

醫師角色與醫療品質

未來的醫師，你要用什麼樣的氣度與眼光去看待這個世界

在這個專題的第一部份中，描述了醫療現況之下大醫院醫師的處境，受到整個醫療制度以及醫院經營者的影響甚深；而以南部開業醫吳醫師的例子帶出了第二部份的開業醫現況，開業醫是當前醫療制度下受影響最大的族群，最後一篇文章說明了一種與醫學中心功能平行之新式診所的興起，走精緻醫療路線讓診所的競爭力大增，與傳統的診所在功能與性質上皆不相同。

這個專題是想要藉醫療環境對醫師角色扮演的影響，探討醫師對其角色的認知；並討論何謂醫療品質，及醫療品質之界定標準在哪裡。

醫師角色的界定

隨著時代變遷，與人際互動多元化，造成多樣化的層階，使得醫師角色的扮演，不再可能是單一標準化了。以病人的觀點來看，對醫師角色的界定，隨著時代不同，也會有些許改變，從過去醫師的權威角色過度到當前的專業諮詢角色，醫療專業也由過去帶有崇高色彩的自由業轉變成以服務為重的服務業。而病人對醫師的要求，也會顯得多元化。有些病人喜歡權威型的醫師，有些病人喜歡可以與他討論病情的醫師，所以病人本身對醫師角色之界定，是有偏見的。

或者我們說，醫師的角色界定，並不只是由醫師本身所能決定，而與當前制度的規範，及與病人的互動，加上與同僚間的比較競爭，和個人理想典範的追求，都有所影響。

所以說，如果我們限定醫師的共同醫療角色，那麼醫師角色的單一化，真的能夠滿足所有病人嗎？若純粹以病人的滿意度，為醫療品質的唯一標準，也難免會有因個人喜好與偏見，而有偏頗。

故在目前情況下，醫師角色的界定，並無法做出單一的規畫與標準。而在開放的市場中，讓病人自由選擇所能認定的醫師，而醫師也能以



醫品與醫術



其所認定的角色對待病人。

但是，亙古不變的是，醫師應當尊重生命、不傷害病人、行為品格純良端正、應當保護病人隱私等等，在各種醫師誓詞中，一再出現，這也代表了長久以來，對醫師角色的基本認定與需求。這是不能改變的，這是醫師這個職業所背負的不可侮蔑之崇高性，一種義務及責任。這也是在目前醫療漸趨功利化的今日，所有醫師應當謹記在心的原則。

討論醫療品質

根據 1994 年 Hass-Wilson 有關醫療服務的研究，他利用 1977 年美國 Federal Trade Commission 對視力測定服務所進行的實驗資料，發現對消費者而言，其滿意度與業者所顯現的人際互動品質、服務過程品質成顯度相關；而與業者技術面品質的關係則是獨立的。若將醫療品質分成兩部

分來看，即醫療成效和服務品質，前者是相關於醫師的醫術等技術面的成效，後者則相關於醫師或醫療團隊與醫院形象等非關疾病的服務面。那麼若以上述 Hass-Wilson 的研究來看，病人所真正在乎的，就是可能就是服務面大於技術面了。

首先，在過去，每個醫師都可說是獨立的商號，技術再好，品質再佳，你能看的病人終究有限，一位醫師無法如同一般商業擴充或併合，可以很快地把技術和品質作出轉移，病人一旦增加到某種程度，醫師也無法憑增加連鎖店或擴充規模來提高界限。但現今醫療強調的是團隊，在制度化的經營與訓練之下，一個好的醫療團隊的總合，可以強於單獨相加的總合。因此我們可以見到大醫院或是新興的聯合診所，都是由一群醫師共同努力，藉由彼此的力量，不管是知識技術方面，甚至是財力方面的相互整合，都可

以達到一個過去單打獨鬥時代無法匹敵的境界。

其次，在過去，醫師自己開業，技術面與服務面等於是 by 醫師一個人全權負責，病人對醫師的肯定也是全方位的，而當前的情況是，隨著醫院的增大，醫師的獨特性或獨立性就越小，個別醫師的自我重要性認知也就會越薄弱，覺得醫師只是在做一份份重覆的工作，而病人就醫也是看醫院的規模大小，或是依循著大醫院有名醫的迷思，雖然有一定水準之上的醫療效果，

但是關於服務面品質的界定，與醫師本身的相關性減少，與醫院經營者的整體經營方式的相關性卻是增高了。

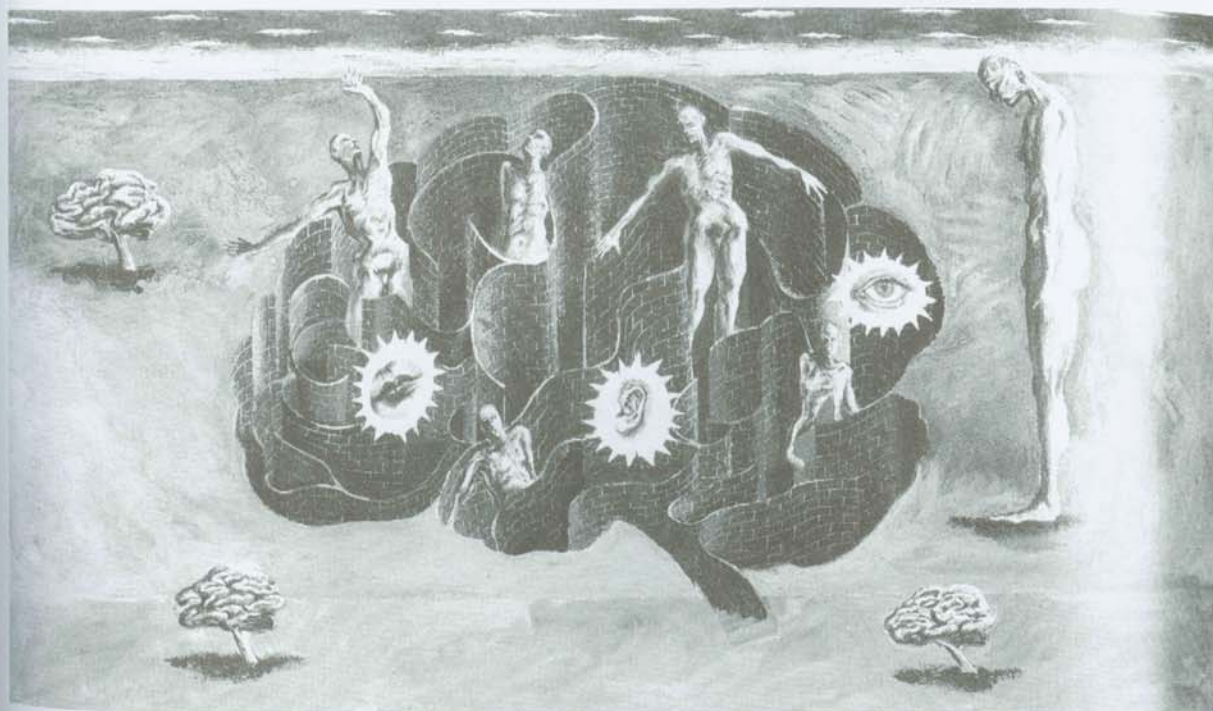
因此，若是醫院經營者能夠提供一個友善親近病人的就醫環境，醫療服務面的品質自然會提升，而醫療成效也可由醫療團隊中醫師的互相合作而有進步，如此，即可見向上攀升的醫療品質。

醫療，由愛出發

從民國81年起，厚生基金

會開始舉辦醫療奉獻獎，旨在肯定並獎勵獻身醫界不計辛勞之醫事人員濟世救人的崇高精神與胸懷。在歷屆得獎人身上，不分國籍，不分男女老少，我們都可以看見一份出自內心，對受病痛之苦的人之善念與關懷。在如此講究功利的今天，我們也仍然看見，許多醫師憑著自己的原則與良心，堅守在自己的崗位上，不因不合理的制度而偏待眼前的病人。

而我也始終相信，由愛出發的醫療，才是醫病雙方互信



互重的根本。

在對醫學生的訪談中，發現不論他們當初進醫學院的原因為何，現正在當初沒料想到的繁重功課壓力之下掙扎著，但當他們被問及想像將來自己是個怎樣的醫師時，幾乎每一張天真的笑顏都肯定的表示，將來，要當一個好醫師，要當一個有愛心肯聽病人說話的醫師，要當一個有醫德的醫師。因此，對台灣未來的醫界，我願意抱持著很大的信心與期待。只要給這些未來的醫師們一個充滿善念的溫暖空間，給予充分的教學與訓練，我想，我們都會成為一個好醫師的。我如此如此衷心的期待著。

