

萬芳醫院皮膚科楊庭驊醫師榮獲「第9屆臺灣服務業大評鑑服務尖兵個人獎」

由《工商時報》主辦的第9屆「臺灣服務業大評鑑」於2020年7月28日假臺北君悅酒店舉辦盛大的頒獎典禮。該報及評鑑團隊出動逾1,000人次的訪查，經由縝密的評選過程，最終決選出30家金牌企業、2家特別獎企業及30名服務尖兵，萬芳醫院皮膚科楊庭驊醫師榮獲服務尖兵個人獎，接受公開頒獎表揚。本刊邀請楊醫師發表感言於后。（編按）

「楊醫師，恭喜你經由秘密客評選為今年度服務業大評比的醫院組別個人組獲獎者。」接到通知電話時，我滿臉疑惑，但仔細想想，要說醫療是服務業，也不盡然不對，只是我們提供的服務，就是好的醫療品質，用多年累積的知識、經驗、技術，服務患者。當然，緩解患者的心理需求及擔憂，也是醫療中不可或缺的一塊，在顧及病患心理感受的前提下，給予實證上最有幫助的建議及處置。【右圖：臺北市黃珊珊副市長（左）頒發獎座予楊庭驊醫師（右）】



這次能獲獎，或許是我一直以來心中的小小堅持被看到了？時時提醒自己，把病患想像成是我的親人、甚至是當年那個因為皮膚炎問題而求助無門的自己，當他們坐在我面前尋求意見時，我會怎麼做？我要趕時間趕快開藥安排處置，還是告訴他更多他應該知道的事情？

但這樣的堅持，在現今的醫療制度下，要執行起來可是困難重重，箇中滋味也只有當事人才能體會了。或許是這幾年逆勢而為的小小堅持，在天時地利人和的巧合狀態下，剛好被秘密客委員們看到了吧。

我相信大多數的醫師都有這的樣堅持，做得比我好的更不勝枚舉，我身邊有太多為了醫療知識、病人照護而皓首窮經的先進、夥伴、後輩，即使被整個大環境懲罰著，依然不改初衷，堅守崗位，這或許也是我還能維持著這小小堅持的原因。

藉此機會，我也必須說一些冠冕堂皇之外的話：制度影響行為，把所有眼下的問題，推給病患個人行為或醫師個人行為，是不負責任的做法，希望掌握權力的制度訂定者，能夠成為醫護及民眾最堅強的後盾，在這樣的位置上，您們有絕對的義務，頂住壓力、為所當為、接受檢視，做出制度上的改變、並且導正視聽。

要維持臺灣一流的醫療水準、讓醫護的專業獲得正當的發揮空間，讓病患能接收到不只是金玉其外的醫療服務，我們需要的不僅僅是無限上綱的醫德論、不是小確幸式的一句謝謝。我大聲呼求制度訂定者的強力後援，正視醫療環境永續發展的問題，做出改變；也期待您們堅強的支持，讓所有正在崗位上兢兢業業的醫護人員，更無後顧之憂的恪盡職責、提供醫療專業服務。【下圖：臺北市黃珊珊副市長（右 8）與各行業最佳服務尖兵個人獎得主合影，左 7 為楊庭驊醫師】

（文/楊庭驊，萬芳醫院皮膚科醫師）

