

成果報告書

日期：2017年9月1日

申請人學院、系所、年級	管理學院 醫務管理學系 四年級
中文姓名	葉佳幸
實習國家（含城市）	Alhambra, California, USA
國外實習機構	AHMC Healthcare Inc.

一. 緣起

個人去年已參加過醫管系第一屆舉行的2016年美國AHMC暑期實習，並在歸國後完成投稿海報（Poster）至第34屆國際醫療品質協會（International Society for Quality in Health Care, ISQua）並被其接受，將於10月份前往英國倫敦參加研討會。今年希望追求更高一層的表現，加上個人對前往美國發展的強烈意志，故今年毅然決然決定再次申請參加AHMC暑期實習，也非常感謝邱文達教授的厚愛，願意大力支持勇於學習的學生，讓我能夠在強化個人經驗的同時，也擔當起帶領第二屆實習團隊，積極創造更佳表現。

二. 赴國外實習機構或企業之學習心得

第二年有幸再次踏入坐落於Alhambra 500號Main Street那棟紅色醒目的建築，短短的一周就可明顯感受到在邱文達教授的帶領下，AHMC總部整個氛圍持續在進步與改變。很快的第一周實習已然結束，這一周非常充實，並強烈感受到AHMC所有staff替我們北醫學生非常用心安排各式各樣的課程，並在百忙工作之餘撥冗與實習學生討論專題，著實地再次告訴我：再來一次AHMC真的是對的決定。改變了我的學習態度並奠定我的前進目標的，就是去年的AHMC實習，我最欣賞的是邱醫師帶領下所有員工的整體工作氛圍，去年的種種激勵了我，並讓我萌生了想要爭取未來進入AHMC學習並part time工作的入場卷。

很高興今年認識了許多不同的前輩，以及去年幫助我們非常多的Sasha、Jason、Rachelle、Tina、JJ、Suyen，雖然有些人已經不在總部工作了，但我還是必須獻上一份感謝。Eowyn、Molly、Jennifer、Felicia都非常的熱心帶領我們、並一一回答我們的問題，他們也都準備了許多精彩的presentation，只為了讓我們更了解美國醫務管理的相關認識。雖然我去年來過了，但我更慶幸今年能夠帶領TMU實習團隊，促進大家學習、並使此趟實習對AHMC有所貢獻。

今年我最大的目標之一就是完成一篇完整的paper，借鏡去年的經驗，我們沒能把握在美國的時間盡量完成，回台灣後拖了好一段時間才好不容易投稿了一篇Poster至ISQua London 2017的國際研討會，雖然有

不錯的成果，但一切還是仰賴 Dr. Chiu 以及 Jason Chiu 的大力協助，才有機會取得參與國際研討會的入場卷。根據這一週以來豐富的種種課程，並參考了 Mandy Chia 給我們上的寶貴的一課(US jobs)，我給自己設定下了這一個月實習的目標：

1. 每周紀錄並完成團隊/個人 portfolio (整理在台所有研究與專案並翻成英文版，參照部長建議格式-首張 1 頁 summarize 所有內容)
2. 掌握 TMU paper/ journal club 進度並逐步完成
3. 了解並設立目標完成 LEAN Six Sigma Green Belt
4. 了解並規劃取得 FACHE certification-Global Core Competence
5. 參照邱教授建議，多融入美國本地社會(working really hard on UCI summer session)

另外一點非常印象深刻的就是邱文達教授、陳正怡老師與每位同學的二對一會談，在過程中邱教授突然出了一道難題給我，給我三分鐘呈現自己可以被錄取的核心價值，平常對自己十分有把握的我，在當下真是傻住了，我的確自去年實習回國後，努力追求許多學術與專題目標，也擔任了許多課程與活動的領導者，但最可惜的是，我沒有讓自己隨時呈現一個”準備好”的狀態，在邱教授這樣一問之下，我沒能將我自認的核心價值完美呈現。但邱教授這麼做再次給我上了人生寶貴的一課—Get ready at any moment，也感謝邱教授詳細建議我該怎麼整理個人的 portfolio，以及該如何讓面試者或是長官清楚明瞭看見自己的特質與核心價值，我會牢記在心邱醫師所強調的 core competencies，持續不斷地讓自己成長。

四周的實習期間，我們學習到的幾個重點整理如下：

Week 1	<ul style="list-style-type: none"> ● US Health System & AHMC System ● Patient Satisfaction & Patient Safety ● For profit Hospital System ● Core Competencies ● Hospital Value-based Purchasing ● Trump Care v.s. Obamacare ● Working/ Jobs in the US ● US Pharmaceutical Market
Week 2	<ul style="list-style-type: none"> ● CEO experience in US hospitals ● Current IPA, HMO and ACO System in the US ● Big Data, Artificial Intelligence and Learning Health System ● Next Generation User Experience and Internet of Things (IoT) Smarter Integration in Hospital
Week 3	<ul style="list-style-type: none"> ● US v.s. Taiwan hospitals

	<ul style="list-style-type: none"> ● Founder experience ● One Minute Manager ● UCLA Summer Session Experience ● UC Irvine Summer Session Experience ● Monterey Park Hospital (MPH) Site Visit ● Fellow of the American College of Healthcare Executives (FACHE) ● Blue Ocean Strategy in Healthcare ● Human Resources Functions and Strategy ● Privacy and Security Compliance ● Selected Legal Topics in Health Care ● Health Care Finance Overview ● San Gabriel Valley Medical Center (SGVMC) Site Visit
Week 4	<ul style="list-style-type: none"> ● Alhambra Hospital Medical Center (ALH) Site Visit ● Garfield Medical Center (GMC) Site Visit ● Lean Training (White Belt Certification) ● Greater El Monte Community Hospital (GEMC) ED visit ● Garfield Medical Center (GMC) ED visit ● Monterey Park Hospital (MPH) ED visit ● Anaheim Regional Medical Center (ARMC) ED visit ● Whittier Hospital Medical Center (WHMC) ED visit ● Alhambra Hospital Medical Center (ALH) ED visit ● San Gabriel Valley Medical Center (SGVMC) ED visit

三. 國外實習之生活體驗

因為已經來過美國數次，今年最大的不同就是交通。今年我和另外一位當地同學開兩台車，剛好載運 10 人上下班以及出遊，比起去年花了大把時間在大太陽下等待 Metro 公車舒適太多了。同時，作息的部分也稍作了些調整，去年為了 9:00 左右到公司，最晚 7:20 就必須去等公車，開車僅 20 分鐘的車程，搭公車的話必須花 1.5 個小時。另外，飲食習慣部分我也做了許多的改變，去年我是早、晚餐都在宿舍自理，但午餐必定會在外面消費，隨便吃個速食漢堡店也要 5 塊美金以上，一個月下來伙食費用還是花了不少；今年的話，連午餐我都會盡量在宿舍準備好，也許也是因為可以晚一點出門，我們能夠睡更飽、在宿舍有更多時間吃完早餐、並準備午餐帶去公司，總之，今年在飲食上面，成本控制我是感到相當滿意，也讓自己越來越學會應付在美國獨立生活的花費控制，未來我必定會再次面對獨自到 LA 租屋上班的日子，現在這些經驗都是未來寶貴的借鏡。

四. 國外實習之具體效益

今年實習最寶貴的具體效益有二：

今年一樣有一個實習專案，有去年的經驗，我更明確知道自己想要在這一個月完成的目標。在實習專案分組上面我們 10 人分為兩組，我帶領其中一組做病人安全相關的專案，主題為 Clostridium difficile Infection Rate Control Study。C. diff 為艱難梭菌，是美國醫療院所近年爆發大量流行的傳染性細菌，是一種導致住院病人腹瀉的常見細菌，病徵由輕度以至嚴重的腹瀉。我們此份專案針對 AHMC 對於 C.diff 議題表現最好的一家醫院：Alhambra Hospital Medical Center (ALH) 做實地的訪談與數據收集，並加上 literature review，在一個月的期間寫出了大約 6-7 頁的報告，內容基本上完整，所剩的只有更多的 review、數據分析以及後續修改。此份專案得到 AHMC 主管與其他員工十分的讚賞，也要非常感謝邱教授與幾位 project manager 多次耐心的指點與討論，讓我們這組在短短一個月的時間能有不錯的成果，邱教授期許我們後續將之完成並投稿，我也會繼續督促組員合力將之完成，希望能夠超越去年的成果 (ISQua 國際研討會 Poster 投稿)，至少做出一篇完整論文的投稿。

另外一個最重要的具體效益，就是 AHMC 品質長 Jon Aquino 為全體員工訓練的 Lean Six Sigma White Belt Workshop，經歷過一整天的課程、訓練、活動與最後的考試，我們每個人都拿到了一張 Lean Six Sigma White Belt 的證書，有了這個證書，未來才能繼續朝向綠帶 (Green Belt) 努力。有此項證書，我相信相對於其他大學學生，絕對是非常寶貴又難得的經驗，我想唯有知足並好好將恩惠投射於自己未來的努力，才是報答邱教授與 AHMC 厚愛的最好方式。

五. 感想與建議

首先非常感謝系上能提供這樣寶貴的機會，讓學生能多走出台灣多看看、多開開眼界，這樣寶貴的經驗是同年齡其他學校其他同儕幾乎難以擁有的，其他頂尖大學或許有比北醫更多的交換、國際實習機會，但我想幾乎沒有一個學校或學院能做到像邱教授這樣，這麼用心與親自的帶領，在這兩次的實習期間，多次真心感受到邱教授的用心，還記得他某次說到：「目前我最願意做的，就是盡量提拔願意努力的學生、盡量幫助他們，希望培養出一個醫管大師」。

建議的部份，因為系上老師與邱教授都非常慷慨且願意支持努力的學生，故個人感覺的出來實習選人的評斷與篩選標準較為寬鬆，且似乎並沒有訂定嚴謹的篩選規則（如：語言檢定、成績標準），此狀況可能造成學生素質參差不齊的狀況，畢竟是代表北醫出國，語言與學習能力是為重要，但我認為品德更是重要，在現今大學教育中，沒有一個教授會教導學生何謂好的品德，但一旦出了國，不成熟、品行不佳的學生很容易被放大

檢視，一方面影響學校的面子，一方面更造成身為實習團隊領導者管理上的不便，希望學校與系上日後能夠發展出更健全、完善的篩選機制，以確保一屆能夠比一屆更有所進步。

本次最為深刻的感想，是作為領導者的體悟。當一個團隊的領導者對我來說不是一件嶄新的事，在學校內系上或課堂上我時常擔任第一個扛下責任的腳色，但老實說，我喜歡做事勝過於管理人，擔下領導者的職責同時，我更注重的是我能確實掌握工作，而勝過於管理我的組員。在校內這種分組報告不會有太多的責任與品德牽涉其中，大家只要在一堂課內交差了事就完了。但這次美國實習，我們不僅一起上課，還要一起生活、一起面對不再是處處保護你的學校，我們不再是生活在大學這樣的同溫層的一群人，我們是代表著北醫，在異地接受他人的期待與各種觀察，我是一個工作導向的人，但我同時非常注重人際關係，我也非常享受與人交際、分享的過程，在這樣的狀況下，管理一群人對我來說是個較大的挑戰。所以這一個月我經歷了非常多管理上的問題，因為我很在乎態度，有時候有些學生一些行為舉止不恰當，我會很在意，但這個同時，同學都比較不成熟，並沒有人會看出其不妥當、或是他們根本覺得不在乎，經歷過許多這樣的事情，起初我會怨懟為什麼我不能挑選被我管理的人，但與許多前輩聊過、加上邱教授一生為人處事的態度影響了我，我了解到，永遠沒有完美的一群人，而這正是在考驗我，是否能夠針對不同的人，用不同的方式，鼓勵他們擁有一致的目標並日漸去達成。我理解到，不可能要求每一個人都跟我有一樣的態度、一樣的積極、一樣的能力，但作為領導者，我想激勵團隊取得一致的目標是一項必要的工作。一個月下來，我克服了許多怨懟與抱怨，最終我自評我將這個團隊帶領的不錯，每個人都願意聽我的意見、且組員都很願意配合，我給自己打 92 分，繼續努力，相信這會是人生寶貴的一課，期許自己內化所有從他人身上學到的正面的東西，轉變成自己成長的動力，持續追求未來。「人生不必汲汲營營、但不可放棄追求卓越。」這是去年第一次來美國實習，邱教授帶領我們到 UCSD 拜訪錢煦院士，他親口回答我的一個問題，我將之作為我的座右銘，套用到目前為止經歷過的好多好多挫折。

對我來說，AHMC 美國實習最大的價值不再是其他人口中一貫的回答：「了解到不同的醫療制度、看到不同的體系、美國醫院好不一樣...」，而是再簡單也不過的「激勵」。兩年暑假的拜訪，要感謝的人太多了，因為我受到了太多的激勵，讓我現在有了明確的目標並且持續成長中。

六. 活動照片 (至少五張)

Oscar Yeh Nov 18/20

AHMC Healthcare Inc.
 Anaheim Regional Medical Center Monterey Park Hospital
 Gardfield Medical Center San Gabriel Valley Medical Center
 Greater El Monte Community Hospital Whittier Hospital Medical Center

MON	TUE	WED	THU	FRI
7/24 1000-1020 CLASSIC Introduction Nicole 1020-1100 US Healthcare System Dr. Chiu 1130-1500 Project Discussion 1700-1800 Welcome Reception (Luncheon) Chairman's experience Dr. Wu (TBA)	7/25 1000-1200 Healthcare Management Workshop - CEO Project Team 1000-1030 Patient Satisfaction - Eswari 1030-1200 Communication - Eswari 1130-1140 The Building is Meeting - Felicia 1150-1200 Your Health Hospital Systems in US Jenifer 1530-1700 Core Competencies - Dr. Chiu	7/26 1000-1200 Healthcare Management Workshop - CEO Project Team 1000-1030 One Minute Manager - Devin 1030-1130 Hospital Value Based Purchasing Barrie 1130-1200 Training Case - Felicia 1330-1400 Artificial Intelligence - Mandy 1400-1700 Project workshop	7/27 1000-1200 Mrs. Mandy Chia 1400-1500 Helen Kuo (PHARM.D) Career opportunities in pharmaceutical/ biotech industry 1400-1700 Project workshop	7/28 1100-1200 Dr. Wu (TBA) 1400-1530 TMU Journal Club 1530-1700 Project Workshop 2300 Weekly Report Due
7/31 Meet with Masters... 1100-1200 Mr. Paul Hensler (x slide) 1400-1700 Project Workshop	8/1 1000-1200 Project workshop 1200-1500 Meeting with TMU AI Team Dean Jack Li (x slide) 1400-1500 Mrs. Linda Marsh (x slide) 1500-1700 Project workshop	8/2 1000-1100 Project Progress Update 1400-1600 Dr. Chang 1600-1700 Project workshop	8/3 1000-1200 AI Mini Symposium Big Data, Artificial Intelligence and Learning Health System Yu-Chuan Li, M.D., Ph.D. Dean of College of Medical Science and Technology (COMST) of TMU Next Generation User Experience and Internet of Things (IoT), Smart Integration in Hospital Wen-Dian Chen, Ph.D. Chairman of School of Healthcare Administration 1300-1700 Project Workshop	8/4 1000-1200 Project Workshop 1300-1500 Riverside Vista Care Center (RVC) 301 W. Santa Anita St, San Gabriel, CA 91776 1500-1600 Riverside Vista San Gabriel (ALH) 1630-1800 Altera Pacific, USA 1568 S. Gardfield Ave, Alhambra, CA 91801 2300 Weekly Report Due

500 E. Main Street, Alhambra, CA 91801
Tel: 626.248.3300 #1312 Fax: 626.289.8952

▲ Intern Schedule (Week 1-2)

AHMC Healthcare Inc.
 Anaheim Regional Medical Center Monterey Park Hospital
 Gardfield Medical Center San Gabriel Valley Medical Center
 Greater El Monte Community Hospital Whittier Hospital Medical Center

MON	TUE	WED	THU	FRI
8/7 Meet with Masters... 1000-1100 Mr. Howard Tennes 1100-1200 Founder Experience - Dr. Wu 1300-1430 TMU Book Review 1430-1500 Catherine: UCLA	8/8 0900-1200 MPH Visit Meet with Masters... 1400-1500 Mr. Donald Lorack 1500-1700 Hospital Management Experience - Dr. Chiu	8/9 Meet with Masters... 1000-1010 Ms. Judy Salto 1030-1100 Mr. Alex Ortiz 1115-1200 Ted and Dr. Chen 1400-1410 Oscar, Lic. Irvine 1500-1600 Ms. Hung Eas 1600-1700 Project Workshop	8/10 1000-1100 Project Pre Presentation C. Taha Project 1100-1200 Mr. David Allen 1400-1700 SGVMC visit	8/11 Visiting UCSD 2300 Weekly Report Due
8/14 0900-1200 ALH Site Visit (x slide) 1400-1700 GMC Site Visit	8/15 1000-1600 Lean Training - Jon	8/16 ED visit 1700 Farewell Dinner Certification Dr. Wu's Speech (TBA)	8/17 ED visit 1700 Farewell Dinner Certification Dr. Wu's Speech (TBA)	8/18 1000-1200 Project Final Presentation Graduation- Present by Dr. Wu and Dr. Chiu (TBA) 2300 Weekly Report Due

500 E. Main Street, Alhambra, CA 91801
Tel: 626.248.3300 #1312 Fax: 626.289.8952

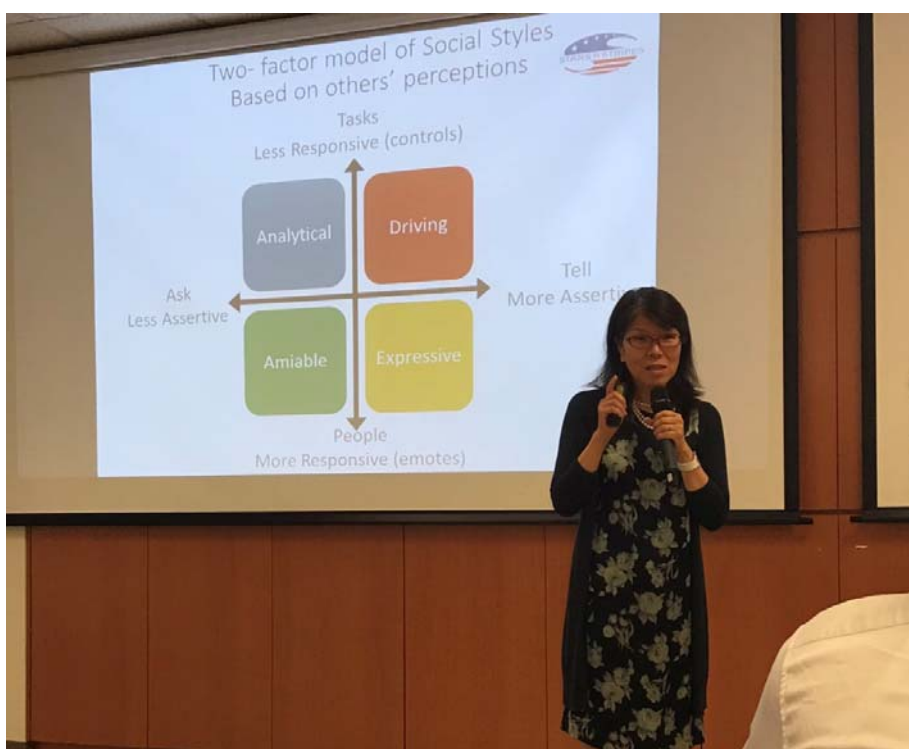
▲ Intern Schedule (Week 3-4)



▲ 0724 Introduction



▲ 0724 Lunch w/ Prof. Chen



▲ 0727 Mandy Chia's Lecture



▲ 0728 1st Presentation



▲ 0731 Group Picture w/ Paul Hensler



▲ 0801 Group Picture w/ Linda Marsh, Prof. Jack Li, Prof. JJ Chien, and TMU AI Team



▲ 0804 Allied Pacific IPA Visit



▲ 0810 San Gabriel Valley Medical Center Site Visit



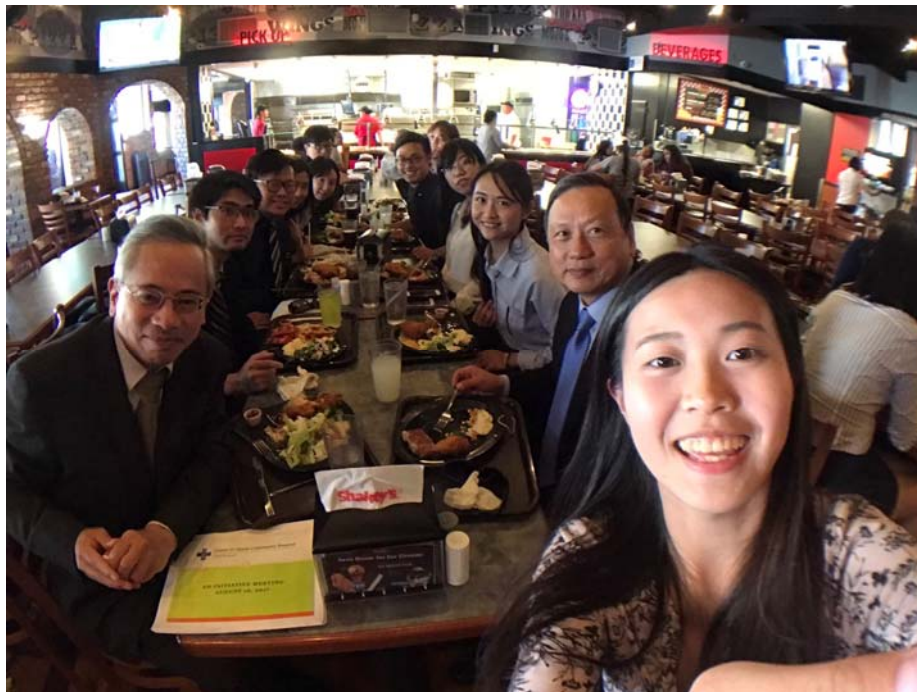
▲ 0814 Alhambra Hospital Medical Center Site Visit



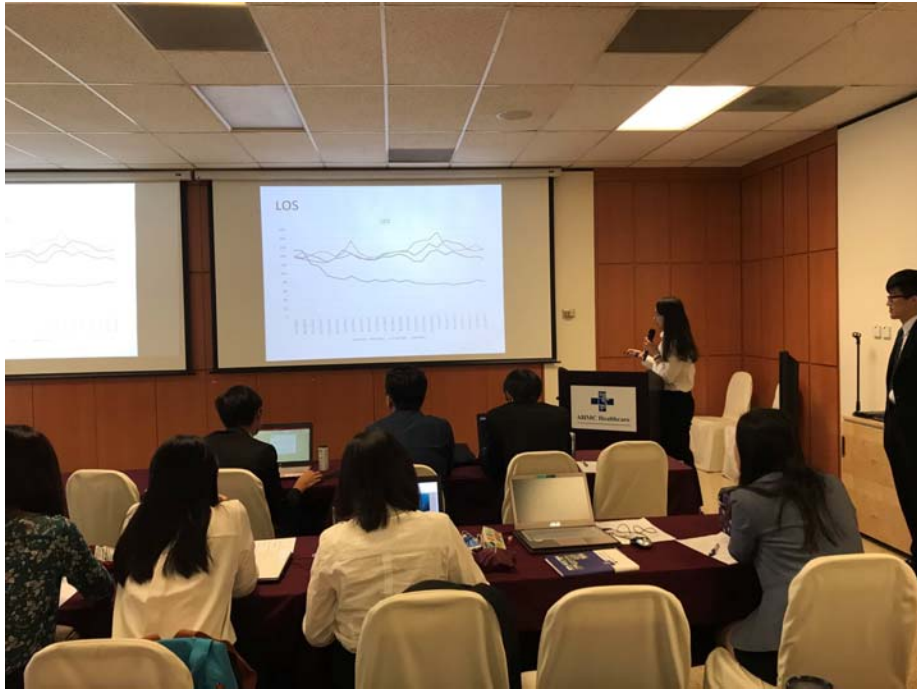
▲ 0814 Garfield Medical Center Site Visit



▲ 0815 Lean Six Sigma Workshop



▲ 0816 Lunch w/ Prof. Chiu and Dr. Chang



▲ 0818 Final Presentation



▲ 0818 Certification



▲ 0818 Graduation – w/ All the Project Managers



▲ 0818 Graduation – w/ the Masters



▲ 0818 Graduation Cake



▲ 0818 Graduation – Appreciation Song from TMU Students



▲ 0818 Graduation – Group Picture

*** 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。*****