

2020 彰化基督教醫療財團法人體系參訪心得

內視鏡診斷暨治療中心醫事技術師 許嘉華

身為彰化長大的縣民過去對『彰化基督教醫療財團法人彰化基督教醫院』（簡稱：彰基）一直是個不陌生的醫院，因為對彰化地區的居民來說最大的醫療機構就是彰基。過去老一輩的人就流傳這樣的說法：『南門馬祖宮、西門蘭醫生』（台語）。在過去的十年中陸續發現彰基的努力改變，並逐漸在中部的醫療體系中脫穎而出。

今年在參與高階領導與決策的進修課程實際面對彰基醫院管理高層，從中瞭解到過去十年彰基的努力是由上而下佈建的大刀闊斧的改革。其中最受國內外矚目的亮點之一就是體系中的智慧醫院『員林基督教醫院』（簡稱：員基），另一個就是彰基的物流中心。

此外去年「彰化基督教醫院」更獲得 2019 國家人才發展獎（2019 National Talent Development Award），獲獎的團體必須先具備包含「人才發展體系運作」、「人才發展績效連結」與「人才發展創新性及效益擴散」的特色，其中評分項目重點以人才發展之績效連結性與創新為主。彰化基督教醫院積極發展精準醫療與智慧醫院服務並成立彰基 4.0 國際智能醫療大聯盟，院方運用管理職能打造接班人計畫與營造數位化的學習環境對人才培育來說是最具創新的醫療體系。

此次參訪首先由總院周志中副院長對學員說明參訪的流程，接著由人資洪麗雯主任介紹如何『藏富員工、培育員工、激發人才潛能』與體系中的人才職能模型、招募工具等的人資工作介紹。彰基

是宗教背景的醫院往往會讓人有錯覺是以基督徒為主要員工的醫療體系，但實際上在整體醫院的員工中基督徒的佔比是非常低。

在院史文物館的參觀過程，彰基把蘭大弼與蘭大衛兩代醫師對彰化醫療多年的貢獻與過去 124 年對彰化地區醫療發展歷史介紹得非常清楚。此外『切膚之愛基金會』將蘭大衛醫師夫人連瑪玉女士犧牲自己的皮膚移植救治病童的大愛精神也讓人印象深刻。在這次的參訪過程中體會到許多員工對工作的熱誠與無差異的服務態度，我想在這樣文化素養的底蘊中產生潛移默化的影響應該就是所謂的『彰基精神』吧！

此次彰基的參訪中看到對糖尿病患者的遠距健康管理 APP 的建置與使用，發現在對病友的生活管理、健康諮詢、線下診療資訊的管理有非常大的幫助。高階健檢部分在動線上的規劃也相當的用心，在中部地區的醫學中心等級中可以說是相當有特色。在生殖醫學中心的參訪中看到了經營管理與實驗室軟硬體的設施也都花了許多的心思，對於有相關需求的民眾來說是個低壓的門診環境。

第二天的參訪重點之一是針對政府近年來的日照推廣的部分，來到彰基中華路院區看見老人們積極地參與肢體音樂活動十分快樂，之後到大村鄉的日照中心，瞭解彰基切膚之愛基金會對社區老人照顧的服務設計。對彰化這樣的農業縣來說，應該是足以讓其他縣市作為老齡照顧參考的樣板。

接著到了位於員林基督教醫院旁的物流中心，物流中心提供整個醫療體系的資材、重物醫材、藥品及冷鏈醫藥品的供應。從醫院的採購管理端，把藥品的入庫、驗收、儲位規劃、出貨管理、推陳、單位配送規劃以及串連各分院的配送物流，利用資訊化的 APP、QR Code 與設備讓無紙化的資訊管理模式更加有效率。尤其是物流中心

是個難以回收的的投資，這部分對多數的醫療體系來說是個大挑戰。因此對彰基體系願意投入大量的人力與資源在這樣的項目，用來提升並改善體系醫院中的物料管理並且付出這麼大的成本建置感到敬意。

最後來到此次參訪最具亮點的員林基督教醫院，進入醫院一樓看到歡迎大家蒞臨的是院長李國維醫師。李院長引導大家先到頂樓的直升機停機坪參觀，在院長詳細解說硬體整體設計上的困難與挑戰以及員基在中部地區緊急醫療的重要性，讓大家更清楚了解到員基將開刀房設計和緊急救難的整合規劃是一項超前部署的思維。

在員基的自動及智慧化醫院設計上，首先參觀檢驗單位的自動簽收及檢體運送系統、身高、體重的智能系統、兒童醫學等待區的互動裝置，之後來到了牙科檢查室的感染性醫療器械輕軌自動化運送。在經過牙科診療室外的醫療走道上出現了類似鐵軌的設計，毫無違和地讓器械的運送通道整合在診療室外的走道，配合著 LED 軌道跑馬燈似乎訴說著智慧醫院的故事。過去在醫療感染管制的動線上潔淨與污染物的動線分流一直是多數醫療院所感染管制的一大困擾，相信這樣的設計概念未來可以作為地區醫院層級以上的感控管理的參考！

今年因為新冠肺炎（COVID 19）疫情的關係，所以此次八月彰基體系參訪是疫情發生後彰基所接待的首發團。也因如此藉由參訪活動更可以實地看到彰基面對疫情衝擊與工作實務上的改變與努力，即便只有短短的 48 小時旋風式參訪卻仍是收穫滿滿。