

我的部落格和簡報

各位順風耳同道，大家好！先向大家報告我親手建置的兩個部落格：

「咽喉與聲音健康教室」 www.wretch.cc/blog/sychang3750 是依據學術原則做的衛教資訊。「自然觀點」 www.wretch.cc/blog/hydiung3750 則是希望輕鬆的分享生活見聞和感想，歡迎大家上網看看，打網址很麻煩，建議上 Google 搜尋網，打上部落格名稱就可以找到，或 mail 給我 (hydiung@gmail.com)，我會隨時把新的內容寄給您觀賞。

十二月一日在院會中報告「提升醫療服務品質」專題，簡介本部的創意特點，以下是交給院方的制式綱要（未包含相片），僅此供大家了解並請指教。

前言：

在競爭日趨激烈的時代「不進則退」，因此必需不斷的提升品質，以下僅就學術研發以外的事務提出簡報。醫療服務是團隊工作，「提升品質」除了需要所有員工的參與和嚴格的管理之外，更須要啟發動機，所以要先建立兩個觀念：

- 一、「品質和薪資」的關聯性：因為醫療服務也是一種產品，產品的品質決定它的競爭力與價值，這也是為什麼先進國家的基本工資可以很高的原因，所以能否提升品質，長遠來講和薪資的升降有關。
- 二、「行善」的價值觀：因為醫療服務的對象是病患或弱勢，所以它是一種可以「做功德」又有薪水的工作，深具行善意義。這些理念都可以加強「提升醫療服務品質」的動機與熱忱。

執行現況：

- 一、工作標誌：提昇醫療服務品質，需要所有員工養成良好的工作態度和習慣，這是一種「知易行難」的文化改造運動，須持之以恆，非一蹴可及，所以我們歸納先進國家的工作文化，設計出

「diligent 認真、thoughtful 用心」與「neat 簡潔、anesthetic 美學、precise 精確、efficiency 效率」的工作標誌，置於工作場所，隨時提醒，將上述準則落實在工作細節。

- 二、 部內網路：將工作的內容制度化、公開化，才能隨時據以檢討改進，所以我們設立部內網路，讓所有同仁隨時都能上網看到部、科和主治醫師的臨床績效、研發成果、演講資料、會議紀錄、醫療常規，以及部、科規則等等，這些內容可以發揮鼓勵和警惕的作用，也可做為科和主治醫師的評核依據，以及住院醫師的學習材料。
- 三、 分科就診：本部門診分成耳科、鼻頭頸科、喉頭頸科，病患自動選科掛號，可以更直接找到專業的醫師，這種制度不但在台灣絕無僅有，世界上亦極罕見，經過多年的經驗，證明這是兼具效率和實用的設計，尤其各科主治醫師臨床經驗之累積，也因此比其他醫院快近三倍，成為教學和研發的重要基礎。
- 四、 醫療環境：根據前述「工作標誌」之準則，我們以最低的成本，進行工作和服務環境的整修，改善候診室、工作空間、門診服務標示、病患隱私設計、衛教設施，以及會議室和特殊治療室等等，讓員工和病患在簡潔、方便並具美感的環境中服務、就醫，建構更優質的工作和服務環境。

檢討建議：

- 一、 文化的培養：要求每位員工養成先進的工作態度和習慣並不容易，因為惡習容易再犯，須要仔細監測，反覆提醒，但文化多元的小型新興國家，比較可能進行文化改造。
- 二、 獎勵和輪替：除了客觀監測工作的成果之外，必須建立回饋機制，才能維繫動力，建議加大醫師薪資差距，淘汰臨床和研究未達基本要求者（不是指好壞，而是互相淘汰的意思，例如因不符個人性向或生涯規畫而離開，就是把台北榮總淘汰），同時落實主管任期制，讓適當的人才都有機會在個人的醫療專業之外，為部門的進步奉獻心力，承擔責任。

三、 協調與配合： 提升醫療服務品質，往往須要其他部門的配合，建議大家互相體諒「提升品質」的需求，但也要避免因本位主義，而增加相關人員或單位不必要的負擔。

結論：

提升醫療服務品質，無法只靠少數精英完成，它必須讓所有員工體認提升品質的必要性和意義，啟發動機，進行工作文化的改造，同時以嚴謹的監測和回饋機制維繫動力，逐步實現理想。