



為中國大陸提升 醫療服務品質

不要靠餽贈去獲得朋友，你必須貢獻誠摯的
愛，
學會用正當的方法，來贏得人心。
—哲學家蘇格拉底



「全科、全人、全家、全社區」，
聯新為中國大陸培訓全科人才，
以教育扎根，幫大陸提升醫療服務品質。

提到推動社區醫療，上海台商協會會長葉惠德想起一段往事—上海市副市長翁鐵慧曾對他提過，想在上海推動社區醫學，因為她曾經到台灣參訪聯新國際醫院，當然也親訪過禾新醫院，親身感受到很不一樣的醫療服務與友善氣氛，未來她計劃在上海推動社區醫療服務，想以禾新做為標竿學習。

「我當然舉雙手贊成！」當場這樣回應的葉惠德說，這一定會提升上海的醫療服務品質與氣氛。

讓上海民眾體驗良好就醫氣氛

二十多年前就到上海投資經商的葉惠德回憶，早期上海的服務人員，態度不太友善，醫療從業人員就更不用說了。

但這十多年間，張煥禎引進台灣醫療管理模式，多次舉辦兩岸醫療交流觀摩，一波一波的中國大陸醫療專業人士前仆後繼往台灣取經，聯新也持續協助人才培訓。

長久下來，台灣優質的醫療服務模式逐漸對大陸起了潛移默化作用，至少讓上海老百姓見識到，就醫時，也可以享有醫療人員親切和藹的服務氣氛。

對於醫療服務，不斷求精求質，戮力培植家庭醫學科醫師，深耕社區服務，是聯新的強項，也成為這十多年來，一批批中國大陸年輕醫師與護士再進修的重要基地。

培訓全科人才，發展社區服務

在中國大陸，若說起全科醫師的醫療品質，當屬上海復旦大學附屬中山醫院為個中翹楚，衛生計畫生育委員會（前中國大陸衛生部）就指定中山醫院，做為中國大陸全科醫師師資培訓醫院，負責全大陸三十一個省市（除西藏之外）的培訓工作，已經培訓四千多人次，不但全大陸僅此一家，且他們的全科住院醫師規範化培訓項目，更在2014年時，獲得英國皇家全科醫師學會（RCGP）海外培訓機構資格認證。

依照立法院所公布的「大陸高齡化社會照護制度現況及其對台灣之啟示」研究，2013年中國大陸失能、半失能老齡人口已有三千多萬人。隨著高齡化社會到來，慢性病等問題逐漸受到重視，而社區醫療的重點之一，就是要因應這些問題並加以解決，而全科醫學的發展更有其必要。

中山醫院能有今天的成果，對於張煥禎帶領的聯新、辰新醫院和禾新，中山醫院全科醫學科主任，同時身兼中華醫學會全科醫學分會主任委員的祝墀珠教授，心中有說不完的感謝。

祝墀珠在多年前就大力推動全科醫學，派年輕醫師前往美國、英國、澳洲、日本等地學習，其中又以派到聯新受訓的人數最多；一方面是兩岸語言、文化背景差不多，另一方面，就是她認為，台灣的醫療水準非常好，社區衛生工作、居家服務發展成熟，值得中國大陸借鏡學習。



祝培珠還記得，第一次到聯新參訪時，看見牆上的標語，寫著「全科、全人、全家、全社區」的照顧理念，她深感認同。所謂全科醫學，就是從母親肚子裡的寶寶，到臨終關懷，都屬於它的服務範疇。

而從幾年前開始，透過張煥禎的協助，上海中山醫院就陸續將醫療從業人員送往聯新培訓。「我們的經費很有限，張（煥禎）院長給我們很多優惠，不僅免學費，也免住宿費，持續提供培訓服務，對我們的幫助非常大，」祝培珠說。

強化服務態度與人文精神

在參訪聯新的過程中，祝培珠看到，裡面有許多志工在幫忙引導服務，當時她覺得難以想像，因為在中國大陸，不會有人願意不拿錢在醫院內幫忙。

目前，台灣聯新有**205**位志工，不領取酬勞，由醫院根據他們的專長，指派到各崗位幫忙。現在，大陸禾新也有無償志工服務，許多學生利用假期時間，在禾新協助醫護人員進行顧客指引與帶導，但其他醫院並沒有專門的無償志工服務人員，醫院提供的護工人員服務都是必須付費的。



但，這個印象已經烙印在祝培珠心頭；回到中國大陸，她把這些納入醫學教育，成為其中一環，甚至在規劃醫學生優秀人才計畫時，要求他們畢業後要去孤兒院、養老院等社區機構從事志願服務，回饋社會，將來才可以幫助我們推動理念的改變。

當時，前前後後共有七位醫師到聯新上課；受訓回去，他們的反應很好，也大力推展全科醫學和社區衛生服務工作。於是，祝培珠陸續又將一批批的護理人員，送往聯新培訓。

「那裡的醫護人員對待病人的態度很好，是從內心發出的關懷。三分醫療、七分護理，護理至關重要，我們的護士態度比較生硬，透過這樣的學習，希望讓台灣的醫療服務態度與人文精神，也能在中國大陸吹出一股清新的風，」祝培珠滿懷熱忱地說出她心中的期盼。

透過兩岸交流，醫學生的視野逐漸打開；不僅是學習形而外的制度規範，更可以把許多內在的精神與心態，深化成為未來新一代醫護人員服務的底蘊。

大陸醫學生眼中的聯新

中國大陸知名作家韓寒曾經在部落格發表一篇〈太平洋的風〉，記錄他來台灣遊歷時的感觸；在他筆下，台灣最美的風景是人。無獨有偶，北京醫學生張旭也有著類似的情懷。

2012年夏天，張旭跟著九位北京協和醫學院的同學前來台灣，參訪聯新。他描述的遊台經驗，說到人文氣息和友善的人際關係，是最迷人之處；尤其，在參訪聯新之後，更加充分感受台灣的人文之美。

在張旭的〈參訪台灣聯新國際醫院 深受感動的服務品質〉一文中，他這樣形容：「在桃園機場，聯新國際醫院設置了AED和急救站，做為一家私營醫院，聯新國際醫院如此積極參與公共服務，這讓我們感到好奇，似乎在大陸，私營醫院並不會主動地去承擔這些工作。

「之後，我們前往參觀聯新國際醫院，其內部十分乾淨整潔，二十四小時健全的電話服務網路，是我們之前在其他醫院沒有看見過的；如此貼心周到的服務，讓病人能夠方便快速地與醫院聯繫，給病人一種安全感，也消除了病人心中的疑慮。由此可見，聯新國際醫院很重視服務品質，將服務範圍拓展至患者不在醫院的這段時間內。

「體重控制中心也是聯新國際醫院的一個特色，這也是我們之前參觀別的醫院沒有看見過的。在我的印象中，體重控制似乎應該是美容院或健身房的任務。我想，聯新國際醫院設置這個中心的目的，在於引導大家用科學的方法來進行體重控制，這與一些醫學知識也是相關的。

「許多私營醫院都有面向高端人群的醫療服務，聯新國際醫院也是如此。尊爵病房和其他醫院高端病房相比，其最大的亮點在於先進的資訊化設備，床旁的螢幕涵蓋了呼叫、娛樂、查詢資訊等多種功能，方便了病人。」

加強合作共創雙贏

張煥禎目前也是上海復旦大學全科醫學客座教授，一個月一次課務會議，在滿滿的行程中，無論規範化培訓（醫學生畢業後選定專科後，要接受三年訓練，全科醫師受完培訓後才可以去社區醫院服務）或師資培訓，張煥禎都會設法排除萬難親自授課。

此外，禾新取得上海市醫療機構全科優勢學科示範中心的資格，與中山醫院全科醫學教育建教合作，成為中山醫院全科醫學科的教學亮點。

兩所醫院緊密合作，打造出醫療通道，禾新的危急病患若須轉送三甲醫院（等同台灣的醫學中心，中國大陸有些三甲醫院病人數過於龐大，不太接受他院轉診），可直接轉送中山醫院，等情況穩定之後，再轉回禾新。

因為禾新沒有加護中心，基於病人安全的考量，有些重症病人必須轉三甲醫院協助，而透過聯新與中山醫院的合作，這些急送三甲醫院的病人才不會成為醫療人球，並且可以省下會診手續及尋找專家的時間。

在這樣的架構下，醫療與教學緊密結合。但，對於未來，祝墀珠還有更深的期盼，希望未來可以進一步加強科研合作，例如：共同培訓符合世界標準的全科住院醫師、共同訓練高品質的全科教學師資、共同進行跨境社區世代族群研究，以及共同引進台灣經驗，設立中國大陸首個醫療群。

