前瞻性的規劃，政府用心人民齊心，這是新加坡持續進步的動力來源。但在醫療團隊及人民口中都表達出新加坡就醫費用昂貴，就醫等候的時間長，相對於臺灣健保便宜，就醫迅速，臺灣的便利性，讓他們稱羨不已，感覺自己住在臺灣好幸福喔！

5天新加坡的參訪行程，接受三家醫院的接待，行程緊湊且內容豐富，團員們往往提問熱絡欲罷不能，參訪時間常延後結束，大家一致認為出國參訪能增廣見聞並與國際醫院經驗交流，亦有助提升我國的能見度，再次感謝護理部及醫院的支持，兼善基金會經費的補助。