



發現感動 *Touched and Inspired* e報

以病人為尊的感動服務 《遠見》雜誌進行全台 18 家教學醫院評比 本院醫療服務品質光榮奪冠

文/中國醫藥大學附設醫院

《遠見》雜誌今年的服務業大調查，結果出爐，本院通過重重考驗，從全台 18 家教學醫院中脫穎而出，拿下「醫療院所類」第 1 名的殊榮。此一得來不易的肯定，證明「以病人為尊」的精神已然在本院開花結果。

《遠見》雜誌這項調查已持續 10 年，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 20 類業態的服務品質進行評鑑，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，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，確保面面俱到。

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，醫院更不同於一般場所，脆弱痛苦與徬徨憂懼的情緒盤旋在病人和家屬之間，只做好基礎的服務是不夠的，所以本院用心推動「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，既傾聽病人的聲音，也使員工不敢懈怠；邀請專家到醫院授課，引導同仁設身處地的為病人著想。多管齊下，服務品質因而日益精進，而根據《遠見》考評，「醫護人員具有同理心」正是本院這次得獎最主要的理由。

我們的使命：全面品質提升，提供病人高水準的醫療照護

此外，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曾分別榮獲國家生技醫療品質銀獎；器官移植中心的活體肝臟移植 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；以及先後通過 JCI 國際醫療評鑑等多項評鑑，在醫療品質、就醫環境與病人安全各方面，均能提供病人高水準的醫療照護。

為了善盡企業的社會責任，照顧更多民眾，本院也與積極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 12 月就將開始營運，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，持續落實以病人為尊的服務

《遠見》雜誌服務業大調查的頒獎典禮 10 月 4 日在台北舉行時，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肯定，但獲獎既是榮耀也是責任，我們絕不會以現狀自滿，對於病人日漸升高的需求，全體同仁將繼續秉持視病猶親的精神，提供優質的醫療服務品質，永遠「以病人為尊」。



本院榮獲遠見雜誌傑出服務獎第一名

是對全院同仁的肯定

[回到電子報首頁](#)