

攝影 / 盧秀禎

我們要做「台灣的梅約醫學中心」

王者為師 賢者為鏡 將最好的醫療服務品質貢獻給社會大眾

文／中國醫藥大學暨醫療體系 董事長 蔡長海

11月16日是中國醫藥大學附設醫院32週年院慶，緊接著在下個月，由我們興建及經營的台南市立安南醫院就要試營運，這是中國醫藥大學醫療版圖向南部延伸的歷史性一刻，也是更多責任的開始。身為校院領航人，我亟盼全體同仁發揮高度的團隊意識，同心協力，襄助醫院早日實現願景，不僅要成為世界一流的中西醫學中心，更要以王者為師，以賢者為鏡，要做「台灣的梅約醫學中心」。

「最好的醫療服務品質」是醫療院所經營與生存的命脈。近幾年來，在同仁們的努力之下，本院的醫療水準與服務品質日益進步，因此榮獲《遠見》雜誌服務業大調查的「醫療院所類」第1名，這是對我們最大的肯定，也證明了同仁們實踐本院「以病人為尊」的核心價值，已展現實質功效。然而，我們不應以此自滿，必須更加用心於持續提升醫療服務品質，方才對得起社會大眾的託付與信賴。

欣逢32週年院慶，展望未來，我特別在此要求同仁們將「最好的醫療服務品質」貢獻給社會大眾，而美國的梅約（Mayo Clinic）醫學中心就是我們的標竿！

美國梅約醫學中心的歷史超過140年，是一個從小鎮發跡的頂尖醫學中心，歷經歲月更迭，非但屹立不搖，並且益發茁壯，建立了全球最好的醫療照顧水準，創造出最具影響力的服務品牌。我最近拜讀李納·貝瑞（Leonard L. Berry）與肯特·賽特曼（Kent D. Seltman）所寫的《向梅約學管理》一書，深感有為者亦若是，別人能做到的，我們為什麼不能？

醫療服務的精髓

請時時思考怎麼做對病人最好？

中國醫藥大學附設醫院創始於1980年，迄今32年，相較於梅約醫學中心，只是後生晚輩，所謂見賢思齊，梅約典範正是我們航向未來的指標性燈塔。我自1995年當院長，2001年接任中國醫藥大學暨醫療體系董事長

以來，前後已經17年，這些年來，我不斷要求大家處處要以病人為尊，提升醫療品質，強化服務效率，積極創新求變，以及實踐企業社會責任。從梅約醫學中心的經驗看來，這些「老生常談」正是其成功的精髓所在，只不過他們發揮了絕佳的執行力，從上到下以貫之，因而風行草偃，吸引了越來越多有相同理念的菁英前來共事，自然氣勢如虹。

百年來，梅約醫學中心始終維持著病人至上的價值觀，「怎麼做對病人最好？」不僅員工經常如此自問，也是醫院決策時的最高準則，再加上醫學教育與研究的相輔相成，使得他們贏得了廣大病患的信賴。書中提及有一項針對梅約醫學中心在病患心目中形象的調查，許多受訪者都認為「生病了，找梅約醫學中心準沒錯！」或者「如果連梅約醫學中心都束手無策，別家醫院也不會有辦法。」

醫療特色的建立

盼各科部全力出擊爭取全面肯定

「病患們把梅約醫學中心當成醫療界的最後明燈，被診斷出罹患重症的病人，通常把到梅約醫學中心看診當成最後一線希望。」閱讀至此，我的心情十分激動，這不就是我對中國醫藥大學附設醫院的期望嗎？在沒有政府或財團奧援的情況下，我們殫精竭慮地以有限資源籌措經費，打造舒適的就診空間，購置最新的醫療儀器，延攬醫界菁英投效，支持同仁進修充電，督促科部建立特色，加強整合醫療，以及不斷推動各項品質改善方案，為的就是要提供病患最高水準的醫療，讓病患能放心的把健康託付給我們。

事實上，很多科部已經做到了！例如急診部與心臟內科共同設立的「胸痛中心」，

主治醫師24小時值班，可以在40分鐘之內提供急性心肌梗塞患者緊急心導管介入治療；腦中風中心有多項成果指標與先進國家優秀的中風中心並駕齊驅，包括腦梗塞發病3小時內，靜脈注射血栓溶解劑t-PA的達成率為82%，與世界水準相當，如排除家屬不同意執行的因素，病人到院45-60分鐘內的治療執行率更高達100%。常有腦中風或心臟病的患者或家屬告訴我，他們在健康亮紅燈時，第一個念頭就是「去中國醫藥大學附設醫院！」我為同仁的表現感到驕傲，但是對於把目標放在世界一流中西醫學中心的醫院來說，這種散彈式的肯定是不夠的，我們必須全面出擊，始能真正立於不敗。

以梅約文化為典範

要做一所越活越燦爛的百年醫院

中國醫藥大學是我的母校，自1982年回母校的附設醫院當小兒科醫師算起，我在此整整服務了30年，這裡是我的家，更是我的根。我多麼期盼能在有生之年看到中國醫藥大學附設醫院成為「台灣的梅約醫學中心」，不僅因為梅約醫學中心是越活越燦爛的百年醫院，更因為它能提供病患最好的專業醫療與人性化服務。以救人為志業，並且付諸實踐，這不正是大部分學醫者的初衷，體現了醫療從業人員的人生價值？

典範在前，來者可追，因此我們將邀請梅約醫學中心的副校長及教授們前來指導，繼而組團到梅約醫學中心觀摩參訪，藉由梅約醫學中心文化的刺激，應能帶給我們更多的啟發。中美的醫療制度雖有不同，但取彼之長，補己之短，對未來的成長必能灌注更多動能。

隨時發揮同理心

既能助人亦能成就自我生命價值

在邁向卓越的過程中，唯有創新求變，方能與時俱進，然而一切的改變必須環繞

「以病人為尊」的核心價值運轉，不可須臾偏離。全體同仁都應持續精進專業能力，照顧好每一位病人，確保病患都能得到最高品質的醫療和照護，行政人員亦應恪盡職守，做好醫療單位的後盾。精密的團隊分工雖能使醫療作業順利運轉，但醫療始終來自於人性，大家更要隨時發揮同理心，做一個將心比心的人，不僅能幫助病人，也能幫助自己，讓自己的生命更開闊。

我是小兒科醫師，以前幾乎天天從早忙到晚，門診經常持續到三更半夜才結束。人非機器，馬拉松式的看診，任誰都吃不消，但我總是看到最後一位病童，還能像看第一位病童般的專注與仔細。為什麼？因為我在病童身上看到了痛苦，在家長身上看到了焦慮，由於同理他們的處境，所以很容易就忘了自己的疲累，並且會因為解決了他們的問題而感到喜樂。不只我，很多醫師都是這樣做，為身陷風雨中的病人默默地撐起了一把傘。

梅約醫學中心有一項針對病患的研究，確認了7項理想醫師的行為，包括有自信、有同理心、有人情味、把病患當人看、尊重他人及澈底周全（從頭到尾都很謹慎）。在我看來，有同理心的醫師，自然就有人情味，會尊重他人，把病患當人看，醫療過程也不敢稍有馬虎，以同理心為本，重要性不言而喻。

在創新中求進步

我們要做病人最佳的健康守護者

院慶是檢討過去，策勵來茲的日子，大家回頭看，可以發現醫院每年都有成長，包括質的提升與量的擴充。台南市立安南醫院就是我們今後新的一份子，醫療體系總病床數將因而增加到5000床。

新的開始，新的責任，新的展望，謝謝同仁過去的努力，期盼大家在歡慶32歲生日的此刻，更要「以病人為尊」，提供最好的醫療服務品質。醫院是替病人減輕痛苦，挽救健康的地方，所以除了視病猶親之外，醫療要創新，服務也要創新，用創新的思維建立自己的特色，而所有的創新都要以病人為中心，病人的肯定，病人的信賴和病人的滿意，才能使我們成為病人最佳的健康守護者。

醫院榮耀為同仁共有

攜手耕耘「以病人為尊、以員工為重、以醫院為榮」的明天

醫院則應時時「以員工為重」，本院的宗旨是「健康、關懷、創新、卓越」，所謂關懷不僅是對病人的視病猶親，還要把對同仁的關懷納入其中，確實發揮「員工關懷小組」的功能，讓員工及眷屬都能獲得妥善照顧。主管們也要體諒同仁的辛苦，醫療服務人員時時處於高度壓力和緊張的氛圍中，擁有一個溫馨舒適和諧的工作環境實屬不可或缺，這是經營團隊的重責大任。

除了為員工打造優質的工作環境之外，提升員工待遇及福利也是我們努力的重點。雖然在社會一片不景氣當中，我們還是排除萬難替醫護同仁加薪，面對醫護人力不足的情況，不斷積極檢討改善，設法減輕同仁們的工作負擔及壓力，務必要讓同仁能夠沒有後顧之憂的在各自崗位上提供病人最好的服務。

醫院是屬於大家的，醫院的榮耀就是大家的榮耀，期望同仁珍惜目前所擁有的一切，把工作當成自己的事業去經營，再接再厲，攜手耕耘「以醫院為榮」的美好明天。☺