

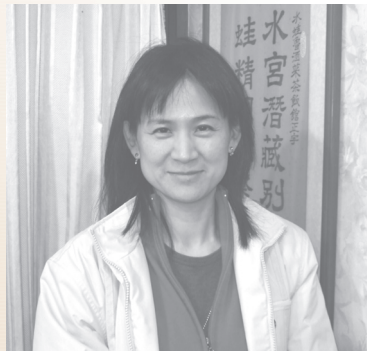
圖書委員巡禮：訪醫療機構管理研究所 陳端容老師

黃嫻嫻（推廣服務股）

本期「人物專訪」單元，很高興訪問到醫療機構管理研究所陳端容老師為大家介紹「醫管所」的特色與未來發展，以及對本館的建議。在陳老師細心解說下，分享了許多寶貴的知識與經驗。非常感謝老師在百忙之中接受我們的訪問，在此謹致上最深的謝意。茲將訪問內容摘錄如后，以饗讀者。

時間：民國96年8月4日（一）下午15：00～16：00

地點：臺大公衛大樓六樓會議室



陳端容老師近照

◎學思經歷

陳端容老師自國立臺灣大學歷史學系畢業，隔年進入臺大社會學研究所就讀碩士班，之後赴美國哥倫比亞大學研究所進修，取得社會學博士學位。回國後，因本校醫療機構管理研究所缺乏社會學背景的老師，遂受聘為該所之助理教授，現今為副教授。陳老師從研究所開始即對臺灣的醫療產業與醫療政策投入相當心血的研究與規劃，並運用社會網絡分析的技巧來瞭解人的行為、社會結構與病毒或訊息傳播的關係。陳老師豐富的學經歷，曾獲聘擔任國科會複審委員以及衛生署中部辦公室醫院經營管理委員會之委員，並現任臺大醫院企劃室之副研究員與臺灣公共衛生雜誌之副主編。老師並重醫療體系的理論與實際，其認真的態度著實令人敬佩，也再一次的證明，任何一門學問需與實務面相互搭配，其研究方能有助於社會大眾。陳老師的專長包括醫療社會學、醫療組織行為、社會網絡分析與研究法。公餘之暇，陳老師的興趣是游泳、登山、騎單車及彈琴。

◎醫療管理 怎麼管

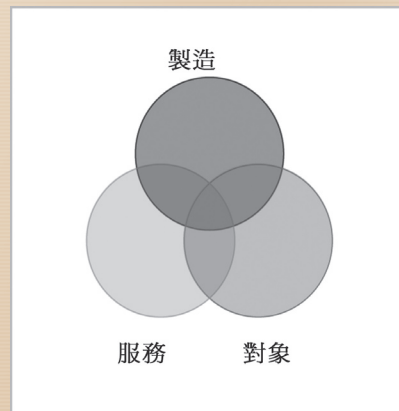
醫療管理跟企業管理有著同樣的性質，都是涉及到「人的行為」，兩者的關注點都是在「人」與「物」，只是對象不同，一個是企業組織，而醫療管理的對象是醫療機構。從社會學角度來看，企業組織與醫療機構之間最大的差異在於，企業組織的結構重視位階性，員工得依循企業組織所訂立的架構跟規則；而醫療機構具有特殊性，內含兩大族群，醫療人員與行政人員，兩者互相平行，屬於雙軌式組織結構。行政系統支援醫療活動，為了整體組織所設訂的標準化流程卻變成醫療人員的阻礙，因為醫療人員有自己的專業、規範與倫理，且是組織中最重要核心價值，醫療人員常認為行政人員不瞭解醫療行為、疾病與病人；而在醫療機構擔任行政管理職者多半也不具有醫師背景，是從行政體系進入醫療機構此一特殊環境，真的很難運用企業管理的原則（有效的資源分配與培育管理人才）來規範自主性強的醫

療人員，加上目前許多醫師對於管理的意識還沒有那麼強烈，長期下來常造成彼此間的衝突。

因此現在越來越多醫師到醫療機構管理研究所進修，透過醫管的學習改變一些管理的觀念與做法。老師建議欲報考醫管所的醫師，須具備開放多元、尊重異質性、有好奇心的特質以及創新性與證據性的態度，其中證據性指的就是實證醫學，現今診斷疾病的原因與藥品醫療的效果，不能單單依靠過去的個人經驗來處理，須熟悉醫學文獻檢索技巧，隨時上網取得最新的科技知識，方能瞭解醫療訊息的快速變化。另外，醫管所也積極培育博士班的醫師，因為這些醫師畢業後一定是屬於管理階層，才有辦法作內部改革。這些醫師不斷學習並接受刺激，改變醫療為主的觀念，對於人與社會關係有多層次的看法，管理的概念才能更落實。

◎醫療管理未來的趨勢與挑戰

醫療管理就如同圖一所示，從事製造是醫療人員，提供服務是行政人員，病人是醫療院所最主要的服務對象，醫療管理的目的即希望在健保的制度下，醫療人員、行政人員與病患的交集能越來越多。全民健保制度實施至今，普遍獲得社會大眾的肯定，但現今健保經費與資源緊縮，許多醫療機構面臨市場的巨大變革，為持續醫院的經營與內部人力資源重新調配，紛紛改變營運政策，從過去單純的健保醫療服務，開發許多新的自費部門，並配合醫學技術與科技的進步，讓有能力或需要的民眾多一份就醫選擇。許多醫療自費項目在研發過程中投入相當多的人力成本與資源成本，例如治療癌症的新藥，或是採用新治療技術，如雷射手術取代傳統手術，這些新藥與新技術在治療過程中，可降低病人的疼痛感與不適感等副作用，加速傷口的癒合能力，進而提高醫療品質。但這些新藥與新技術商品化後價格非常的昂貴，反而是就醫民眾的負擔。從社會學角度來看，全民健保是化解社會資源不平等所產生出來的保險，任何人只要定期繳交低廉的健保費，均可獲得最高品質的醫療服務。但如今整個醫療成本的增加，醫院為了生存，開發許多自費醫療服務，造成差異化的醫療行為，醫療服務有差異就違反了健康倫理，因為擁有健康是每個人應有的權利。病人的歧異性代表整個社會的縮影，醫師診斷病人疾病的同時也在瞭解社會的情況，因為國家財政的關係，全民健保資源緊縮，醫院開發高收費高品質的醫療服務，對於社會資源與民眾就醫平等而言，是醫療管理另一項該深思的議題。



圖一

◎圖書資訊之利用與建議

為因應國際化、重研究，老師之資訊行為是以查閱期刊論文居多，尤其是電子期刊。書籍方面，常參考閱讀美國醫學會（Institute of Medicine，簡稱IOM）出版的研究報告書。由於醫管所的學生異質性比較多，包含醫療、衛政、社會學、管理、財務等各方面，多數學生

只會利用MEDLINE醫學資料庫來查詢文獻，但MEDLINE涵蓋管理科學、社會科學、法律倫理等SSCI領域的文獻較少；另一方面，若從管理類期刊查找醫療相關文獻，所得的檢索結果也是不多，因此常造成學生查找醫管類期刊文獻的困擾。另外老師也指出由於學生多使用電子資源，較少到圖書館，因此建議可運用RSS連結的技術提供客製化服務，例如醫管所推薦的新書或期刊到館時，可立即發布訊息，增加讀者與圖書館的親近感。

感謝老師給予圖書館的支持與愛護，我們會精益求精繼續提供更完善的服務，針對老師所提出的兩點建議，謹回覆如下：

- 1.有關查找醫管類期刊文獻的資料庫，目前已知EBSCO公司有代理「HealthBusiness Fulltext Elite」資料庫，此資料庫提供逾450種知名的管理期刊全文，包括醫療管理各方面及醫療機構管理其他非臨床方面的詳細資料。代理商表示願意提供一個月免費試用，試用期過後，老師與所上老師覺得實用性很高的話，麻煩請 貴所向校方爭取經費訂購該資料庫。
- 2.RSS的全名為Really Simple Syndication，是一種可供網路使用者「訂閱」資訊的格式，使用者必須先下載RSS閱讀軟體（RSS Reader），安裝好RSS Reader後，只要在網頁上點選RSS的圖示，將RSS Feed匯入Reader軟體，即可隨時閱讀最新的資訊，不用再定期查閱某特定網站，同時也可以將自己常看的資訊來源彙整到一個單獨的介面。臺大圖書館因應此特性，於網頁上也有提供RSS資訊服務，內容包含軟體下載、訂閱方式以及訂閱頻道，圖書館將新鮮事、熱門推薦、新到資料均在此作一整合服務，詳細內容請參考網址：<http://www.lib.ntu.edu.tw/RSS/nturss.htm>。