



從心做起 追求卓越

31週年院慶對全體員工的期勉

文／中國醫藥大學暨醫療體系 董事長 蔡信海

11月16日是中國醫藥大學附設醫院31週年院慶，每逢院慶，我的心中總是充滿了感謝，感謝同仁的辛勞，讓病人和家屬從踏進大門的那一刻起，就能獲得親切的服務與專業的醫療照護；也感謝社會的信賴，使醫院營運順利，穩健成長，得以滿足越來越多病人的醫療需求。

除了感謝，我也經常捫心自問，這一年來，我們有沒有做得比以前更好？是不是對得起病人的託付？如果有些地方做得並不盡如人意，便應立刻採取興革措施，務必要把病人當成親人一樣地疼惜與呵護，醫療品質才可望更上一層樓。

以病人為中心發揮醫者之情懷

簡單的說，我期許同仁的就是從「心」做起，用愛心、細心、耐心、專心來照顧病人，對病人付出真正的關懷與愛。或許有人會說，醫療工作那麼忙，哪有辦法對每個病人都付出「細心」和「耐心」。其實在診療之際，只要能多關心一下病人的身體狀況，有耐心地傾聽他們訴說，並且細心地安排檢查或治療，所花的時間其實不多，卻往往是掃除盲點、切中重點，幫助病人早日康復的關鍵。

好的醫療將引發好的蝴蝶效應

在醫學生授袍儀式中宣誓的醫師誓詞中清楚寫著：「病患的健康與生命是第一重要的事」，「對病人的責任，不因宗教、種族、國籍或社會地位不同而有差別」，醫界大力推動的「以病人為中心」，正是此一精神的體現。

我常常告訴同仁，醫療是最容易行善積德的工作，每位病人都是我們的功課，這門功課做的好或不好，所產生的蝴蝶效應可能大到出乎各位想像。以我為例，身為小兒科醫師，行醫以來，我始終是認真地為每位病童診治，就算再累也不敢掉以輕心，因為我總想著把病童治好了，孩

子停止受苦，家庭功能也能重回正常軌道，將直接或間接的使更多人受惠。即使因為病情使然，孩子難以痊癒，家長知道醫師已經盡力，也不致心懷怨恨，無損醫病關係的和諧。因此，我與許多病童及家長建立了深厚的情誼。

另一方面，我們不時會看到這類的新聞報導，有的病人由於無法獲得適當的醫療，長期纏綿病榻，拖垮了整個家庭的經濟，因而衍生各式各樣的悲劇，醫療資源的耗費也由全民共同買單。

這種如漣漪般擴散開來的蝴蝶效應，或許不是醫療人員能夠親眼目睹，但真實的影響著許多的人生。雖然醫師不是神，醫療也有其極限，大家仍應盡可能的提供病人最好的醫療，要做到這一點，非但必須從心做起，亦應追求卓越。

效法米開朗基羅追求卓越的精神

偉大的藝術家米開朗基羅，他花了4年時間，獨力在西斯汀教堂的天花板完成巨型天頂畫「創世紀」。他作畫時是躺在一座高架平台上，由於長期維持仰面的姿勢，導致頸部僵直，視力受損，卻為世間留下永恆的藝術瑰寶。

當時有人問他，為什麼願意這樣蹣跚在陰暗的角落作畫，就算畫得再好，人們多半也是看個兩眼，未必會仔細欣賞。米開朗基羅回答說：「上帝看得見就夠了！」高超純熟的技藝，注重細節的態度，盡其在我的信念，成就了他的卓越。

這一年來，在同仁的努力之下，我們在各方面都有很大的進步，但是，好還要更好，我們要不斷的追求卓越，一次比一次變得更好。然而，也許有人會覺得追求卓越讓

自己變得更有壓力？其實不然，當你決定追求卓越是為了幫助病人或幫助需要幫助的人，它就是一種樂於不斷向上提升、向難處挑戰的精神與態度，因為這會使你從內在產生更多的熱情，時時保持活力及積極面對困境的鬥志，更加的積極勇敢，充滿熱力。

創新經營培育菁英使機構永續生存

追求卓越，最重要的是要不斷的創新，因此，我希望同仁們在各自的工作崗位上，都能秉持創新的精神、注重細節的態度、具備熱情與企圖心，時時以病人的生命與健康為念，並且和團隊中的其他成員積極合作，共同為病人營造更理想的醫療環境，持續提升醫療品質，更以邁向世界頂尖水準為努力的目標。

此外，一個卓越的機構，「人才」是最重要的資源，管理階層必須「以人為本」，尊重員工並肯定其對機構的貢獻。目前，我們重要的工作之一就是菁英人才的培育計畫，我們將積極培養年輕一代的菁英，最近已經著手調查各醫療科部及各科室有進修意願的同仁。機構若能擁有出類拔萃的菁英人才，才有機會在激烈的競爭環境中勝人一籌，也才能夠繼續傳承下去，讓整個機構永續生存。

感謝同仁的辛勤付出並請注意健康

本院最近有幾位同仁的健康亮紅燈，令我深感心痛不捨。秋風吹起，院慶前夕，在此除了向全體同仁表達我的感謝、祝福與期勉，也要提醒大家別忘了多關心自己的健康與定期接受健康檢查。健康是一切的根本，而在未來的日子裡，好夥伴們，我們還要攜手前行！🙏