

董事長的話

態度決定品質

醫療的品質 · 服務的品質 · 做人的品質

文／中國醫藥大學暨醫療體系 董事長 蔡長海



中國醫藥大學附設醫院近年來先後發生數起公共安全事件，身為醫療體系的領導者，我的難過和遺憾自不待言，也對所有因此受到驚嚇、傷害的人士，感到由衷的抱歉。

本院是醫學中心，是中台灣的醫療重鎮，是每天有數萬名病人、家屬及民眾出入的場所，發生這樣的意外，代表我們「百密」仍有「一疏」，在公共安全的維護上，未能做到滴水不漏。一記記警鐘，提醒我們居安要思危；一次次考驗，告訴我們對周遭潛伏的弱點要更加敏銳。事情既已發生，有些補救措施就算是「亡羊補牢」，站在醫院永續經營的角度來說也是好的。

我們嚴謹而認真地面對這些公安事件，不僅在內部進行總檢討，也邀請外面的專家協助「抓漏」，經過一次又一次的開會研商，隨即展開不計成本的改善行動。立夫醫療大樓的8部電梯和第一醫療大樓的5部電梯全數更換，逐步換裝最優良的廠牌，並由最專業的團隊負責維修保養；在兒童醫療大樓的火災之後，我們把電路完全更新，務期做到盡善盡美，不讓舊事重演。歷經這些事件，我們也痛定思痛，全面稽查其他公共安全措施，不容許再有意外發生。

積極的態度

使醫療品質達到世界水準

這就是處事情應有的態度，知過必改，效率革新！阿爾伯特·哈伯德在「態度決定一切」書中提及，「消極總是扯積極的後腿」，一個人對待生活、工作的態度，是決定他能否做好事情的關鍵。我很高興看見許多同仁在工作上的態度是積極的、負責的、勇於任事的，他們的努力，提升了醫療的品質，讓醫院的今天比昨天好，更為明天灌注了豐盈的希望。

急症暨外傷中心為民眾成功打造了外傷醫療安全網，搶救嚴重傷患的流程，從到院至進開刀房手術，平均僅需19分鐘，已達世界水準，再加上醫術精良，使得嚴重傷患死亡率大幅下降為13.1%，遠低於國內各醫學中心的平均外傷死亡率20.5%，與美國一級外傷中心的品質相當。急症暨外傷中心去年因而榮獲醫療院所類、醫院特色專科組的國家生技醫療品質銀獎。

本院和世界最好的美國安德森癌症中心締結姊妹醫院之後，隨即展開密切交流。安德森癌症中心希望協助中國醫藥大學附設醫院成為「亞洲的安德森」，先從食道癌與頭頸部癌症開始合作。為了在此一領域樹立標竿，我們除了引進最新、最好的治療方法，更加強推動以病人為中心的團隊醫療，第一階段是以肺癌、食道癌與頭頸部癌症病人為對象，整合內科、外科、放射腫瘤科、放射線科、中醫、藥師、護理師、營養師與社工，提供病情複雜的重症病人全程照護。

在腦中風醫療方面，腦梗塞一旦發作，病人必須儘快接受仔細的檢查與精準的評估，如果合乎使用溶解血栓藥物來打通阻塞血管的條件，越快治療，效果越好。世界水準是在病人到院後的60分鐘內完成上述程序，雖然要在最短時間內完成檢查、判斷及治療，難度極高，但本院目前平均已能在60分鐘內達到此一水準，速度還在持續加快當中。有些病人更是幸運，送到本院以後，40分鐘內就順利化解血栓危機，人生依舊可以多彩多姿。

每年奪走不少國人性命的急性心肌梗塞，從發作到進入心導管室治療的時間，國際水準是90分鐘，我們的心導醫療團隊拚了命地和死神搶時間，如今已能讓病人到了急診室，5分鐘內完成心電圖檢查與判讀，15分鐘內啟動緊急醫療，並於60分鐘之內讓病患躺在心導管室接受心導管治療，甚至有病患在39分鐘內就開始做心導管，存活率大幅提高。



(4月21日聯合報報導)

關懷的態度

讓服務品質臻於完美善境

細細推想，這些救命的醫療成就，每個步驟環環相扣，必須配合得天衣無縫，不能出任何差錯，方能將不可能的任務化為可能。這種無論站在什麼崗位，都應盡其在我，全力以赴的態度，就是我對所有同仁的要求。因為，唯有對自己負責，對自己的工作負責，才可以對病人的生命負責。

態度決定一切，自然包括品質，尤其在醫院，對待病人的態度十分重要。這裡說的態度不只是基本的禮貌和應對，而是發自內心的關懷，我們需要一顆親切熱誠的心，願意主動協助病人解決問題，無論是答覆詢問、指引路徑，提醒正確的就醫程序，即使只是幫忙按住電梯開關，讓行動緩慢的病人安心出入，都能像春風般拂過病人的心田，帶來溫暖和安慰。

每個人的秉性不同，好惡不同，行事準則不同，但是既然唇齒相依地生活在同一塊園地，大家就應該時時心存善念，培養貢獻的能力，創造被利用的價值，只要合法、合理，多做一些事，非但於己無損，反而能使自己在不斷付出的同時，也吸納更多的資源，因而更形壯大，更有能力去付出。吃小虧就是積福，這實在是很奇妙的天理循環。

尤其在醫院，一個病痛充斥的地方，更需要這種樂在付出的服務精神。請大家試著每天為病人多做一點點，多想一點點，只要比病人所期待的再增加那麼一點點，時間久了，你會發現，人們更重視你，更信賴你，你一定會比現在更快樂，因為你實現了自我的價值，滿足了工作的成就感，日後獲得福報的機會自然也更大。

態度決定品質，不僅是醫療的品質、服務的品質、做人的品質，還有自己人生的品質，謹以此與同仁們互勉！