

成果報告書

日期： 106 年 9 月 19 日

申請人學院、系所、年級	醫務管理學系三年級
中文姓名	蔡婷瑋
實習國家(含城市)	美國洛杉磯
國外實習機構	AHMC 美國仁愛醫療集團
<p>一. 緣起 二. 赴國外實習機構或企業之學習心得 三. 國外實習之生活體驗 四. 國外實習之具體效益 五. 感想與建議 六. 活動照片(至少五章)</p> <p>*** word 檔格式至少三頁，中文字體標楷體 12 級字；英文字體 Arial12 級字。務必回傳電子檔。***</p>	



美國 AHMC 實習 成果報告書

【作者：蔡婷瑋】

1. 緣起:

去年暑假，我到美國洛杉磯 San Gabriel 的 Quality Dialysis 良質洗腎中心觀摩學習時深深地被美國醫療院所不願放棄任何一位病人的精神所感動。回台後，再聽到邱部長分享 AHMC 中勵志的小故事及學長分享去年去 AHMC 見習的心得後，更加確立了我前往海外實習的目標。另外，我希望藉由這次實習的機會，將美國醫療院所的優點與台灣進行結合，各取其長處，並想辦法解決美國醫療所面臨的問題，以提升 AHMC 的總體價值。我計畫於畢業後到美國就讀研究所並希望未來能在美國就業。為此，我計畫在大三時以在 AHMC 實習中討論到的問題為基礎進而做成專題發表，並希望能延續學長姐去年做的數據將之完整化，統整成一份有建設性與前瞻性的學術論文。

2. 赴國外機構或企業實習之學習心得

在這次的學習體驗中我學到了許多美國醫院評鑑的相關知識及美國與台灣醫院所追求的不同之處。在美國的前兩周我們多於 AHMC 總部內上課，十分感謝邱部長用心安排並邀請各高階主管來幫我們講課並分享他們的故事。每堂課的內容都十分精彩充實，其中令我印象最深刻的幾個演講主題為 Change Management 與 Patient Safety 和一個叫 LEAN 的工作坊。從 change management 相關的課程中我學習到了改變對於一個組織的重要性及其困難度。Change management 實行的對象是從個體擴大到團隊、再擴大到整個組織，而改變過程中所要考量的有資源的多少、如何進行及預算的控制。另外，Change management 中有 7 項必備的條件，第一項：危機意識(Crisis awareness)，亦即要先了解 Trump Care 的影響，Trump Care 實施後醫院應以病患為中心，並應讓病患選擇的自由，同時應提升醫院的品質，包含病人安全及病人滿意度的提升，最後應努力使病患的自付額減少；第二項：建立一個強壯的團隊(Building strong team)，包括團隊的品質及承諾；第三項：創造一個新視野(Creating new vision)，也就是再造的過程(reengineering)；第四項：新策略(New strategies)，目標為減少成本並增進品質；第五項：設定一個短期目標(Short term achievements)，例如：變成最佳的百大醫院或擁有最好的 ER 等等；第六項：擴展新的途徑(New approaches)，包含六面向途徑及擴大 LEAN，把 LEAN 從急診室擴大到各科；第七項：新文化(New culture)，亦即創造一個以病患安全為優先考量的文化。邱部長提到醫院管理的目標應考量到品質、成本及價值，這三項相輔相成且缺一不可。另外，邱部長也分享了他在 AHMC 的其中幾家醫院的急診室實施 LEAN 的目的與成果。其目的為減少病人等待時間、降低成本與增進就醫品質。從邱部長的整個演講中我體會到美國的醫院是十分重視病人滿意度的，各項評鑑指標 YELP、AS CAHPs、ED PEC 等等都是以病人滿意度為主，而要如何增加病人安全及病人滿意度便成了各家醫院努力的目標。這讓我想到一段我與在美國洛杉磯 San Gabriel 的 Quality Dialysis 良質洗腎中心擔任 CEO 的阿姨的對話，他說到在美國的洗腎中心就連看似平常的丟垃圾甚至是洗手都是十分重要且有許多細節要注意的工作。垃圾不只要分類還要根據不同藥物擁有的不同特性做不同方式的處理；洗手則是根據接觸到的不同東西用不一樣的洗手液、不一樣的清潔方式。另外，問診的方式及醫院空間擺設的設計更是一

門大學問。而他們如此講究這些小細節不外乎就是欲提升病人安全及滿意度。另外，邱部長分享了一段關於 AHMC 其中一家醫院收了一位患有伊波拉病毒的無國界醫師並陪伴她戰勝病魔的故事令我印象深刻，在台灣應該是不會有甚麼特別的影響，但在美國卻會因為一個感動的故事一個小小的信念改變一家醫院的氣氛、振奮病人及醫護人員的信心，同時也讓醫院的各醫護人員更有動力讓美好感動的事發生。最後，在這兩個禮拜的課程中講者們都不斷地提到影響 AHMC 甚至是美國其他醫院排名最大的原因為病人跌倒及受 C, diff 耐甲氧西林金黃色葡萄球菌感染的比例，因此如何減少病人跌倒及降低受 C, diff 感染的比例將會是美國醫院 patient safety 的目標。於美國的後兩周我們則到 AHMC 旗下的各醫院參訪，參訪的過程中讓我學習到雖然各醫院都屬同一集團但每家醫院的 CEO 都使用不太一樣的方式經營也因此每家醫院的各項指標表現也不盡相同，當然也因為醫院處在的地域性的差別與醫院大小並不適合同一套標準，以不同的經營方式是有其必要的。

3. 國外實習之生活體驗

這次一個月的美國生活雖然不是我第一次到美國不過卻帶給我截然不同的體驗與感想。雖然美國阿姨家距離所住的地方正道福音神學院很近，但為了學習更獨立生活，我決定與學長姊一起住在神學院裡。神學院就像是個小型的社區，內有游泳池、桌球桌與健身房等等。其中最讓我感動的是裡面的學員與宿舍負責人高經理，他們把我們視為自己的小孩一般照顧，不但都會請我們吃東西還會舉辦各式溫馨的小活動讓我們與學院裡的人交流認識。住在那仿佛像是有另外一個家庭一樣，不僅讓原本想家的我不再如此害怕外更讓我迅速適應在美國的生活方式。在神學院的日子也著實讓我成長許多，例如，因準備的金額有限故每天晚上我與學姊都會自己下廚並幫自己準備隔天要帶到 AHMC 的便當。周休假日我多半會去找我阿姨故沒有跟到太多學長姊的行程，不過由於我阿姨是洗腎中心的 CEO 我便藉由與他相處的時間和他聊了許多經營之道與醫管的未來和一些醫院管理相關的問題。在美國生活的這一個月中我不僅學會了如何獨立在異鄉生活更結交了許多生活上的好夥伴。

4. 國外實習之具體效益

從小就嚮往到美國生活的我計畫於畢業後到美國就讀研究所，並希望未來能在美國就業。這次在 AHMC 實習中學習到的美國醫院管理相關知識與討論到的問題奠定了我到美國工作的基礎。另外，在最後的成果發表中，我們這組順利的完成了有關如何提升美國醫院病人安全分數的摘要，回台後我計畫將繼續完成他並希望能延續學長姐去年做的數據然後將之完整化，統整成一份有建設性與前瞻性的學術論文做成一份期刊或論文發表。我相信有了這次的美國實習經驗外加論文期刊的發表必定能使我在申請研究所上加不少分。

5. 感想與建議

這次的實習讓我受益匪淺，只可惜實習的時間實在太短了，故許多研究與報告都沒有足夠的時間仔細查詢資料或進行訪談，希望未來若還有類似實

習的機會能將實習時間拉長以便使報告完整也能有更足夠的時間消化吸收所學。

6. 照片



每日去 AHMC 總部實習的路上，我們總是播著西洋流行音樂十分歡樂



在神學院門口與這次同行的學長姐拍的合照



於當日課程結束後與邱部長及當日講師一起拍的合照



我正在報告所做的研究摘要



AHMC 實習甄選



在 AHMC 實習的最後一天我們拿著實習證書與邱部長及各高階主管、講師、專案經理人的合照