



# 走進醫院不再恐懼 打造兒童友善醫療環境

■ 文/北醫附醫兒科個案管理師 林芯語

兩歲的亭妘因腫瘤疾病需反覆接受治療，起初，每次踏進醫院，只要看到醫護人員就嚎啕大哭、極力抗拒。

後來，在治療老師的協助下，以遊戲方式進行治療前準備，由家長陪伴參與，漸漸地，她開始熟悉流程與環境；現在，她會牽著護理師的手走進治療室，乖乖坐好，等待治療前的遊戲時間；恐懼沒有消失，是被理解與支持取代。

九歲的小瑩罹患需長期追蹤的血液疾病，每三個月一次的抽血，成為全家的壓力來源；母親回憶：「她前一天就開始失眠，一直問我會不會很痛、會扎幾次針、會不會又抽不到血，我只能說很快就好，但我知道她其實非常害怕。」

後來，醫療團隊導入微量抽血與醫療遊戲方

式，抽血前，小瑩先替玩偶「找血管、打針」，再替自己貼上勇氣貼紙。

因為抽血時間縮短、所需血量減少，她第一次沒有哭，當發現疼痛真的降低時，她一邊含著眼淚、一邊笑著說：「原來可以這麼輕鬆，我真的不用害怕了。」

「兒童友善醫療」的核心，不只是把病治好，而是在整個過程中，讓孩子感到被理解、被尊重與被保護，這是一種以孩子為中心的醫療思維。

本院兒童醫療團隊致力於打造安心、溫暖且專業的就醫環境，從空間設計、醫療流程簡化、溝通方式優化，到完整的心理支持系統，希望將孩子就醫過程中的恐懼與創傷降到最低，讓每一次治療，都在安全與信任中完成。

## 空間友善 降低陌生與壓迫感

柔和的色彩、設有遊戲角落的候診區、符合兒童高度的洗手台與設備，這些細節都能有效減少孩子對醫院的陌生感與壓力。

本院更與迪士尼合作，打造全國首間迪士尼主題病房，讓醫療空間多了一份童趣與陪伴，幫助孩子在熟悉與想像中，勇敢面對治療。

## 溝通友善 孩子聽得懂的語言

醫護人員以孩子能理解的方式說明流程，例如：「等一下會像被小螞蟻咬一下。」而不是冷冰冰的醫學術語；處置結束後，準備小獎品（如扭蛋或貼紙）作為鼓勵，幫助孩子建立成就感與自信心—「我做到了！」這份肯定，往往比藥物更有力量。

## 心理支持 讓理解取代恐懼

我們設有兒童心理師、領航個管師，以及國內少見的兒童音樂治療師，透過角色扮演、音樂遊戲、玩具示範等方式，讓孩子在正式治療前就理解將要發生的事情；當未知變成可預期，恐懼自然減少。



## 家屬陪伴 最重要的力量

醫療團隊鼓勵父母陪伴孩子接受治療，並提供家長相關資源與指導，協助他們以正確方式安撫與支持孩子；當家長不再焦慮，孩子也能更安心，醫療不只是醫師與患者的關係，更是整個家庭共同面對挑戰的過程。

## 兒童友善醫療 孩子恐懼減少

我們常說孩子是未來，而未來並非口號，而是來自每一個被細心對待的日常。對仍在成長中的孩子而言，陌生的檢查與治療本就充滿不安，即使是大人也需鼓起勇氣面對。

兒童友善醫療不是降低標準，而是在專業之上，更重視孩子的感受與需求；從微量抽血等技術創新，到診療過程中的細節安排，都是對童年經驗的尊重，讓孩子在面對醫療時，不只是恐懼，而能帶著勇氣走進診間。

當孩子不再被恐懼淹沒，治療過程更為順利，醫療人員的壓力也隨之減輕，家庭對醫療的信任感自然提升，整體醫療品質與效率亦隨之改善。

正因如此，兒童友善醫療強調尊重兒童、理解兒童並支持家庭，透過溫暖的態度、適齡的溝通與團隊合作，打造讓孩子安心、被關懷的醫療環境，使醫院不只是治療疾病的場所，更是陪伴孩子安心成長的另一個家。

