

會後會談：

陳主任：

- 1.反向思考，你今天要到國外就醫，你會想要什麼？
- 2.我們的品質、優勢在哪？
- 3.我們的團隊照護以及環境影響如何？

吳院長：

- 1.核心能力要做夠，我們才能有口碑。雙和的內視鏡手術是一個核心能力。
- 2.整體團隊對於國際醫療形像的推展是重要的。

蘇副院長：

我本人不熟國際醫療領域，在兩天課程中相信同仁們應吸收相關知識。多學一點簡單的外國語言會很有幫助。

朱副院長：

天時：台灣醫療史一直在寫歷史，其中每一個環節都很重要，國際醫療的天時也許快到了。

地利：北醫三家醫院身處在臺北有其地利。而且較不易被質疑人民花錢蓋大醫院難道是爲了服務外國人嗎？

人和：醫療及行政團隊，醫療服務至其他服務等提供。

蔣主任：

舉一實例：在台北桃園國際機場，有兩個坐輪椅的旅客在檢查時，因此檢查人員看到將輪椅推過安檢，就離開；然坐輪椅之旅客以爲檢查人員會將他們推至登機口，因此引發爭吵。原是一番美意，但卻因這件小事而鬧得雙方不愉快。因此溝通很重要。

服務精神要謹記在心。醫院在執行國際醫療的時候要注意，因爲國外病人會有許多問題，也有許多問題會問得很直接，他們是對事不對人，不要生氣，還是要站在專業立場回答。不要因爲在小事情上的溝通不良而使先前累積起來的好印象毀於一旦。

張國際長：

國際醫療也可提升醫院的國際經驗，增強實力，也可運用於國際學生方面。北醫在國際醫療方面已作好準備。

提問 1：萬芳醫院護理部人員-林富美

目前雙和醫院及附設醫院在發展國際醫療上較好，反觀萬芳醫院其限制較多，未來是否要發展國際病房及醫療，且合約即將到期，是否應推動國際病房？若做高價化醫療服務可能較為弱勢。萬芳受到政策、空間的限制下是否要推行國際醫療？是否要投資？九年一期的合約下，投資國際醫療是否有利？是否參與國合會的國際醫療援助來打知名度？

陳主任：國際醫院並不一定要有國際醫療，當然有最好，我們也希望能提供我們的市民有國際水準的醫療。最重要的是軟硬體的提升。我們也希望能提供我們國民提供更優質之服務。然我們欠缺的是文化。兩個禮拜前至上海參觀世博，中國硬體優、臺灣館令人感動。雖然硬體設備也相當重要，但人文亦相當重要。這是我們的時機，但是這時機可能明天就來，也可能好幾年後才來。其實台灣人的創意和對於細節的重視是很優秀的，這更勝於硬體的部分。

吳院長：不要想萬芳醫院會變成別人的，不要害怕去投資，萬芳一定會是北醫重要的一環。怎麼樣維持醫院的高品質才是最重要的。不一定要做國際病房，可以做整修；但可能不會像附醫有特定中心。

蘇慶華：一定會給予萬芳醫院協助。

提問 2：附醫代表-佳玲：

建議未來課程可以採用分組的方式，例如醫師、醫事護理人員、行政企劃、服務人員，課程開始後各自帶開，針對不同專業重點提升。醫師、服務人員(護理、行政)，在一兩堂課結束後，進行分組討論，服務人員增加禮儀課程、行銷人員進行銷管理課程。也許課程內容就可以在一天結束，並且可以加強各自專業。

蘇維文主任：非常好之建議。將來希望分組：醫師、護理人員及行政人員。我們現在與外貿協會合作，推薦講師給他們，希望講師能來分享；預計明年可能會辦進階課程讓同仁參加。

提問 3：附醫護理部督導

院方具體的未來發展為何？具體的人才培育計畫為何？語言培訓或者文化培訓也許可利用競賽、交換學生的分享方式來達成。

朱副院長：當地 vip 病人的品質要先拉高，跟著 jci 的引領，特殊專案的累積。將要帶領北美洲的僑團，感謝學校支持，提供相關的體驗機會。實作的力成不可少，配合督導提及的語言訓練建議或者任何的社團，都是我們需要積極去養成雙語氛

圍的一部分。

今年 10 月 10 日，僑委會北美校友，給予我們考驗。

雙語活動獎勵及教學，外國學生至醫院當語言教學志工之提議很好。

吳院長：其實英語比賽不是很有效，如果真有需要可請三院護理人員編寫教材，一般會話當然重要，可是更重要的是醫療專業的對話。雖然我們的外國病人並非皆是英文，但英文能力亦是相當重要，請朱副協助，提供護理人員上免費英文課程。

蔣主任：學校的外國老師約是 8-9 位，可以合作進行。

提問 4：林淑芬

不僅是對國外病人，而是要將今日所學之服務態度帶到明天工作崗位上。如果把今天的經驗在工作尚有效運用，一定可以達到品質的提升。其實這兩天一直有重複提到，國際醫療的種類其實很多元，也許未來三院可以有一點區隔，各做各不同的東西。四點注意：設備、流程、人員、文化。接下來是我們應該要貢獻自己的時候，那我們三院可以做怎樣的區隔？包含燙傷小朋友、vip 等案例。三院可以做不同特色發展，但醫院人員該如何做準備？三院可以做什麼樣的區隔？

吳院長：要考慮策略(商業模式？針對國內的外國人？)，如果我們要發展，我們醫院的特色在哪？因為三個醫院有不同的特色，例如附設醫院：減重及生殖醫。那這可能是院長最清楚。我們是又整合又分工的，每一個院長對自己醫院針對國際醫療的參與度會有不同考量和方向。

蘇主任：三院特色很難在現場回答清楚。

陳主任：我們現在的方向應是正確，例如教育訓練、語言訓練等等。國外學生可提供該國的文化分享、三院案例分享整合。醫師國內外經歷以及特長也是可以推廣的，外國人會選擇自己喜歡的。

提問 5 雙和社工室主任

我們並不是把國際醫療當成主要業務，而是做為品質提升的一個目標。未來當然三家醫院若有獨到的技術發展，才來做為國際醫療的一個主力，現階段可達到的還是人員品質的提升，以及減少外國人就醫的障礙。先設定目標客群，無論是在台受傷、來台就醫等。現階段可做的是提升我們的服務、減少國外病人就醫之障礙。

蘇維文主任：最後頒發結業證書給三家醫院代表。