

「2010年北醫大醫療體系國際醫療菁英人才培訓課程」

成果報告

目 錄

一、 成果報告

- (一) 課程相關資訊
- (二) 課程籌備單位
- (三) 課程計劃主持人
- (四) 課程議程
- (五) 課程參與者人數統計
- (六) 課程整體預算

二、滿意度調查表

三、活動剪影

四、文宣製作物

五、課程資料共筆光碟

成果報告

(一) 課程相關資訊

課程時間：2010 年 7 月 17-18 日

課程地點：教學研究大樓 2 樓 3201 教室

(二) 課程籌備單位

主辦：臺北醫學大學國際事務處 國際醫療服務中心

協辦：臺北醫學大學附設醫院 新事業發展部

萬芳醫院 國際醫療中心

雙和醫院 國際醫療

(三) 課程計劃主持人：校長邱文達

協同主持人：

簡正義執行長	課程設計、與國際組織建立合作關係。
朱子斌副院長	課程設計、講師聘請。
許紋銘副院長	課程設計、講師聘請。
張武修國際長	課程設計、講師聘請
蘇維文主任	宣傳、公關、預算控制。
許淑芳專案經理	招生、受理報名、行政事務

(四) 課程議程

「2010 北醫大醫療體系國際醫療菁英人才培訓課程」

時間: 2010 年 7 月 17-18 日

地點: 臺北醫學大學教學研究大樓 2 樓 3201 教室

	<i>Saturday, July 17</i>
08:30-09:00	<i>Registration</i>
09:00-09:20	<i>Opening Remarks</i> 李祖德 董事長
09:20-10:10	北醫大醫療體系國際醫療發展方向 邱文達 校長
10:10-10:30	<i>Coffee Break</i>
10:30-11:20	「後 ECFA 時代」的醫療國際化工作 趙麟 大使
11:20-12:10	文化差異面面觀 洪傳岳 院長
12:10-13:30	<i>Lunch Break</i>
13:30-14:20	美國的醫病關係 簡正義 執行長
14:20-15:10	國際醫療成功的要件 曾啟瑞 院長
15:10-15:30	<i>Coffee Break</i>
15:30-16:20	國際 VVIP 病人照護經驗談 李飛鵬 院長
16:20-17:10	台灣保健旅遊的發展現況與挑戰-以新光醫院為例 洪子仁 總經理
	<i>Sunday, July 18</i>
08:30-09:20	國際醫療策略方向與前途 朱子斌 副院長
09:20-10:10	國際醫療法律篇 楊哲銘 主任
10:10-10:30	<i>Coffee Break</i>
10:30-11:20	護理人員之國際病人照護經驗談 陳麗麗 護理長 & 曲天尚 護理長
11:20-12:10	一種米養百種人: 面對國際病人之挑戰 張武修 國際長
12:10-13:30	<i>Lunch Break</i>
13:30-14:20	國際醫療的行銷與管理 吳志雄 院長
14:20-15:10	國際醫療案例剖析 蔣永孝 主任
15:10-15:30	<i>Closing Remarks</i>

(五) 課程參與者人數統計—附件一 (名單)

7月17日：112人

7月18日：99人

7月17日名單		
北醫學大學簽到單 13		
護理系	講師	郭淑芬
護理研究所	助理教授	張綠怡
醫管所	講師	溫信財
國際事務處	主任	蘇維文
	組員	許淑芳
	組員	林建璋
	組員	李宜玲
	工讀生	楊雅婷
	工讀生	廖若雯
	工讀生	陳盈盈
	工讀生	蔡宜捷
	工讀生	陳惠柔
	工讀生	李宛玲
附設醫院 33		
心臟內科	主治醫師	黃群耀
公共事務組	PT	楊翎
公共事務組	專員	鄒沛峰
新事業發展部	專員	陳建華
新事業發展部	專員	吳佳霖
護理部	副主任	楊勤榮
	副主任	鍾春枝
	督導長	向肇英
	督導長	林美良
		簡伶如
		謝馨儀
健管中心	技佐	宋冠瑩
	技佐	王馨慧
11B 病房	護理師	許雅婷
	護理師	余孟庭
秘書室	主祕	吳淑玲
秘書室	管理員	林欣怡

秘書室	事務員	廖玫涵
醫事室	事務員	卓巧麗
	組長	徐麗貞
	工讀生	陳雅姮
	事務員	李昀蟬
	組長	蔣霞雲
	管理員	許凱欣
	組員	陳淑宜
企劃組	管理員	曾筑君
	事務員	郭葉蕙
	管理員	程于珊
		蔡靜怡
藥劑部	藥師	黃昇華
藥劑部	藥師	詹渝蘋
外科	醫師	林恩源
企劃組	組長	李慧敏
雙和醫院 34		
護理部	副主任	蔡瑞貞
	護理師	鄭綺嫻
	護理師	林恆菁
	護理師	陳韻如
	護理師	王雪鳳
	護理師	楊靜玫
	護理師	孫建萍
	護理師	王怡文
	護理師	宋玉玲
	護理師	簡怡翎
	護理師	邱汶俞
	護理師	張萃薇
	護理師	黃嫻蓉
	護理師	陳美惠
	護理師	林真慧
	護理師	吳麗敏
	主任	林秋芬
	護理師	張曼惠
	督導	吳美容
	護理師	宋翠葉

	護理師	鄭允宜
	護理師	王佳慧
	護理師	江志偉
	護理師	王筑怡
批掛組		黃雅雪
批掛組		呂尚真
公共事務組		丁子揚
健檢中心		許家毓
健檢中心		楊雅雯
院長室	副院長	許紋銘
院長室		王岑方
		傅仲蓉
		張美慧
社工室		李國隆
萬芳醫院 27		
掛批組	管理員	陳家芸
	事務員	許雅鈞
	事務員	蘇怡丞
	事務員	侯倩華
	事務員	劉依娟
	事務員	趙富怡
護理部	主任	林富美
	護理師	林妙芬
	護理師	林淑惠
	護理師	吳麗真
	護理師	王如玉
健檢中心		
	組長	徐靜怡
	代理組長	蔣宜潔
	健康管理師	丁充逢
	健康管理師	陳競尹
	健康管理師	李亦純
	健康管理師	陳麗安
社工室	社工師	姚靜言
	社工師	楊榕忻
國際醫療	專員	于維欣
	專員	蔡蕙如

	助理事務員	鄭丞恩
秘書室	主任	崔岡
		郭星伶
		陳瑞婕
公共事務組		葉依琳
新光醫院 3		
長庚醫管所		張靖惲
中台科技大學		陳右振
台大醫管所		蘇郁婷
校內學生 2		
		王晨宇
		陳美然

7 月 18 日名單		
台北醫學大學簽到單 12		
護理系	講師	郭淑芬
護理研究所	助理教授	張綠怡
國際事務處	主任	蘇維文
	組員	許淑芳
	組員	林建璋
	組員	李宜玲
	工讀生	楊雅婷
	工讀生	廖若雯
	工讀生	陳盈盈
	工讀生	蔡宜捷
	工讀生	陳惠柔
	工讀生	李宛玲
附設醫院 31		
公共事務組	PT	楊翎
公共事務組	專員	鄒沛峰
新事業發展部	專員	陳建華
新事業發展部	專員	吳佳霖
護理部	副主任	楊勤榮
	副主任	鍾春枝
	督導長	向肇英
	督導長	林美良
		簡伶如
		謝馨儀

健管中心	技佐	宋冠瑩
	技佐	王馨慧
11B 病房	護理師	許雅婷
	護理師	余孟庭
秘書室	主祕	吳淑玲
秘書室	管理員	林欣怡
醫事室	事務員	卓巧麗
	組長	徐麗貞
	工讀生	陳雅姮
	事務員	李昀蟬
	組長	蔣霞雲
	管理員	許凱欣
	組員	陳淑宜
企劃組	管理員	曾筑君
	事務員	郭葉蕙
	管理員	程于珊
		蔡靜怡
藥劑部	藥師	黃羿華
藥劑部	藥師	詹渝蘋
外科	醫師	林恩源
企劃組	組長	李慧敏
雙和醫院 32		
護理部	副主任	蔡瑞貞
	護理師	鄭綺嫻
	護理師	林恆菁
	護理師	陳韻如
	護理師	王雪鳳
	護理師	楊靜玫
	護理師	孫建萍
	護理師	王怡文
	護理師	宋玉玲
	護理師	簡怡翎
	護理師	邱汶俞
	護理師	張萃薇
	護理師	黃嫻蓉
	護理師	陳美惠
	護理師	林真慧

	護理師	吳麗敏
	主任	林秋芬
	護理師	張曼惠
	督導	吳美容
	護理師	宋翠葉
	護理師	鄭允宜
	護理師	王佳慧
	護理師	江志偉
	護理師	王筑怡
批掛組		黃雅雪
批掛組		呂尚真
健檢中心		許家毓
		楊雅雯
院長室	副院長	許紋銘
院長室		王岑方
		張美慧
社工室		李國隆
萬芳醫院 23		
掛批組	管理員	陳家芸
	事務員	蘇怡丞
	事務員	侯倩華
	事務員	劉依娟
	事務員	趙富怡
萬芳醫院護理部	主任	林富美
	護理師	林妙芬
	護理師	林淑惠
	護理師	吳麗真
	護理師	王如玉
萬芳醫院健檢中心	組長	徐靜怡
	代理組長	蔣宜潔
	健康管理師	丁充逢
	健康管理師	陳競尹
	健康管理師	李亦純
	健康管理師	陳麗安
萬芳醫院社工室	社工師	姚靜言
	社工師	楊榕忻
萬芳醫院國際醫療	專員	于維欣

	專員	蔡蕙如
萬芳醫院國際醫療	助理事務員	鄭丞恩
秘書室		郭星伶
		陳瑞婕
新光醫院 1		
中台科技大學		陳右振

(六) 課程整體預算

序號	品名	單價	總計
1	學員資料夾	250 元*150 本	37,500
2	文宣品設計輸出	議程海報、指示海報、講 員桌卡、報到台桌卡、識 別證	9,510
3	證書	15 元*111 張	1,665
4	講師費	2,000 元*12 人+5,000 元	29,000
5	工讀費	2,000 元*6 人	12,000
6	餐費	午餐*2+茶點*3	80,430
7	桌巾清洗費	200 元*8 條	1,600
總計			171,750

滿意度調查表

二、請問您從何管道知道有此研討會消息?	27	34%	11	14%	18	23%	24	30%
---------------------	----	-----	----	-----	----	-----	----	-----

項 目	很高(%)		普通(%)		不高(%)	
	人	%	人	%	人	%
三、請問您對於日後參加課程的意願?	45	61%	28	38%	1	1%

四、基本資料

性別	男(%)		女(%)	
	8	11%	64	89%

年齡	20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65 以上	
	10	14%	23	31%	9	12%	9	12%	9	12%	4	5%	6	8%	3	4%	1	1%	0	0%

身份	講者		主治醫師		住院醫師		護士		教職人員		學術研究人員		其他	
	0	0%	1	1%	0	0%	34	48%	6	8%	4	6%	26	37%

五、其他建議或改進之處

會議場內

1. 教室空調不佳，講師的時間控制應加強。
2. 講者時間控制不佳，空調不佳。
3. 時間太長、拖太久、內容少部份重複。
4. 麥克風音量不穩定，有斷訊情形。
5. 椅子不好坐。
6. 麥克風接觸不良影響講師講課，可否用無線麥克風。
7. 第一堂朱副已 delay 下課卻沒有人提醒(超過 20 分鐘了)。
8. 當發現 MIC 有問題時應該昨日就要解決，而非第二天。
9. 場地:冷氣不夠強、麥克風未事先確認沒問題。
10. 講者:時間控制、確認其頭銜。
11. 討論時間過長，主持者應控制合適時間。

會議場外

1. 餐點相當豐富感謝主辦單位的用心。

2. 中午不用休息到 13:30 到 13:00 就可以了。
3. 請備素食餐點。
4. 接待人員可再主動及親切，詢問事項不會主動回答，休息時間又站在出入口聊天，影響學員的進出，希望可改進。活動會場指示牌需標明清楚。
5. 下午時段請提供咖啡提神。
6. 感謝用心備素食餐點，很美味。

議題課程安排

1. 部分課程可以英文授課。
2. 建議應依照課程內容設定學員(分類)。
3. 部分講題重複性高，照顧病人經濟談純屬個案(外較範疇)，應用到多是國際病人的實用度不高，醫療應一視同仁。
4. 建議課程採分組形式，分三組:醫師、服務人員(護士、櫃檯等醫事人員及社工等)以及行銷企劃策略。Opening 之後安排一至二堂通識課程後即分組帶開。分組課程安排可多元化，如 workshop 形式，由三院院長指派院內具國際醫療發展潛力之科部代表，共同討論發展方向，案例及糾紛處理等議題。服務人員可加強服務禮儀、態度、標準等訓練以及基礎語言溝通課程。行銷企劃組可專注於市場分析、定位、區隔、策略及行銷管理的課程或 workshop。這樣也可以將整個培訓課程精簡在一天內結束，提升學習效率及興趣。
5. 國際醫療概念的推廣及向下紮根是很重要的。但細項的課程也是很重要的，ex:語言的學習，可否在三院開辦相關的繼續教育。
6. 課程內容部分重複，可以事先整合。
7. 可以小組討論。
8. 建議在醫院的活動中加入異國文化的介紹與了解，或許能從服務台灣新住民開始建立經驗。(如病房多語資料的建立、翻譯志工的存在等等)帶同仁習慣異國環境之後，對於語言會更有信心及彈性，未來潛能就更好發揮。
9. 建議多邀請外部講師，尤其是對「目標市場」有具體經驗者。從外部角度分享、交流，也讓學員對目標市場的特色、現況、狀態有更深入的了解。
10. 是經驗和知識分享，不是吹捧自己的經驗或其他講者和醫院，不夠客觀。
11. 國際醫療現在的重點若是政府要協助才能順利推動，這 2 天講的東西能推行的也有限，幾位大老應該著力於與政府相關單位協調爭取，這樣所投注的人力和財力才不會沒辦法回本，否則這兩天所談的也只是多說。
12. 分別不同單位、性質作分組討論。
13. 提出問題整合觀念確立主要目標。
14. 可再辦進階課程，並舉出實例獲線有糾紛 case，以及該如何做、如何推動。以經驗談而非制式談會較生動。
15. 最後一個議程未在行程內?!
16. 雖然各講師講義可能差異不大，但似乎李董、邱校長、吳院長及朱副想法更雷同，也講的較生動，可激勵人心，可多找他們演講不同主題。
17. 建議院方安排團體語言課程，增進同仁語言能力。

18. 講義:簡歷格式應統一、課程講義分開，以免有分配不均的情況、請更新。
19. 收穫很多，也讓自己開拓國際視野，為未來作準備，更往前邁進。
20. 內容多重複且某些內容似乎無多大相關。
21. 雖然請了許多長官來推行，但未見實際的執行困難或可行性，整體聽起來有點抽象。
22. 對於行政人員及其他人員之任務未介紹。
23. 國際醫療應是三院共同責任，但與會者卻少有醫師。
24. 未對北醫大之國際醫療服務定位有詳述，尚在推敲模糊階段。

其他部分

1. 策劃用心但勿安排在週末。
2. 可以針對每一位講師作滿意度。
3. 可否縮成一天的課程。
4. 主治醫師參加數很少。
5. 滿意度調查表內身分護士請寫護理師或護理人員。
6. 部分講者的講義可否補提供給學員。
7. PPT印出來時，可採「談諧」或「純粹黑白」方式讓書面檔可以更清晰。
8. 個人學經歷簡介是否該由「現在到過去」，而非「過去到現在」。
9. 每堂課時間不要太長，能1小時休息一次，較能專注於每堂課。
10. PPT:有格式跑掉。

課程活動剪影

照片主題： 董事長致詞

7/17



照片主題： 邱校長主講

7/17



照片主題： 趙麟大使主講

7/17



照片主題： 洪傳岳院長主講

7/17



照片主題： 簡正義執行長主講

7/17



照片主題： 曾啟瑞院長主講

7/17



照片主題： 李飛鵬院長主講

7/17



照片主題： 洪子仁總經理主講

7/17





照片主題：張武修國際長主講

7/18



照片主題：吳志雄院長主講

7/18





照片主題：Coffee Break

7/18



照片主題：Lunch Break

7/18



文宣製作物

議程海報

Poster 90x50cm



2010年北醫大醫療體系 國際醫療菁英人才培訓課程

時間:
2010年7月17-18日

地點:
臺北醫學大學
教學研究大樓2樓 3201教室

Agenda

<i>Saturday, July 17</i>	
08:30-09:00	Registration
09:00-09:20	Opening Remarks 李祖德 董事長
09:20-10:10	北醫大醫療體系國際醫療發展方向 邱文達 校長
10:10-10:30	Coffee Break
10:30-11:20	“活路外交”中的“醫療國際化”工作 趙麟 大使
11:20-12:10	文化差異面面觀 洪傳岳 院長
12:10-13:30	Lunch Break
13:30-14:20	美國的醫病關係 簡正義 執行長
14:20-15:10	國際醫療成功的要件 曾啓瑞 院長
15:10-15:30	Coffee Break
15:30-16:20	國際VVIP病人照護經驗談 李飛鵬 院長
16:20-17:10	台灣保健旅遊的發展現況與挑戰-以新光醫院為例 洪子仁 總經理

<i>Sunday, July 18</i>	
08:30-09:20	國際醫療策略方向與前途 朱子斌 副院長
09:20-10:10	國際醫療法律篇 楊哲銘 主任
10:10-10:30	Coffee Break
10:30-11:20	護理人員之國際病人照護經驗談 陳麗麗 護理長 & 曲天尚 護理長
11:20-12:10	一種米養百種人：面對國際病人之挑戰 張武修 國際長
12:10-13:30	Lunch Break
13:30-14:20	國際醫療的行銷與管理 吳志雄 院長
14:20-15:10	國際醫療案例剖析 蔣永孝 主任
15:10-15:30	Closing Remarks

聯絡人: 許淑芳
聯絡電話: (02)2736-1661*2695
主辦單位: 臺北醫學大學國際事務處國際醫療服務中心
備註: 本課程可認列教職員教育訓練時數, 敬請本校院教職員工踴躍報名參加。

場地指示海報

Your Health, We Care

TMU Healthcare System

**2010 年北醫大醫療體系
國際醫療菁英人才培訓課程**

時間: 2010年7月17-18日
**地點: 臺北醫學大學
教學研究大樓2樓 3201教室**

資料夾封面

Your Health, We Care

TMU Healthcare System

<http://healthcare.tmu.edu.tw>

2010 年北醫大醫療體系
國際醫療菁英人才培訓課程

TMU Healthcare System

2010 年北醫大醫療體系
國際醫療菁英人才培訓課程

TMU Healthcare System

**2010 年北醫大醫療體系
國際醫療菁英人才培訓課程**

時間:
2010年7月17-18日
地點:
臺北醫學大學
教學研究大樓2樓 3201教室
<http://healthcare.tmu.edu.tw>

講員桌卡範本


Your Health, We Care

TMU  Healthcare System

2010年北醫大醫療體系
國際醫療菁英人才培訓課程


董事長
李祖德

講員暨學員識別證範本

TMU  Healthcare System

2010年北醫大醫療體系
國際醫療菁英人才培訓課程

講員

TMU  Healthcare System

2010年北醫大醫療體系
國際醫療菁英人才培訓課程

學員

課程資料共筆光碟