

2012 第10屆《遠見雜誌》傑出服務獎 The 10th Global Views Excellent Service Award

贈·獎·典·禮



周德陽院長從遠見雜誌創辦人高希均教授（左）手中，接下醫療院所類傑出服務獎第1名的獎座。（攝影/游家鈞）

以病人為尊的感動服務 《遠見》雜誌調查醫療院所服務品質 本院光榮奪冠

2012年《遠見》雜誌服務業大調查，結果出爐，中國醫藥大學附設醫院通過重重考驗，從眾多競爭者中脫穎而出，拿下醫療院所類首獎的殊榮。多年的努力與堅持，落實在優良的服務品質，此一得來不易的肯定，證明「以病人為尊」的精神已然在本院生根茁壯，開花結果。

《遠見》雜誌此一持續進行10年的調查，被譽為「台灣服務業的奧斯卡獎」，是委託25位領有國際驗證執照的稽核員，扮成顧客，對各機構服務品質進行評鑑，由於不預警也不通知，受評單位完全無從準備，可呈現最真實的服務品質。

我們的作法：

重視病人需求，
建立專業而親切的醫院文化

多年來，本院要求員工隨時注意個人的言行態度，以同理心、溫柔心和關懷心去面對正承受身心煎熬的病人，重視其需求，解決其問題，建立專業而親切的醫院文化。

為了達到這個目標，本院年年舉辦共識營，加強橫向的跨部門合作與縱向的作業流程改善，鎖定方向，凝聚共識，並透過臨床路徑、提案制度、根因分析等全面品質管理工具，定期安排相關的教育訓練，不斷提

升醫療水準，同時制訂醫院各項管理規章制度，確保每個細節均無遺漏。

在這個消費者意識掛帥的時代，誰能把服務做好，就能爭取最大的贏面。醫院尤其不同於一般場所，脆弱痛苦與徬徨憂懼的情緒盤旋在病人和家屬之間，基礎服務早已無法滿足所需，所以本院努力推動「感動服務」，關懷病人及家屬的需要，給予「全人醫療照顧」；設置意見箱、意見反映專線及定期調查病患滿意度，傾聽病人的聲音，也使員工不敢懈怠；發行「感動e報」，將令人感動的人、事、活動傳達給員工；邀請專家到醫院授課，引導同仁學習設身處地的為病人著想。多管齊下，服務品質因而日益精進，而據《遠見》雜誌的考評，「醫護人員具有同理心」正是本院此次得獎的主要理由。

我們的使命：

提升醫療品質， 提供病人最好的急重症照護

專業和服務是醫療機構的兩大命脈，本院擁有經驗豐富的醫療團隊，肩負急重症醫療使命與臨床教學重任，多項卓越表現廣被認同，例如腦中風中心及急症暨外傷中心分別榮獲國家生技醫療品質銀獎，已達全國與亞洲第一的水準（急性腦梗塞病人使用血栓溶解劑t-PA的執行率達100%）；癌症中心是美國安德森癌症醫院在台灣唯一的合作醫院；器官移植中心完成全球首例不同捐贈者的活體肝腎移植手術及全球首例臍帶間質幹細胞救治（活體肝臟移植5年存活率達80.21%，腎臟移植1年存活率達95.2%）；腎臟醫學中心設有中部規模最大的血液及腹膜透析中心；心臟血管中心榮獲冠狀動脈疾病（CAD）照護品質認證（全國僅4家通過）。

另外，與國外一流大學合作成立國際級研究中心，從事癌症及本土疾病研究的成果在國際頂尖期刊發表；醫療品質陸續通過各項評鑑，包括JCI國際醫療評鑑等，醫療品質、就醫環境、病人安全等領域都越來越好，足以提供病人最佳的照護水準。

為能照顧更多的民眾，本院持續與形象良好並認同本院經營理念的醫療院所結盟，所承辦的台南市立安南醫院即將試營運，中國醫藥大學醫療體系橫跨北中南，再創新榮景。

我們的心情：

不以現狀自滿， 隨著榮耀而來的是更多責任

《遠見》雜誌服務業大調查頒獎典禮10月4日在台北遠東國際大飯店舉行，本院由周德陽院長代表領獎。周院長表示，此次獲獎顯示我們的辛勤耕耘得到認同，但是大家也深刻體認到獲獎既是榮耀也是責任，面對期待愈來愈高的病人需求，以及日益艱困的醫療經營環境，絕不能以現狀自滿，全體同仁都將繼續秉持視病猶親的精神，提供最好的醫療服務品質，永遠「以病人為尊」。



本院榮獲《遠見》雜誌傑出服務獎第1名是對全院同仁的肯定。（攝影/游家鈞）