

「疫」起，用愛守護前線

◎文 / 邱惠萍、許夙君



因應新冠肺炎（COVID-19）疫情，全院同仁不分你我攜手防疫。站在防疫第一線的醫護人員，時時刻刻嚴陣以待，身處高壓力、高風險的環境中。在「應變指揮中心」架構下，勞安室擔綱「關懷小組」任務，為讓全體員工無後顧之憂全力與疫情作戰，院長念茲在茲並要求全方位守護員工身心健康。建構「友善職場」是沈院長的治院承諾，長達 5 個月的抗疫期間，院長堅定信念全力落實「友善職場」的目標。

一、優化、科技化、效率化的工作環境與作業系統

友善的工作環境與作業系統，是防疫現場的第一道安全守護，「應變指揮中心」超前佈署的決策規劃下，各單位通力合作構築起抗疫的軟硬體設施。

（一）工作環境：為阻隔境外疫情以避免

院內感染風險，1 月 30 日在急診外停車場上築起有如戰地醫院的「新冠肺炎檢疫站」，工務團隊迅速於 2 月 12 日即趕工完成「戶外組合屋檢疫站」，備置移動式 X 光機、病人自行填寫 TOCC（旅遊史、工作史、接觸史、群聚史）的平板電腦、安全採檢設備暨必要醫療物資等，提供醫療人員安全的醫療作業環境。

（二）作業系統：本院臨醫中心智能團隊研發「智慧醫療臨床決策輔助系統」，並開發醫療病歷自動化系統讓病人使用平板自主填寫「旅遊史、職業史、接觸史、群聚史」等病歷資料，上傳到電子病歷系統，快速輔助醫護人員做臨床決策，原需 2.5 小時檢疫流程縮短為至 0.5 小時以內，有效降低醫護人員與病人交叉感染風險，更節約耗用人力；AI 團隊與資訊團隊共同研發「胸部 X 光人工智慧判讀肺炎系統模型」，敏感度與準確性可達 80% 及 90%，減少醫護人員因應疫情變化的臨床決策之心理壓力。

二、多面向的員工健康促進

（一）安家計畫：院長於 2 月初即辛苦自



圖：全體總動員堅守員工健康～互勉建構友善職場

籌經費並指示規劃投保事宜，為第一線防疫人員投保意外險 100 萬、壽險 100 萬，以建構防疫同仁家庭的安全防線，讓第一線防疫人員無後顧之憂。多達 1400 餘人的投保事宜，勞安室同仁抱持「使命必達」的意志力，數日內即完成投保作業。

（二）**暖食暖心專案**：1 月 24 日起即啟動暖食配送服務，針對第一線防疫單位同仁，營養團隊每天提供 3 餐防疫餐與健康養生熱飲，院長室團隊不定期親送健康熱飲至各防疫單位，鼓舞慰勞工作人員，聽取建言並即時解決各項問題。印象最深刻的是，第 1 次健康午茶是院長親自送到各單位的，其後親送的林志勝副院長曾說：「就是矯情，也應該做。」，是的，領導中心最重要的價值就是：「與

大家同在」，透過一言一行傳遞關懷與守護的暖流，不知不覺中，員工向心力自然而然匯集凝聚了。一、二月間低溫酷寒，但是「暖了胃，就暖了心」，在一餐一飲的溫暖中，愛在傳遞、關懷在延續。抗疫很苦，但我們心中無懼。

三、中央決策與員工心理支持系統：

（一）**成立「應變指揮中心」**：1 月 24 日起，院長室團隊率計畫部門、執行部門、後勤部門、財務行政部門等迅速成立「應變指揮中心」，明確決策規劃並確實執行，24 小時與員工共同面對防疫問題，即時與各業務單位研商解決。防疫如同作戰，高效能的領導與指揮是安定軍心與高戰力的致勝關鍵。

（二）**建置「成功窗口」雙向溝通平台**：院長指示勞安室成立「成功窗口」，以多元雙向溝通管道（電話專線、電子信箱、院長信箱等）傾聽員工心聲與需要，暢通交流。

（三）**設置「心理陪伴及支持團隊」**：由精神科團隊提供專業服務，提供同仁面對壓力的心理支持協助。

（四）**健康促進 e 達人**：防疫中，許多群眾活動都告停，但是，防疫中醫藥人員的健康是珍貴的國家資產，所以，我們堅持既定的員工健康促進計畫不能停擺，我們運用 e 化工具在疫情中堅忍前進，認真守護員工的健康。



圖：1月24日除夕夜，勞安室同仁率先投入防疫任務



1. 運用 LINE 建構平台，衛教員工飲食、運動與預防職傷相關資訊。
2. 職能治療師錄製核心肌群運動影片、運動指導員錄製彈力帶運動影片，放置於平台上供員工自主學習。
3. 運用健走 APP 辦理「員工健康減重動起來」、「遠離代謝症候群」競賽，鼓勵員工正確飲食與運動。

疫情難關關不了我們關懷守護員工的決心，我們用愛與科技達成跨越病毒的美好任務。

四、員工健康監測

抗疫中，體溫監測與發燒通報是守護員工的起點，更是感染管制的基本功。高達 5000 多人的組織，要完全落實每日全院員工的體溫監測是高難度的任務，但是我們勇於承擔，因體恤 感管中心 在疫情嚴峻階段的忙碌，勞安室同仁全體總動員，日復一日緊迫盯人，穩穩扛住各單位

的體溫監測通報率與發燒率的龐雜任務，且自訂通報率目標值為 85%，我們竭盡所能力求達標（主動跟催、通知單位主管協力、採取鼓勵措施等等），總之，我們做到了！尤其，看著發燒率的曲線逐步下降，我們的心無比歡欣。長期龐大繁重的監測任務，我們無負使命，相信，也對員工健康的把關作出了貢獻。

表一、疫情期間之全院員工體溫登錄率與發燒率

月份	體溫登錄率	發燒率
2 月	87.3%	0.63%
3 月	85.2%	0.44%
4 月	84.9%	0.38%
5 月	83.1%	0.26%

身心健康的醫護人員，才可能照顧出健康的病人，對於員工安全健康的關懷守護，沒有「疫假」，甚且，在疫情中更彰顯本院落實「友善職場」的決心。感佩院長照顧每一位員工安全健康的職安理念，也謝謝全院同仁的共同參與，經過疫情的考驗與實踐，我們共同見證：成大醫院又向「友善職場」邁進了一大步。