



圖書委員巡禮：訪醫療機構管理研究所鍾國彪老師

杜宜凌

臺大醫學校區設「圖書委員會」，由醫學院暨公共衛生學院每一教學單位推選專任講師以上之教師一名，再經醫學院院長敦聘為委員所組成。附設醫院藥劑部及護理部得於開會時派員列席圖書委員會。另於八十七學年度起新增醫院行政單位代表二名。

圖書委員負有下列任務：

- (一) 審定本院圖書期刊預算。
- (二) 審核圖書期刊訂購事項。
- (三) 建議改進有關圖書管理事項。

為使圖書委員與圖書館有更好的溝通管道，也希望各委員能貢獻所長，從館訊第十期起我們每期都專訪該期館訊主題學科之圖書委員，請他們談談對圖書館的意見和他們的專長。

配合本期館訊主題，我們很榮幸訪問到醫療機構管理研究所鍾國彪副教授。更感謝他在百忙中抽空接受我們的訪問，茲將訪談內容摘錄於下，以饗讀者。

時間：民國88年1月26日上午10：30—11：30

地點：公衛學院（徐州路新址）309室



(鍾國彪老師近照)

一、請老師談談您的學經歷。

學歷

- | | |
|------------|------------------|
| 1982--1986 | 臺大公共衛生學系學士 |
| 1987--1988 | 陽明公共衛生研究所碩士 |
| 1990--1995 | 美國約翰霍普金斯大學哲學博士 |
| 1995--1996 | 美國約翰霍普金斯大學博士後研究員 |

經歷

- | | |
|------------------|------------------------------------|
| 1995/11--1997/10 | 中華民國公共衛生學會副秘書長
國家衛生研究院論壇健康保險委員會 |
| 1996/01-- | 醫療品質組委員 |
| 1997/01-- | 臺北區域醫療網醫療品質組委員 |
| 1997/01-- | 臺北市立萬芳醫院監督委員會委員 |
| 1997/07-- | 高雄市立小港醫院監督委員會委員 |

輔導醫院工作經驗

- | | |
|------------------|----------|
| 1996/03--1996/09 | 彰化秀傳紀念醫院 |
| 1996/07--1996/12 | 省立豐原醫院 |

1997/03--	中央健保局臺北分局
1997/11--	省立臺南醫院
1997/11--	臺大醫院
1998/10--	省立臺東醫院
1998/10--	省立臺北醫院
1998/10--	慢性病防治局

二、請老師為我們介紹本校醫管所的簡史及未來發展趨勢。

本校醫管所原為公共衛生研究所內的分組，於八十四學年度起獨立設所，八十七學年度將隸屬於衛生政策與管理研究所(原公衛所)博士班的醫管組歸併至本所，正式成為本所的博士班。

本所碩士班的招生可分為一般生與在職生。一般生又為三組，甲組為具有公衛、衛教、醫管等背景者；乙組為醫學院非上述科系的學生；丙組則為其他學院，例管理學院者。自去年起各組各撥一名名額，改採甄試入學方式。與其他研究所不同的是，本所自1997年起設立推廣教育醫院管理人力資源開發學分班，招收對象為在醫療機構工作多年的行政人員，利用週末、週日上課，以加強其行政管理的能力。其入學方式採書面審查及口試，錄取後需於兩年內修滿十八個學分，若考上研究所者尚可抵免部份的研究所學分。學分班開辦迄今已有三期，每期的報名人數均眾多，可見外界對這方面的需求甚殷。

除教學、研究外，本所老師的一大特色是十分重視服務。即針對醫院、診所及長期照護的醫療機構，提供諮詢服務、個別輔導及授課等。並與許多單位有建教合作的關係，與政府機關的關係也極為密切。

本所設立之宗旨在培養從事醫療機構之管理、教學與研究之中、高級的人才。未來希望能朝向國際化、世界觀努力，加強與對岸的交流、參觀及訪問，招收東南亞或其他國家的學生，期望能在教學、研究及服務上成為臺灣醫管的龍頭，並提升醫管的學術研究水準。

三、請老師為我們介紹醫療機構管理的範圍。

以整體醫療環境而言，可概分為人、物、財三方面。就人員而言，包括組織、架構、安排、調度及訓練等。就物方面，指的是庫存管理、請購等。就財而言，則有會計、財務、績效指標及報表等。並透過資訊(如處方傳送)、作業流程(如科室流程)及病患照護/醫療品質來做為彼此的連結。因此下列各項均為醫療機構管理的範圍：人事管理、醫院資材管理、財務管理、醫療經濟、醫療資訊、病歷管理、醫院管理、醫院建築規劃、醫療照護體系、醫療品質管理、醫療社會學及組織社會學等。

四、請老師為我們介紹目前國內醫療機構管理的現況。

我們可分兩方面來談：在醫療機構方面，自實施全民健保後，醫院之間的競爭激烈，加上支付制度的改變，促使醫療機構重視管理，並建立各種制度，檢討薪資結構，成立獎懲方

法，期使醫療機構能得到最大的獲利，故全民健保實為推動醫管的一大助力。在人力供給方面，以往只有醫管科(五專)，現在不僅有大學部還有研究所的畢業生，可滿足醫療機構對醫管人才質與量的需求。更因有越來越多的老師自國外回來，帶來新的衝擊，引進新的觀念，推動新的活動，加上國內醫療環境的推波助瀾，使得近兩、三年來醫療機構管理的領域更為蓬勃發展。

五、請問老師目前的研究發展方向。

本人主要的研究興趣在於醫療機構的品質與策略管理，目前在進行的研究方向為：

1. 檢視目前國內醫院採行品質保證與品質管理活動的現況。
2. 提倡以焦點團體 (Focus Group) 來獲得顧客的聲音。
3. 探討品管活動如臨床路徑及品管圈等成本與績效間之關係。
4. 建立臨床路徑之成效評估模式。
5. 發展品質指標來測量醫院與全民健康保險的績效。
6. 發展照護標準如 Appropriateness Evaluation Protocol (AEP), Practice Guideline 與實證醫學之相關研究
7. 醫院採行各種策略績效間之相關研究。

其中又以第四、五項投入較多，因其較有長期的發展性，且在學術上較有貢獻。

六、請問本館館藏是否能因應 貴所在研究及教學上的需求。

這點因尚未詢問過其他老師，故不太清楚，但也沒聽到有老師抱怨，所以我想圖書館目前的館藏，大致可以滿足本所的需求。且各老師也會自行購置一些較專門的書籍，置於自己的研究室以供參考之用。

七、請老師提供常用的光碟資料庫或網路資源節點。

光碟資料庫除 Medline 外，最常用的就是 HealthSTAR，這是對醫療機構管理、衛生政策方面非常有幫助的資料庫，可惜圖書館似乎沒有購置。至於網路資源部份，常用的節點如下：

- 國家圖書館全球資訊網 (<http://www.ncl.edu.tw>)
- 國家衛生研究院 (<http://www.hint.org.tw>)
- 醫藥衛生研究資訊網 (<http://nhri.org.tw>)
- 行政院衛生署 (<http://www.doh.org.tw>)
- 中央健保局 (<http://nhi.gov.tw>) 等
- National Institute of Health (<http://www.nih.gov>)
- National Committee for Quality Assurance (<http://www.ncqa.org>)
- Health Care Financing Administration (<http://www.hcfa.gov>)

Agency for Health Care Policy and Research (http://www.ahcpr.gov)

八、請問老師 貴所師生對圖書館所提供服務的建議。

1. 希望能加強圖書館的導覽工作，因為發現研究生查資料時仍非常生疏。
2. 國外學校的館際合作大多可免費取得文章，建議圖書館對老師募款，將其捐贈款項提撥固定比例做館舍，相信這對老師而言，是一項利多的事情。
3. 預約已被借出去的書籍時，常會發現對方一直不還，是否能對逾期者有催還動作，或是提供到期前的提醒工作，以增加圖書的流通。

九、請老師談談您擔任圖委的感想。

擔任圖委至今，除每一、兩個月的開會外，就是選書的工作了，但不知道這些書的後續處理如何，例如有無採購、何時採購進來、何時供眾閱覽等。希望能針對各圖委所選的書，讓圖委知道這些書的後續處理過程，並可公布於所上的公告欄內，讓所裏的師生周知。或以報表方式讓圖委知道他幫系所買了多少書，花了多少經費，或再佐以分類法的統計，讓圖委參考所內各老師的專長主題之館藏是否均衡。

訪談中有關鍾老師提出的問題和建議，本館回答如下：

1. HealthSTAR 是對醫療機構管理、衛生政策方面非常有幫助的資料庫，可惜圖書館似乎沒有購置。

HealthSTAR為美國國家醫學圖書館之醫學文獻分析與檢索系統(MEDLARS)中的一個子資料庫，本館自79年12月開始即提供MEDLARS供讀者檢索各種醫學資料庫，目前仍繼續提供該項服務。85年4月中旬起，美國國家醫學圖書館開放使用者可透過Internet Grateful Med 免費查詢Medline、AIDSLINE、HealthSTAR等資料庫。茲將目前可利用Internet查詢HealthSTAR的管道條列如下，歡迎多加利用。

- (1) 國家衛生研究院(需申請帳號及密碼)

<http://www.hint.org.tw>

- (2) Internet Grateful Med

<http://igm.nlm.nih.gov/>

- (3) HealthGate

<http://www.healthgate.com/res/index.shtml>

2. 希望能加強圖書館的導覽工作。

本館為了讓讀者對本館能有全盤的認識及協助讀者找尋與利用圖書館資源，特於80年8月設計了一套圖書館利用指導講習課程，分成圖書館引導參觀、圖書館書目指導及光碟資料庫講習三種層次(詳見「國立臺灣大學醫學院圖書分館利用指導服務辦法」)，本館每學期皆會定期及不定期舉辦多場講習課程，供讀者依個別需求來選擇合用的講習內容。除了本館排定的課程外，讀者亦可依規定人數向本館預約時間要求引導參觀或舉辦講

習課程。尤其每學年新生入學後，本館會配合各教師之要求，為他們安排圖書館導覽及資料庫檢索等講習課程。洽詢電話：院內分機 2208 或 8730 周利玲小姐。

3. 國外學校的館際合作大多可免費取得文章，建議圖書館對老師募款，將其捐贈款項提撥固定比例做館合，相信這對老師而言，是一項利多的事情。

圖書館有感於期刊訂費驚人之漲幅和經費短缺之事實，一直朝向損益平衡 (break-even) 的方向在努力，根據圖書館學文獻顯示，期刊每年使用次數若在一定程度以下，那麼利用館際複印取得全文要比訂購該期刊符合成本效益，若從期刊刪訂經費中撥出部份比例，做為館際複印費用，師生可免費申請一定件數的全文，並善用網路，使讀者在家中或研究室即可查詢聯合目錄和填寫館際複印申請單，應該可以減少讀者抱怨刪除期刊所帶來的不便，但如何配合會計作業程序，則是圖書館正在努力溝通的重點。

4. 預約已被借出去的書籍時，常會發現對方一直不還，是否能對逾期者有催還動作，或是提供到期前的提醒工作，以增加圖書的流通。

針對讀者預約已借出之圖書，而借書者一直不還時，本館目前的處理辦法如下：

- (1) 每日於處理預約時，直接在流通管理系統上催還。
- (2) 由總圖列印催還通知單分送至醫學校區。
- (3) 另以電話、E-mail 等方式催還。

此外，為加強對讀者逾期還書之控制，目前總圖正草擬逾期還書罰款辦法，希望屆時能對此問題提供更有效之控制機制。

5. 擔任圖委除了開會外，就是選書的工作，不知這些被選中的圖書後續如何處理？例如有無採購、何時採購進來、何時供眾閱覽等。

基本上，每個月圖書委員所選購之新書，我們都會儘快處理後續財產登錄和分類編目之程序，所以讀者可透過台大圖書館線上公用目錄-TULIPS查詢圖書處理的進度，即可掌握其狀態是在編目中，新書展示或是已經可流通了。此外，館員的工作檔案亦會追蹤每本圖書被讀者外借的次數，我們會整理醫管所近年來所選購之圖書清單，做為圖書委員後續選書之參考。

關於上期(第39期)圖委林啟萬老師所提之期刊—Biomaterials, 本館於1999年仍持續訂購，並未刪訂。