



第二屆紀念王創辦人永慶先生 學術研討會紀實

◎林口管理部陳文清專員、戴興業高專

本院於99年10月15日週五上午在復健大樓第一會議廳舉辦「第二屆紀念王創辦人永慶先生學術研討會」。今年的研討會以「全民健保制度下的醫病關係之演變」為主軸，大會由宋永魁副院長負責籌畫，邀請對健保各項議題有專精之演講貴賓共同參與及經驗分享，使研討會能夠讓本院同仁對健保作業及醫院環境有所體認。

由陳昱瑞主委開幕致詞：10月15日是王創辦人永慶先生逝世兩週年紀念，長庚醫院在他的精神領導下，醫療的公平性、可近性、醫療水準以及在醫療上的代價達到全世界數一數二的地位。我們在這時要檢討健保制度下台灣的醫療有何轉變？今天我們請到國內幾位專家來談一下健保制度、醫療品質、醫院的經營管理、醫院的轉變及醫療倫理。

先由黃俊生副院長報告聽障兒童為緬懷王創辦人捐贈人工電子耳的義行的系列回顧，感念王永慶董事長除了創立龐大的企業外，他念茲在茲的是回饋社會，幫助普羅大眾、關懷弱勢族群的胸懷，捐贈人工電子耳是最好的印證。

演講會第一場由台北醫學大學衛生政策暨健康照護研究中心林金龍研究員

提出健保制度的演變，因為林研究員曾任健保局醫務處經理，也擔任過健保局北區分局及台北分局的經理，對健保實務經驗有深入的見解，從健保的基本架構與現況，談到一代健保各階段的改變，侃侃而談二代健保未來可能的演變，讓與會者受益良多。

其次是長庚體系行政中心執行長黃銘隆報告健保制度下的醫院經營管理，從醫療產業之發展現況，談到當前健保制度下的醫療環境，有關醫院經營管理方向的探討。會中列出七項重點：

一、健保總額預算制度之控管



▲研討會合影由左至右：宋永魁副院長、吳德朗最高顧問、王正儀院長、林金龍研究員、陳怡安副執行長、陳昱瑞主委、黃俊生副院長、戴正德院長、張煥禎主委、黃銘隆執行長。

- 二、DRG 醫療作業的管理
- 三、發展整合性醫療服務
- 四、引進最新的設備及技術，提供優質的特色醫療
- 五、發展預防醫學與國際醫療
- 六、提升醫療服務品質
- 七、推動社會公益事業

中場休息後，接著由壢新醫院決策會張煥禎主委暢談醫院的演變，提出的論點是醫院之醫病關係的重要性，接著論述全民健保實施前後醫病關係演變對醫院之影響，而未來展望就是健保支付制度、科技的革新與傳媒發達影響醫療行為及醫病關係，也就是說醫療技術不斷提昇，衛教資訊廣為流傳，雖然使病人對疾病有基本的認知，但是也造成病人對治療的結果有過高的期望。因此醫療提供者與病患建立互信的朋友關係比溝通更為重要，能把民眾當成朋友，關心其健康且與其共同對抗疾病，病人也能感受到醫院的用心、善意與誠意，對於醫療提供者具有信心，無論進行溝通、健康管理、疾病治療都會事半功倍，此時，醫病關係才能達到和諧的狀態，最大的受惠仍會是民眾自己。

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進

會副執行長陳怡安教授講演以病人為中心的品質演變，以世界衛生組織如何衡量健康照護體系提出三個面向：

- 一、健康促進
- 二、費用分擔的公益性
- 三、照護體系與人的互動，就是包含病人的尊嚴、自主性、隱私、需求之即時回應、住院時獲得社會支持網絡的途徑、照護機構環境設施之品質、可選擇照護機構等，會中強調醫院評鑑之重要性。

壓軸由中山醫學大學醫學人文學院院長戴正德教授主講醫療倫理，強調的是現有社會保險制度下的醫療倫理。從多方面一一探討，並舉證社會、醫院、醫療從業人員對倫理的遵守及看法。醫療倫理並不是靠上課講授，而是由醫療服務中去體驗。

研討會由王院長作結語：王創辦人永慶先生以身作則，引導我們「人本濟世、勤勞樸實」的核心價值，將留給我們永恆的典範及無限追思，創辦人的精神不會因他的長眠而消逝，而是扎根在這塊土地上，伴隨著長庚同仁們一起成長茁壯。🌱

長庚醫療體系連續七年獲得壹週刊 「服務第壹大獎」醫療院所類第一名

◎林口長庚醫療品質審議委員會醫品師 高璟昱

長庚醫療體系秉持創辦人「要做就做最好的」理念，持續追求良好的醫療及服務品質，多年來深獲社會大眾的肯定，本院連續七年榮獲由《壹週刊》舉辦的「服務第壹大獎」醫療院所類金獎。

《壹週刊》票選活動由消費者個別票選出心目中「服務最佳的企業」，長庚醫療體系在

各院區院長的領導下，提供以病人為中心的全方位醫療，使就醫的民眾及家屬感受到貼心的照護服務；全體同仁用心照護病人的成果表現，也是社會大

眾表達對本院的認同與肯定；正如同林口長庚王正儀院長所言：「得獎肯定是榮耀，也是責任與使命的開始」。未來全體醫護人員將持續秉持「視病猶親」的態度，用心服務；為貼近病人的需求，更加惕勵奮發、繼續精進，共同為提供民眾世界一流的健康照護貢獻心力。