

建立優質醫療的新品牌—

北 | 醫 | 附 | 設 | 醫 | 院

文 / 編輯部

耳目一新的氣息

走進附設醫院的大門，嶄新的面貌讓就診的病患或家屬會忍不住駐足，一股煥然一新的氣氛，帶給每位訪客怡然自在的心情。柔和的光線、寬敞的空間、有序的行進方向指標；掛號櫃檯的流程簡單利落，有條不紊的標準化程序，縮短了等待的時間；重新分配的空間，在視覺效果上顯得寬敞、放鬆患者的心情，也讓院內工作的動線越加流利；與廠商合作的咖啡賣場，琳瑯滿目的糕點麵包、錯落的座椅，靜謐又適意的心靈角落，香醇的咖啡香迴盪在空氣中，在忙碌的步調中，提供難得的悠閒情懷。

默默努力的北醫

永續經營不只是民間企業體的宗旨，對於跨過四分之一世紀的台北醫學大學附設醫院來說，與社區永遠的相伴守護，亦是每一位附醫員工的理念。在漫長的成長路途中，不停的拓展營運項目、藉以提供更多元化的醫療服務。附設醫院尤其不敢或忘的，仍是如何與社區居民維持良好的互動。每一件業務的推展更是要以人為本，沒有社區民眾的支持，附設醫院又如何能自詡為「吳興街的守護神」，又如何能達到「國際級的醫療水準，社區型的方便服務」？！以這樣為目標努力的北醫附設醫院，無論是在硬體上、醫療人員上，在在都提供最完善的服務，同時也不故步自封，每一屆的經營團隊都竭盡心力，為提升醫療品質作為努力方向。

構想與落實

2002年九月份，附設醫院的新經營團隊在吳志雄院長的帶領下，接下了營運附醫的棒子。打從心底，新團隊的目標就是要將附醫的根基打的更加扎實，在第三醫療大樓落成之前，除了革新北醫附設醫院的行政系統、增加附設醫院的就診病患滿意度、改善內部員工的工作環境，還希望將附醫的品牌推展到更廣大的市場。透過附醫行政副院長—吳啟誠醫師的說明，可以更加明瞭到附設醫院在短短半年之間，是如何的在進步？

「當吳志雄院長在就職典禮演說中，已經點出附醫未來的願景」吳啟誠副院長說道，「Good to Great！這就是我們秉持的最高指導原則。」或許，大家進入到附設醫院時，會驚艷於它大廳的改觀，不過在改革的過程中，這只是最小的一個環節。「我們要做到的是從A到A+」謙和的吳副院長微笑的說著，「不僅是外觀，附設醫院對內、對外，都盡力的要提升『顧客』的滿意度。」

醫院的內部行政，為提高各部門的效能，新團隊使用別出心裁的行政主管輪調方式，為避免發生「熟練的無能」各部門主管定期轉換負責單位，從工作項目的異動中，平常會因為習慣而認為理所當然的缺失，便可以得到審視和改進，不僅僅是附設醫院行政方面縮短不必要的延宕，在醫療服務提供上，更是可以有效的增進效率和降低人事負擔。

至於要提升醫院對外的形象及服務品質，逐步的改建及新空間規劃就是最明顯的成效。為了增加



門診的空間，行政單位的辦公室都將空間釋放出來，劃作醫療服務的使用，而行政人員的辦公單位就改置在其他非主要的空間；而醫院的整體設計，要打破醫療單位冰冷的刻板印象，不僅添增藝術品展示空間、論文陳列迴廊、視障按摩服務、人性化樓層單位的行進指標、人聲語音廣播，並且與合作包括「維康公司」廠商，與「SunMary」合作的咖啡賣場的設置，要做到的是讓就診的病家，對醫院有一種新的體驗，包括五感一視、聽、嗅、觸、嚐一的全新印象。期待病患在附設醫院接受治療的過程中，能感到安適、輕鬆、充滿希望。

建立附醫的品牌

附醫的資源非常豐富，不論是醫師的素質或是高科技的醫療設備，都有著相當高的水準；而與同質性醫院所不同的，就是在技術和科技的背後，附醫發展出以人為本的精神。在院內眾多科別當中，除了一般門診之外，綜合性的專科防治中心，如：腫瘤中心、傳統醫學科、生殖醫學中心、乳房中心……等，透過全院的醫療資源的整合，將相關醫師的看診時間排定在同一個科室，病人可以在中心得到該科相關的檢查和治療，不需要拿著病歷在醫院的各單位跑來跑去；同時附設醫院結合北醫的師資，進行教學與實務的合作。以傳統醫學科的設立為例，在醫管所許怡欣主任指導下，研究生與附醫企劃室針對就診病人進行問卷調查，歸納出到診患者心目中最希望得到的醫療照護及需要的醫療科別，以學術的數據背景調整院內的診間規劃與服務項目。透過研究報告的整理，附設醫院將新闢中醫

醫療服務，提供中醫藥局以及針灸、推拿……等中醫醫療方式；此外，為了加強教學醫院研究的基礎，不僅提供醫事同仁論文發表的空間，也獎勵同儕發表專業的期刊論文，在此同時也設置了臨床研究中心（CRC）藥品試驗中心，負責藥物測試研究的整合，有效的利用附設醫院醫療環境，對學術的專業領域大幅提升的效果。

一步一步的整合和改進，附醫的領導團隊希望可以讓整個信義區，甚至是台北東區的民眾，甚至是遠道而來的病家，都可以對附醫的老字號刮目相看。有此良善的醫療品質和舒適怡然的醫療服務環境，未來的北醫附設醫院絕對會是守護著健康和生命，值得信任的守護神。

放眼未來

如同所見的外貌改觀，硬體的改建或是調整都只是附設醫院進步的一個小環節。在重重的等待和整合人事的過程中，如何協調各部門、與每一位同仁達成共識；或是在未來的醫療市場大環境中，為附設醫院尋找定位與利基，這些都考驗著附設醫院的領導團隊的智慧和能力。在積極興建第三醫療大樓工程的同時，附醫現正著手佈建審慎的營運接軌計劃，期盼透過校方的支持，增設第三診區，藉以擴張服務量進一步提升住院率與營運績效，為2006年的醫學中心做好準備。這一波的變革與努力實際反應出能夠奠定附設醫院品牌的根基，如同吳志雄院長所說：「Dream big and dare to try」，懷抱遠大的夢想，並且勇於嘗試！，而這正是現在附設醫院的寫照！