



49 驅離耳鳴
中藥來幫忙
文／張坤隆

飲食養生

51 過年健康吃
三高病患更安心
文／朱昱

杏林春暖

53 溫柔的呵護 穩定了她的心
文／徐孟卿

54 帶著你的愛 擁抱全世界
文／王雯雯

陽光筆記

56 給慢飛天使加加油
本院志工隊送愛到十方啓能中心
文·圖／秦嗣宏

教學頻道

60 運用OSCE於培訓評量的現況與展望
文／何嬌璇

62 我參與OSCE的經歷
自考生、工作人員到考官
文／黃詩雲

63 OSCE挑戰藥學評量改革
文／傅瑞玲

64 OSCE在呼吸治療專業領域的推動
文／劉金蓉

院區風雲

65 臺北分院同仁回總院
標竿學習參訪之旅
文·圖／劉大任

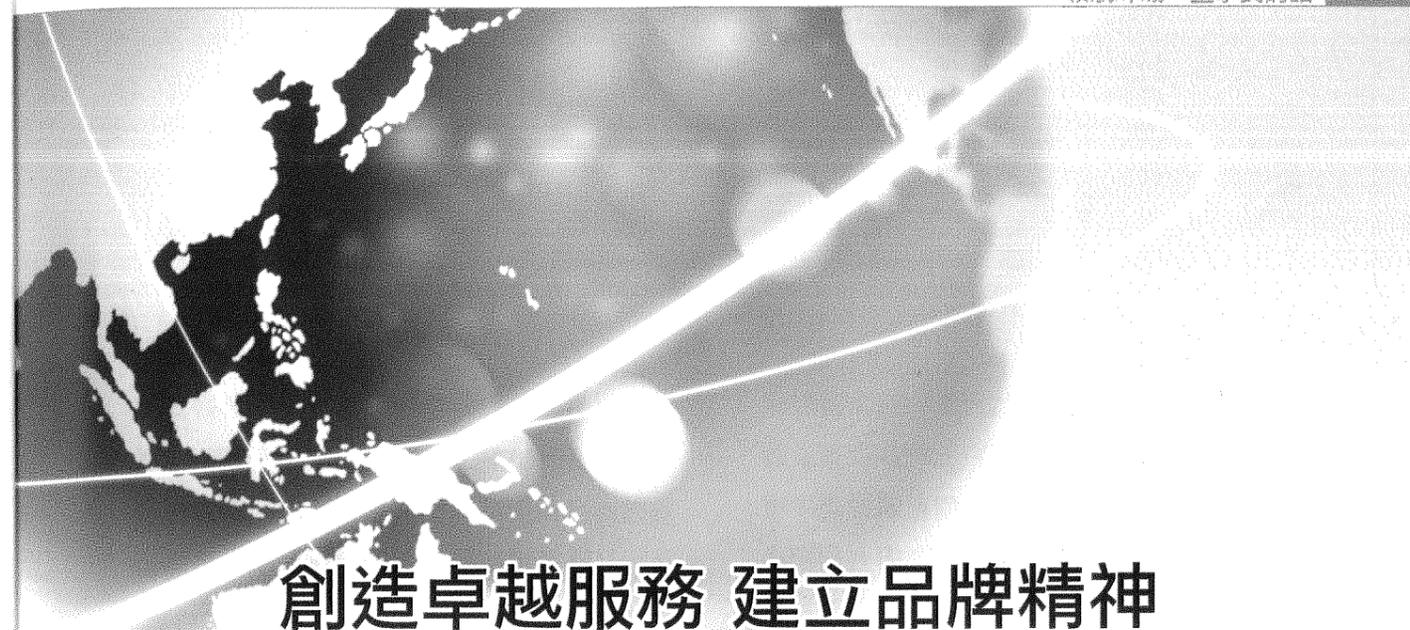
我們好夥伴

68 空中交會的瞬間
醫院話務人員的功能
文／吳文儀

分享平台

70 尼泊爾義診行
天堂送愛永不止息
文·圖／李湘萍

76 來到新竹鎮西堡
尋一林的清幽
文·圖／黃瓊萱



創造卓越服務 建立品牌精神 我們一定能給病人和員工 更好的未來

文／中國醫藥大學醫醫療體系 董事長 蔡長海

隨著農曆春節的到來，2013年的春天即將為萬物注入新的生機。在此向大家說聲「新春快樂」，祝福全體同仁有個平安美好的一年，也祝福我們的病人在用心而優質的醫療照護之下，能夠早日康復，歡歡喜喜地和家人一起迎接新年新氣象。

中國醫藥大學醫療體系發展至今，包含剛開始營運的臺南市立安南醫院在內，總床數已達4980床。即以台中總院而論，去年每月門診總量超過14萬人次，每月住院人數為4萬2000餘人，急診平均每天有370人次，由119救護車後送就醫者月平均為1350人。如此龐大的業務量，並持續以曲線向上的速度增加當中，說明了一個事實：民眾信賴我們的

醫療照護品質，所以在遇有病痛時，願意將健康和生命託付給我們。

這是何等重大的託付，因此醫院越是成長，越要謙卑，越要謹慎，越要儘快設法修正任何的不完美。我經常連走路都在思考，有哪些地方可以做得更好？怎麼做更能符合病人的需求和期待？這或許會給同仁帶來壓力，然而有壓力才有進步，「好還要更好」正是中國醫藥大學醫療體系得以突破障礙，再創一個又一個高峰的主因！

我們秉持著醫者的良知良能
殫精竭慮朝同一個目標前進

回顧醫院成長的歷程，我們每一階段的突破，總會承受無數質疑的眼光，而我們總

能成功的將這些質疑化為肯定，轉為讚許。當別人以為我們的成長應該已經「到頂」的時候，我們也總是還能探尋到新的活水，冒出新芽，伸長觸角，為自己也為病人創造出更好的未來。這不是因為我們得天獨厚，而是因為我們肯拚也能拚。感謝醫院的經營管理團隊及許許多多夥伴們，一直像拚命三郎似的陪著我在醫療這塊戰場上衝鋒陷陣，長年煎熬下來，早就熬盡了青春，催白了頭髮。沒有這樣的付出，醫院不可能有今天！因此，在這個迎新年除舊歲的日子，我要對大家致上最深的感謝。

醫療是極度追求專業也極度尊重專業的領域，我們的夥伴來自四面八方，卻能在這一點匯聚之後，集中火力，共同朝向同一個目標前進。經常有人問我是怎麼做到的？我想這是因為我們都有著醫者的良知良能，深信醫療的使命在於救治更多的人，從臨床服務到教學研究及生醫產業，無一不是如此。所謂志同道合，更何況事實早已證明這是一個理想、有願景、有未來的地方，流汗耕耘者必歡笑收割，成就感與價值感讓我們義無反顧。

回顧去年各領域美好的成果 是多少同仁辛苦努力的結晶

2012年，在全體同仁的努力之下，我們又有了一些新的成果。在臨床服務方面：

《遠見》雜誌進行全台19家醫學中心評比，本院榮獲「傑出服務獎」醫療院所類第1名；國際醫療中心陳宏基院長施行罕見畸形重建手術，投入多起國際人道救援案例，推廣台灣的國際醫療，榮獲「SNQ國家品質標章-醫療院所類/醫院特色專科組」銅牌，並榮獲2012年行政院傑出科技貢獻獎；本院網站在許世明院長的創新改革之下，亦榮獲「國家生技醫療品質獎」銅獎。

此外，去年2月購置的達文西機器手臂，提供更理想的微創內視鏡手術服務，廣受病患肯定，到年底為止已做了將近100例，達成預定的目標數。在癌症醫療方面，癌症的篩檢完成率優於醫學中心平均值；肝癌、乳癌、肺癌、大腸癌、子宮頸癌、口腔癌等6大癌症的5年存活率均優於全國平均值；肺癌的診斷及治療極具特色，100%使用胸腔鏡實施肺癌切除術；大腸直腸外科去年做的大腸癌手術逾500例，而且90%是以腹腔鏡進行，手術量全國第一。

在器官和組織的移植方面，成績斐然。最近兩年肝臟移植做了202例，5年存活率大於80%；心臟移植做了4例，成功率百分百；其他如骨髓移植、腎臟移植、造血幹細胞和臍帶間質幹細胞的移植等，均有傲人表現；眼科部引進的最新角膜移植方式「角膜內皮

細胞移植」，手術經驗居全國之冠；骨科部的人工關節置換術去年也超越800例以上。這些高水準的重大手術挽救的不僅是病人的健康和生命，也驅散了全家的愁雲慘霧，堪稱功德無量。

只因求才愛才而使群賢畢至 醫療教學研究陣容更見堅強

雖然有了這些令人欣喜的成就，但我們的確還有許多有待加強的地方，充實各科部陣容，乃為必要之舉，因而持續網羅菁英人才。藍忠亮副院長去年8月的加入，就為本院再添一位強將。藍副院長是風濕免疫過敏科的權威，一到本院就在病人間產生明顯的磁吸效應，他循循善誘的良師風範也連帶推升了相關的教學品質。

為提高校院的醫療研究水準，我們求才若渴，群賢畢至，迄今已禮聘9位中央研究院院士前來襄助。例如賴明詔院士是學術界公認的SARS病毒（冠狀病毒）權威，他的研究對基礎醫學的發展及人類健康的維護貢獻良多；洪明奇院士是美國德州大學安德森癌症中心研究副校長，其團隊在治療胰臟癌的研究有重大突破；伍錕玉院士是國際知名的血液學專家等等。這些大師級人物的引領，使得校院研究日臻國際化，屢有突破性的成果。

醫療體系越大越要注重品質 以梅約醫學中心為學習標竿

至於醫療體系的規模，去年更加壯大。臺南市立安南醫院完工落成，今年初開始營運，體系再添生力軍；位於台中市豐原區中正路的惠盛醫院也加入體系，委託本院經營。如此一來，醫療體系所涵蓋的院所家數已達12家之多，越來越多病人可以就近得到我們的醫療服務，台中總院扮演的火車頭角色，當真是任重而道遠。

但也正因如此，在社會的殷切期許之下，我們必須把握的原則就是「今天要比昨天好，而明天永遠要比今天好」！今年的發展目標，對於外部顧客，也就是病人，一定要處處用心，拿出創新思維，全力發展科部特色，讓病人享有最好的醫療照護。世界頂尖的美國梅約醫學中心是我們學習的標竿，今年將邀請梅約醫學中心副校長等國際知名的教授來訪，隨後組團赴美觀摩，吸取其醫療服務的精髓，引進本院，全力創造卓越服務，建立屬於我們特有的品牌精神。

加強員工福利與人才的培訓 一起迎接醫療新時代的來臨

醫療是「以人為本」的行業，員工的表現足以左右企業的興衰，因此對於醫院的內部顧客，也就是員工，相關的福利照顧及人

才培訓，我們有極為周詳的規畫。在員工照顧方面，將「員工關懷中心」擴大為「醫病關懷中心」，於原有架構之下，進行多面向的服務；去年已撥列2000萬元預算，提供員工高階健檢，今年會繼續辦理；改善工作環境，各項工程逐步實施中；視營運狀況，加強員工福利，包括調整績效獎金；推動行政作業資訊化，簡化繁瑣流程，以減輕員工額外負擔。在人才培訓方面，增加送員工出國進修的員額和在職教育的機會，以充實「人才庫」。

醫療日新月異，醫療科技發展已進入3P時代，所謂3P即預測醫學（Predictive medicine）、預防醫學（Preventive medicine）及個人化醫療（Personalized medicine）。預測醫學是對疾病的預測，分析一個人的基因圖譜即可知其帶有的基因，預測將來會得

到什麼疾病。預防醫學是知道會罹患何種疾病，提早採取預防措施。個人化醫療是在了解怎樣的基因會使罹患何種疾病的風險升高之後，藉由修正生活習慣或選擇藥物來降低罹病機率，是一種量身訂作的醫療方式。3P醫療是本院致力發展的方向之一，將與全體同仁一起迎接這個新醫療時代的來臨。

2月9日是除夕，在此先向大家拜個早年，祝福大家一切順心如意，並要感謝同仁一年來的辛勞，在這個愉快的假期，別忘了好好陪伴親愛的家人，讓身心獲得充分的休憩；我更要感謝輪班留守醫院照顧病人的同仁，因為你們的奉獻守望，讓病人安心，民眾放心，社會也更溫馨。展望新的一年，讓我們追求更有意義、更有價值的人生，往盡善盡美的方向前進！☺



細節足以左右成敗 品質要從教學做起

文／中國醫藥大學附設醫院 院長 周德陽

國人十分重視農曆春節，辛苦了一整年，難得有那麼長的連續假期，就算哪裡都不去，只和親愛的家人相守，也是一種幸福。然而，自從行醫以來，記憶中，我幾乎不曾有過完全放鬆的時刻，就算過年也不例外，因為在醫院裡始終有著最難割捨的牽掛，那就是病人。尤其神經外科多為腦瘤、腦中風或頭部外傷等重症患者，醫療的責任早已與我的人生緊密相連。

自2009年接任中國醫藥大學附設醫院的院長之後，肩上的擔子更重了。每逢農曆春節，我總會進行回顧式的反省，希望在開春之後，能夠興利除弊，帶著同仁做出更好的成績，往世界一流中西醫學中心的願景再邁進一步。