

# 成果報告書

日期： 106 年 9 月 6 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	林奎佑
實習國家（含城市）	美國 洛杉磯
國外實習機構	仁愛醫療集團 AHMC

## 一. 緣起

在北醫的在學期間，醫務管理學系積極推動學生進行實習計畫，使我在大三下時能夠到萬芳醫院的門診組見習，在大四上時至上海合富集團進行一個學期的實習，2016 年的暑假亦至美國仁愛醫療集團進行一個月的實習，提早了解醫務管理在實際執行上的情況與困難，能夠運用在校所學幫助實習機構，並知行合一，實際操作並落實醫療事務管理。

而在這次的暑假，美國仁愛醫療集團以及邱文達前校長提供了難得的機會，邀請北醫醫務管理學系的同學訪美，進行為期一個月的實習，主要內容針對近年來美國進行的 Value based purchasing 對醫院的衝擊影響進行學習。我本身對於醫療政策與醫院管理都相當的有興趣，深感機不可失，便報名此次的赴美實習計畫，經過面試後終得償夙願。

## 二. 赴國外實習機構或企業之學習心得

在洛杉磯 AHMC 醫療集團實習的一個月，給了我相當大的衝擊與改變。相較於台灣，美國的醫療系統是相當不同的，從醫療保險主要是由私人保險公司負責，到家庭醫師制度，甚至醫院的主要運營人員是護理師等種種差異，讓我在一開始的學習中遭遇了相當大的不適應。必須 Think what American think，了解他們的文化制度，才能理解美國醫院管理的型態與所面對的困境。

為了讓我們更快的了解美國的醫療型態，AHMC 特地安排了管理中心的多位專案經理針對個人所長，講授美國醫療制度與文化，之後再觸及新近醫療改革措施與醫院應對方針。經過一個多禮拜的課程後，我對於美國的醫療環境有了更深的認識，對於 AHMC 近一年來推行的 LEAN 管理方式產

生相當大的興趣，因此希望針對 LEAN 在醫院內的推行進行醫院參訪與訪談，了解此管理理念對於醫院的改變與成長是否有所助益。因此在這一個月內也與另外一位同學合作，針對此項主題共同完成了一份專案報告，在實習結束前，也呈現並分享給 AHMC 的職員們，除了呈現這一個月來的成果，也增進自己的學識並給自己的學習旅程下一個註解。

在醫院的參訪與課程之外，我也跟著 AHMC 的職員參與許多會議，不論是品質管理、急診改善、醫院營運經驗分享或醫院營運情況匯報，都讓我受益良多，從實際的會議中，除了可以看到醫院如何針對問題進行討論與制訂方案，也能看到醫院的領導者如何凝聚團隊共識並攜手奮鬥。再會議的過程中，亦落實對課程的理解。此外，邱部長也為我們買了一本他相當喜愛的書「The New One Minute Manager」，並開了讀書分享會，互相分享心得與理解，讓我們了解管理者在這樣變動劇烈的環境中，應該如何自處。相信經過實際的管理經驗後，對於這本書會有更深的理解與感觸。

除此之外，邱部長也安排我們一行人至安養機構、護理之家以及 IPA 進行參訪交流，除了醫院的管理與實務外，亦能對於其他醫療機構與組織有更深入的了解，並認識其對於醫療的想像與觀念上與醫院管理者的差異，從中理解如何整合多方醫療組織共創雙贏，求同存異以為各自帶來最大利益。

這次的實習，相當感謝 AHMC 與邱文達部長提供如此寶貴的機會，也謝謝陳正怡老師為我們安排許多的課程與生活事宜讓我們能夠盡快進入狀況，另外也感謝所有 AHMC 的職員在百忙之中幫助我們教導我們，讓我們能夠對美國醫療環境有所認識。感謝所有在這次實習中幫助我的貴人，讓我收穫滿滿，也希望對未來的人生有所幫助。

### 三. 國外實習之生活體驗

除了努力的學習之外，我也利用假日的時間到了洛杉磯各地遊玩，與同儕的相處與交流讓遊玩的過程充滿了歡樂與愉快的氣氛。在海灘、博物館與遊樂園都留下了足跡，甚至也到了五光十色的拉斯維加斯旅遊呢！

對我而言，在美國實習最不習慣的就是食物了！除了不和我的口味，價格也相當高昂。所以晚餐時我都自己下廚，雖然沒有外面的好吃，但是自己動手卻是別有一番風味

而在美國實習這樣全英文的環境下生活，也是我比較少有的體驗，美國人的思考邏輯與文化跟我們有些差異，因此必須重新適應，畢竟入鄉隨俗是最基本的禮儀。而且平常學的英文太過於學術了，反而相當多的生活用語都講不出來，這次也體驗到了美國人的生活方式，相當有趣。

#### 四. 國外實習之具體效益

在經過一個月的實習之後，除了對於醫務管理實務的應用有了更深的認識與理解外，更了解了美國最新的醫療制度，例如 Value Based Purchasing，與最新的醫院管理理論，例如 Lean，甚至對於院內感染管控的措施與疾病都有初步的認識。台灣的醫療改革有相當大的部分都是借鏡美國的經驗，因此了解美國最新的趨勢，對於未來台灣醫療環境的發展都能有所準備。此外英文聽力與口說的部份在這一個月的高強度練習下也有了相當大的提升。

#### 五. 感想與建議

這次的實習感謝許多人的幫助，讓此行滿載而歸，在建議的部分因為此次的時間較為緊湊，因此有許多的資訊並未收集完全，希望之後若有類似的機會，在行前的實習資訊例如專題的方向以及實習內容都能更為明確以利行前的準備。

#### 六. 活動照片（至少五章）



