



## 中國醫藥大學附設醫院獲評比醫療服務第一名！---

服務業大調查評比，中國醫藥大學附設醫院在醫療服務品質，拿下全國第一名，亞洲大學與有榮焉。



圖說：《遠見雜誌》創辦人高希均(右二)頒獎給中國醫藥大學附設醫院院長周德陽(右一)。

中國醫藥大學附設醫院經2012《遠見雜誌》服務業大調查，拿下今年醫療院所類服務品質第一名；該院院長周德陽昨(4日)天受獎時說，這是榮耀也是責任，該院將秉持「視病猶親」的精神，永遠以「病人為尊」，提供更優質的醫療服務品質，回饋社會，身為中亞聯大的兄弟校亞洲大學(Asia University, Taiwan)也與有榮焉。

亞洲大學校長蔡進發指出，上海交通大學今年8月的「世界大學學術排名」(ARWU)揭曉，中國醫大首度進入世界前五百大，國內9所進榜大學是台大、清大、成大、交大、長庚、陽明、中山、中央與中國醫大，中國醫大名列453名；臨床醫學與醫藥領域前200強中，有台大、中國醫大與長庚進榜，中國醫大名列150名，是台灣進步幅度最大的大學；今年又拿下2012《遠見雜誌》服務業大調查，醫療院所類服務品質第一名，頻傳捷報，顯現中國醫藥大學暨附屬醫療體系，在學術界、醫療界有相當實力，值得學習與做法。

這項每年一度的第一線服務人員服務品質調查，被譽為「台灣服務業的奧斯卡獎」，委託25位領有國際驗證執照的稽核員，扮成顧客，對全台18家醫學中心第一線服務人員進行評鑑，由於不預警、不通知，受評單位無從準備，呈現最真實的服務品質，遠見雜誌給中醫大附設醫院的總評語：「贏在醫生與護理人員具同理心！」，去年，中醫大附設醫院獲第四名，今年第一名。

中國醫大附設醫院董事長蔡長海說：「多年來，我們一再叮嚀員工以病人為中心，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病人，建立健康、關懷、創新、卓越的醫院文化」；為了達到這個目標，院方推動「感動服務」，關懷病人及家屬的需要，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；並定期發行「發現感動e報」，將感動的人、事、活動，傳達給每一位員工，也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。

3年前，中國醫大附設醫院通過JCI (Joint Commission International) 國際醫療評鑑及教學醫院評鑑，確立以病人為中心的服務理念，周德陽院長指出，JCI首重病人的醫療品質、就醫環境與病人安全，而非只看研究績效，中醫大附設醫院為此做了許多改變。

周德陽院長以急診室為例說，急診室每個月大約湧進1萬多名病人，為中部最多；但24小時內未住院比例僅9.3%，居全台之冠；為了降低病人與家屬抱怨，除了加速办理流程，並由主治醫師站第一線，而非實習醫師，心血管與急症暨外傷中心，也由專科醫師全天候輪值，住院的假日查房，也是由主治醫師執行，讓病人在第一時間擁有準確快速的診斷照護。

此外，中國醫大附設醫院擁有經驗豐富的醫療團隊，多項卓越表現備受肯定，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；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；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)等。