



銀髮健康產業的發展

◎桃園長庚美容醫學中心主任 張承仁

前言

隨著科技的發展與醫藥技術的進步，人類的生活水準與物質享受已達近代史的高點。然而在男女平均年齡均已超過 70 歲的現代社會，高齡化的趨勢在所難免。

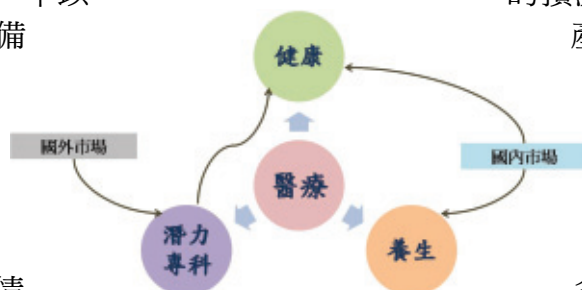
以日本為例，銀髮產業包括了：銀髮族購物市場、銀髮族旅遊市場、銀髮族學習市場、銀髮族美容市場及銀髮族網路市場。這當中包括疾病治療、照護、預防及身體和心靈的健康促進。其所提供的則是藉以增進健康為目的的產品、服務或醫療。

健康產業之特性

醫療健康產業為人力、成本密集度高之服務業，產業之人力為高素質之人力，其中醫師佔有一半以上。此外，醫院之設備大多較為昂貴且特殊性高，因此亦為成本密集之產業。其產品特性為：(1)服務無形性—顧客接受到服務之後只會產生情緒上的滿意或不滿意。

(2)不可分割性—例如盲腸手術必須從頭到尾一次完成，不能夠分兩次進行。(3)無法儲存性—產能在某一時點沒有利用即消失。例如閒置的醫師人力並無法將其閒置的產能留到以後以服務更多的病人。(4)品質不易掌握—因為病例具有獨特性，因此造成品質之不易掌握。(5)不對等性—消費者與提供者之間的專業知識差異很大。醫師相對於病人具有相當高的專業知識，因此造成完全的不對等。(6)服務對象為人與生命—人為組成社會的主要份子，再加上處理的是人的生命，因此更顯示出其重要性。(7)具有專業性—醫師必須經由 7 年的知識教育，再加上其他許多的專業訓練（例如臨床實習）才能夠進行執業醫療病人。(8)需求之不可預測—製造業可透過對市場的預測、訂單之接受來進行

產能與排程的安排。但醫療產業則較為無法預測。例如隔日的急診人數以及病人之病因等，皆無法預測。因此必須花很多時間在準備上，才能達到效果。(9)產品多元



醫療健康產業市場定位

性一除上述特性外，醫療健康產業尚具有社會服務、公益事業及企業之功能；個體貢獻可直接反映於社會；兼具穩定發展，以及未來發展空間大等特性。

因為醫療健康產業處理的是生命，且是社會維持平衡解決病痛的公益事業，因此是很具有意義的一種產業。此外，藉由機構本身的改善來吸收成本上升的部分，而非調漲醫療價格，以作為社會回饋。且以醫療流程改善來降低成本的同時，亦可降低病人的等候時間，進而提高顧客滿意度。

醫療健康產業為民生工業中的服務業，只要有人的存在就有醫療的需求，因此醫療產業的成長應為緩慢且穩定。由於全民健保的推動，使得醫療產業的需求將持續穩定的擴大，且需求的層次也將越來越多。

健康產業市場

以民國 95 年為例我國平均每人國民醫療保健支出為 824 美元（佔國內生產毛額 GDP6.2%），美國為 2,000~3,000 美元（佔 GDP8~10%），與上述開發國家的醫療保健支出額相較，台灣約為美國的 7 分之 1，日本的 3 分之 1，OECD（經濟合作開發組織，Organization for Economic Cooperation and Development）的 2.5 至 3.6 分之 1（Society at a Glance, OECD, 2009；United Nation）。

當國民生活水準提升以及人口步入高齡化，也將促使醫療需求的增加。由 GDP 來看，台灣的醫療健保支出遠低於美國，因此也可看出其未來的發展空間相當的大。

銀髮族健康產業的趨勢

民國 96 年台灣總人口數為 2,295 萬人，其中 65 歲以上的人口佔 10.2%，而

99 年總人口數為 2,316 萬人，65 歲以上人口則佔 10.7%。依國外的觀察，當國民年平均所得超過 6 千美元時，人們開始追求流行，超過 7 千美元時消費趨勢轉為追求休閒生活，在超過 8 千美元之後則注重身體健康，於超過 1 萬 2 千美元後便注重心靈的健康了（行政院主計處）。

目前銀髮族健康的趨勢不但要生理與心理的實際健康，同時也要看起來健康。因為由統計數字來看，上班族只有 1 成覺得快樂，3 成的人不知道，高達 5 成的人感到不快樂。若再細究銀髮族的心理則可能更高，因為是處在時間軸與空間軸的末端，再加上由生理病痛轉變而來的心理壓力，均有可能使銀髮族成為弱勢的族群。所以站在醫療角度來看，銀髮族健康產業發展的趨勢包括了休閒、舒壓、健身、保健、整形美容、醫療照護、安養、遠距醫療與疾病的治療。其中醫療照護與目前衛生署正在規劃的長照系統有關。

銀髮族健康產業之定位

在銀髮族醫療健康產業定位，可以區分為針對外部環境與內部環境作定位，針對外部環境的國外華人，可以自費醫療服務為主要的行銷重點，透過進步的醫療技術與服務，吸引國外華人前來，並進而提供相關旅遊服務，達到醫療旅遊的最大效益，也可以帶給台灣醫療產業在健保總額制度下，一個新的產業升級方向；同時也可以提升來台旅遊人數，讓旅遊相關產業也可再次升級。

針對內部環境的國內銀髮族，由於台灣醫療資源普及，沒有到特定地區進行醫療的絕對必要性，因此可以健康、美容、照護、養生為號召，可以同時透過健康、養生活動及簡易的醫療服務，



達到健康照護的目的。有鑑於此，政府可在各種資源的分配上有所調整，以利於在行政區域的劃分上求得平衡。

銀髮族健康產業的發展策略

長庚醫療體系在發展的策略上，除可以長庚養生文化村為基礎，結合護理之家的後續照顧與林口醫學中心雄厚的醫療支援。配以桃園分院的健康促進、養生、整形美容形成新的健康照護體系。因此，在發展的策略上，首重醫療服務品質的加強和管控；其次為品牌的建立；最後更要能走入社區，融入基層，建立起以人為本的銀髮族醫療架構。

在吾人以醫療品質為優先考量的調查發現醫院管理宜針對「醫護人員能給予病人個別之關注」、「醫護人員能主動幫助解決個人問題」以及「醫護人員能主動關心需求」部分，加以重視改進。對於產業知覺的價值，醫院管理宜針

對「本院自費部分收費合理」以及「提供良好治療感到花費是經濟實惠」，加以重視改進。

而有關病人滿意度，醫院管理宜針對「等候治療時間感到滿意」以及「病人整體就診情況感覺滿意」，加以重視改進。最後再就病人忠誠度，醫院管理則宜針對「儘管治療的價格提高，仍然繼續在此接受治療」加以重視改進。

結論

「改變態度就能改變未來」，面對人生的第二青春，銀髮族的正確人生觀與生活態度乃在身體健康上應避免疾病與其造成身心障礙。心理健康上則要保持心智健全，預防憂鬱，當然更應積極投入社會公益，加強人際關係，終身學習參與活動，方能從容享受生活，建立有意義有價值的人生。💎

100年雙十節長庚體系門診情形

民國 100 年 10 月 10 日(一)為國定假日，長庚體系雲林、嘉義院區部分開診。基隆、情人湖、台北、林口、桃園、高雄院區門診服務暫停乙日，急診維持正常（情人湖、桃園院區除外）。

雲林院區：僅開設上午診有風濕過敏免疫科（兼一般內科）、骨科、兒科。

嘉義院區：上午診有胃腸科、骨科、眼科、牙科、中醫科各 1 診；下午診有感染科、風濕免疫科、眼科、胸腔科各 1 診；夜診有中醫科 1 診。

祝福大家～平安健康歡度雙十假期！