

暑期體驗計劃 — 體驗報告

張卓羚

東華三院李嘉誠中學



參與機構：香港中文大學醫院





機構簡介



香港中文大學醫院
CUHK
Medical Centre

- 基本資料
- 非牟利私營教學醫院
- 服務範圍：市民（普遍為中產階級病人）
- 特色：醫院設計人性化、標準化、收費透明清楚
- 目標：為公營醫院減輕壓力、作教學用途（平衡營商及社會責任與服務）
- 員工職系：醫生、護士等等...
- 工作要求：照顧病人，服務市民

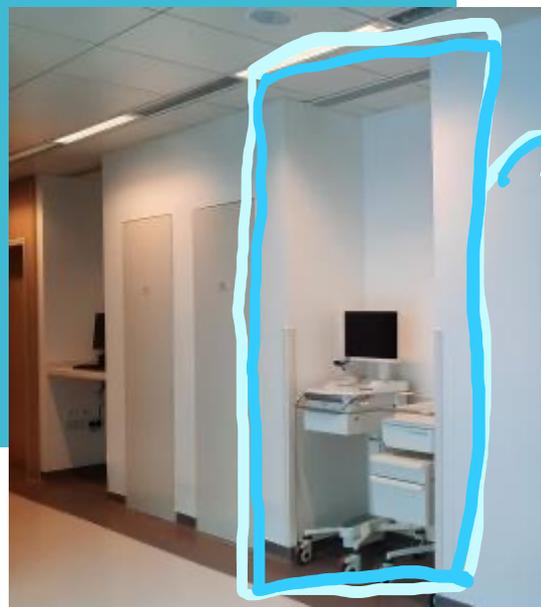


機構簡介：醫院設計人性化例子

走廊燈設計



- 環境方面
- 使用和諧的顏色、燈光、質感平滑的地板 → 放鬆
- 燈放側面，而不是頭頂 → 不會過於刺眼
- 病房廁所為雙向設計 → 方便、安全
- 一站式服務 如：檢查眼睛同時可以配眼鏡 → 方便



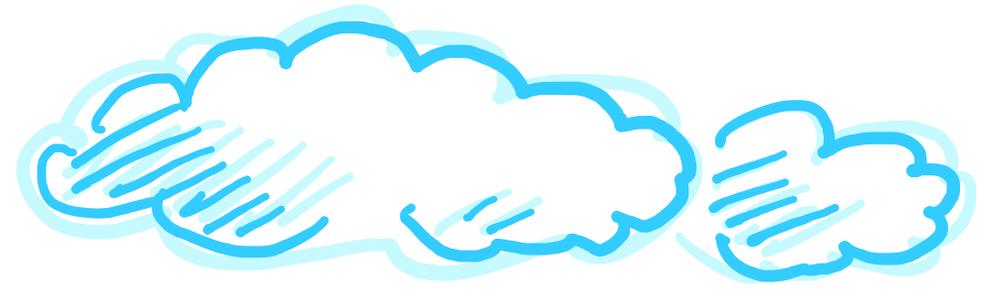
充分利用空間

標準會診室





機構簡介：醫院設計人性化例子



- 對病人
- 一進醫院便可以安排接見，沒有等候區➡可以即時接受治療
- 有室外花園、把病人所需的放外邊➡互動、吸收自然光（有治療功用）
- 藥包分開每天每次包裝➡不會出現忘記吃藥的情況（如：A藥每天兩次，而B藥每天四次，很難記住）
- 病房設有：
 - 1 夜光燈➡防止跌倒
 - 2 平板電腦➡疫情下/身處外國的家人：視像探訪
 - 3 良好採光&大透明窗➡吸收自然光



機構簡介：醫院設計人性化例子

Design Studio →

- 對家屬
- 等候區設計參考機場的等候室
- 設有電子屏幕（寫上病人編號現正進行什麼治療等）➡緊張的家屬可以清楚知道病人情況
- 對醫護人員
- Design studio ➡培養design thinking ➡職員交流，以了解病人需要、舉辦工作坊
- 接待處皆與公營醫院相似，設計標準化 ➡員工容易適應



← Design Studio的桌子 ✨



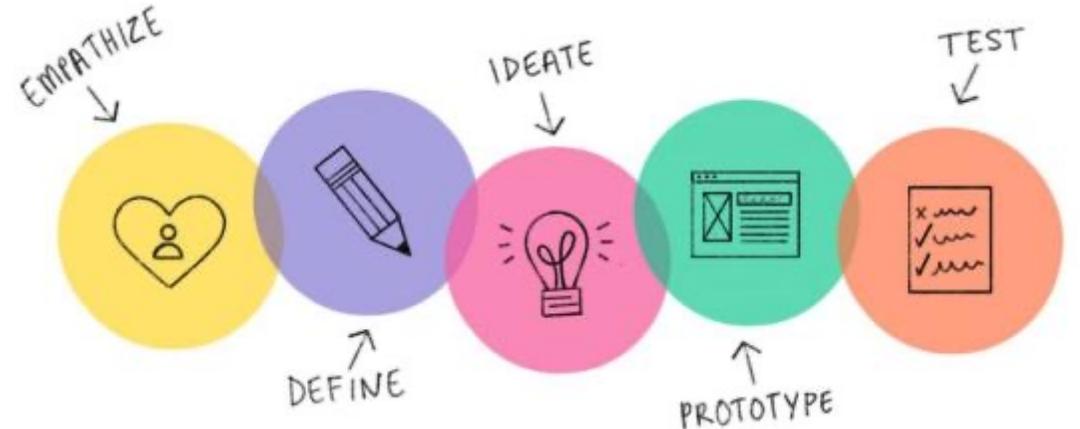


個人學習反思



- 參觀完醫院後，我感到/學到了...
- 驚喜
- 人性化設計
- 讓我知道小細節很重要
- 每個小細節造就更好的服務體驗

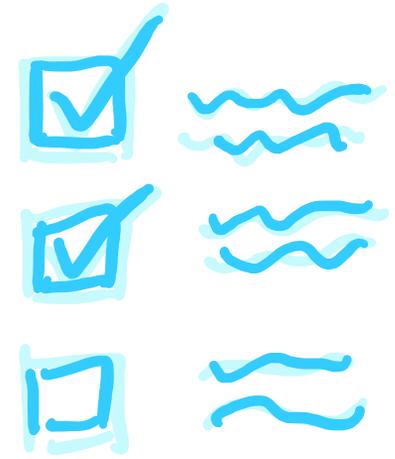
- Design thinking的重要性
- 在創業上有用
- 了解客戶需要（有同理心）
- 做好小細節、創新
- 突圍而出



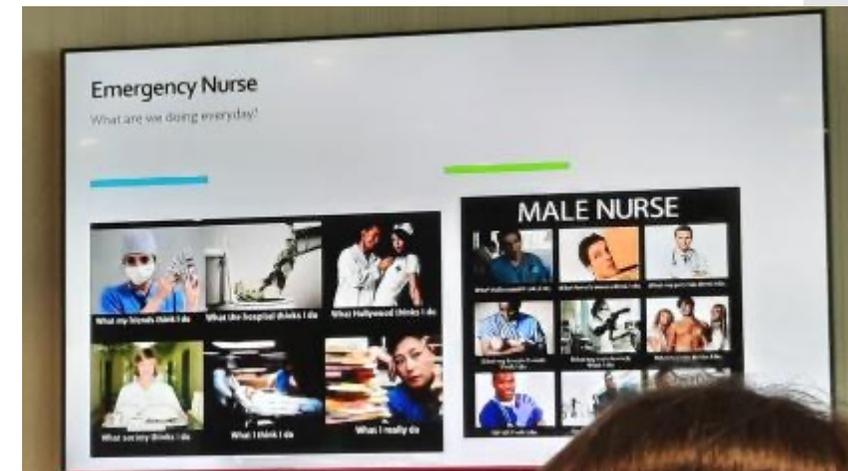
I think...

個人學習反思

checklist



- 聽完急症科醫生及護士分享，我感到/學會了...
- 認識更多醫護人員日常工作
- 如：人們普遍認為分流站醫護人員只問幾句就分流病人到緊急、次緊急等等級，是否太馬虎？
- 醫生解釋急症室繁忙，要在3分鐘內/少量問題判斷病人緊急與否才是有效率的分流
- 反思到作為市民，在繁忙的醫療系統中，需多體諒及感激醫護人員的付出
- 態度：富有同理心、存感恩的心



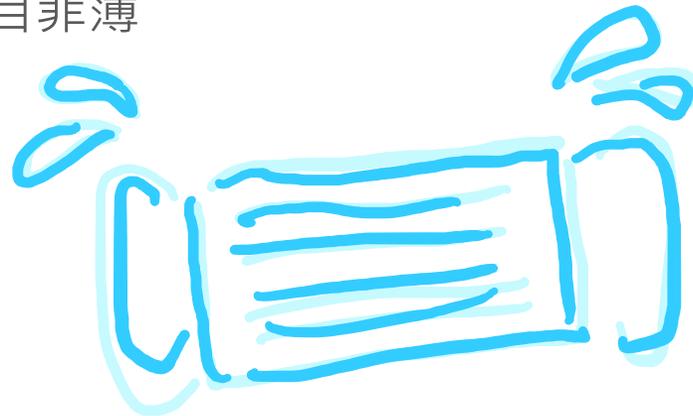
Umm..

個人學習反思



Surgeon OR Physician?

- 不同專科有不一樣的特色
- 如：急症科醫生：通才、緊貼時事、應變能力；
- 外科醫生：專才、心思細膩等等.....
- 不會說急症科醫生就只是看傷風感冒；外科醫生是做手術的所以外科醫生比較高等
- ➡ 明白每個部門都謹守崗位，有不同特色，不存在高級低級
- ➡ 態度：不應妄自菲薄



Oh!

個人學習反思



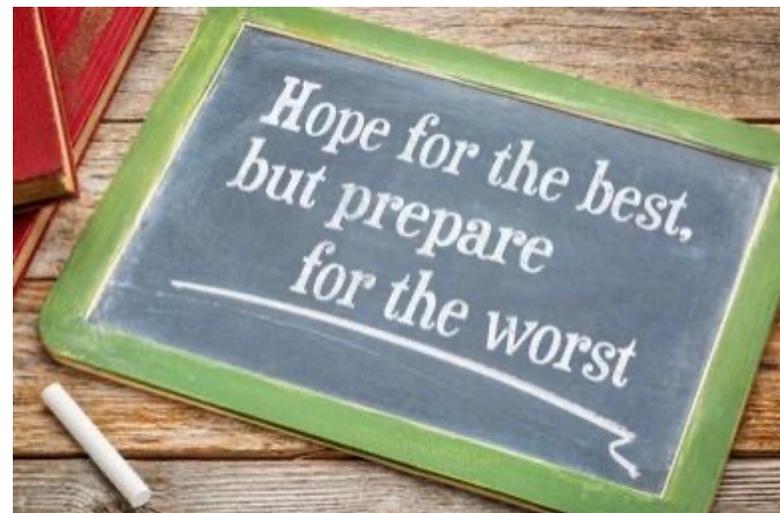
- 團隊精神的重要性
- 護士提到急救中，每一位成員都重要
- 不少人認為醫生比護士高級，實際上工作範疇皆有不一樣
- 如：醫生：看診；護士：與病人溝通、照顧病人、安慰家屬
- 而且設有護士診所，不需醫生在場也可以看診
- ➡ 一起合作，互補長短，才可以把事情做得最好（不論工作、學習、課外活動皆適用）
- ➡ 態度：做好本分



We are a team!! 😊



個人學習反思



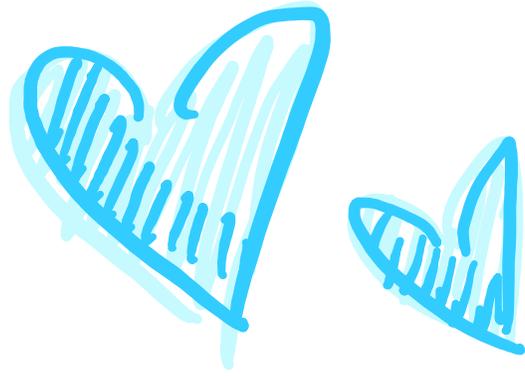
- 為最壞的情況作準備
- 急症室內有很多突發情況
- 如：有斷手指的病人、接收大型災難病人（如：車禍、火災）
- 而嚴重的病人不少已經知道幾乎沒可能救回
- 但是作為醫護人員，不應預期自己可以拯救所有生命，而是建立避風港給予病人
- 在事情變壞時，盡量保持專業和樂觀
- 態度：盡力而為、無悔則可，不用太怪責自己

凡事有
風浪☺





個人學習反思



- ✓ 勿忘初心
- 醫生護士皆是社會上認為高薪、穩定的工作
- 但為我們分享的醫生說到不能只為錢而入行
- 醫護人員雖收入穩定，但相對工作量大，必定會辛苦
- (護士分享：她動力來自熱血的團隊、有滿足感的任務)
- ➡ 需要知道入行目的及堅持下去的動力
- ➡ 態度：勿忘初心、凡事能只看表面



Thanks
謝謝!

