

《醫療專題報導／之八》借鏡他山之石找回鄉親對在地醫療信心

2013/8/5

記者翁碧蓮/專題報導

馬祖能！金門也能！據遠見雜誌的民調顯示，馬祖連江縣醫療滿意度高居全國第一，令同是離島的金門望塵莫及。近三年政府致力於軟硬體提升不遺餘力、衛生局及衛福部金門醫院期借鏡連江縣經驗，並探究真正原因對症下藥，多管齊下，找回鄉親們對醫療的信心。

連江縣醫療大樓早在九十九年啟用，金門則是九十九年才開始施建，連江縣當年連最貴電腦斷層等設備也一次到位，連江縣民眾在期待值達到，對醫療滿意度高達八成以上，遠遠超過醫療資源集中的大台北市，其滿意度高主要硬體完善、醫師人力支援穩定。

據金門縣衛生局與連江縣衛生局視訊連線作經驗分享時透露，連江縣衛生局指出，民眾的支持度與體諒的心，才能順遂連江縣各項衛生醫療服務，又媒體引導民眾理性認知，以及醫療上處理若遇到超出能力，立即轉診送台省醫院，不僅降至醫療問題，也符合民意。

反觀，金門鄉親對金門醫院的醫療滿意度，由 94 年金門醫院甫改制為署立醫院的 58.8%，進入 95 年一度跌落至 32.3%，研判當年剛改制後各項業務處於兵荒馬亂時期；96 年則稍回升 57.2，至 97 年回升 82.3 為最高峰；但迄 98 年 71% 後又開始往下掉，去年僅有 43.5%，引起關注。

針對民眾對醫療滿意度偏低，究其原因，其一是專科醫師不足，例如去年婦產科有兩正職醫師離職，只剩下一人獨撐大局，由七、八位婦產科醫師輪流支援，持續三個月後，才有成大及台大醫生加入補足員額，但院方並未對外發布訊息，致鄉親對醫療觀感不佳。又心臟內科亦曾出現醫師人力不足現象。

至於小兒科方面，據衛生局陳天順指出，金門人口僅有 11 萬之多，所先求是小兒科醫師人力穩定，不敢吝談設立兒童醫院，除非人口達五十萬至一百萬以上，才符合設立小兒科專科醫院。目前台大兒童醫院有專科小兒醫生數十位，且科又分很細，有小兒神經科、感染科等等，提供完整小兒科醫療。

其二，醫療設備不足，陳天順說，金門醫院每年均增加新設施，但增加速度與民眾期待有落差，如電腦斷層增設時滿意度高，未持續有創新，民眾滿意度就低，如欠缺的核磁共振、結石碎石機等設備，今年已編預算採購及添購全新電腦斷層，希望滿足民眾醫療需求。

核磁共振設備可提供病患檢測腦部腫瘤、脊椎是否有壓迫到神經及其他部位癌症等項目，有助醫療診斷，也能減少誤診機率。另有病患抱怨車禍或意外造成骨折，診斷結果與台灣醫院有落差，對此，陳天順說明，一般成人用 X 光或超音波都能看出異常，可能與骨骼移動有關。

鑑於醫療上軟硬條件限制，陳天順主張若醫生在診斷上若沒有把握時，建議善用醫療視訊會診，以減少誤判機率。談及誤診問題，他說，可能與醫師臨床經驗不夠也有關；他建議，轉診至北榮有部份病例是可以拿出來檢討，再從中汲取經驗，以提升診斷正確率。

針對巨星裘莉透過基因檢測獲知罹乳癌及子宮癌機率，並予切除與重建。陳天順不鼓勵女性朋友接受基因檢測及切乳，他希望女性朋友透過定期檢查如乳房攝影及超音波與抹片，才是防婦癌之道；尤其是家族有乳癌史每二年檢測一次，以早期發現早期治療。

有關民眾反映：與其花費龐大的後送經費，不如高薪聘請大牌名醫或專科醫師來金門服務；對此，陳天順說，金門醫院非區域或教學醫院，人口數及市場小，鮮少有專科醫師願意

留下奉獻，因一個月可能接不到一個病案，另醫生眷屬也不願來，畢竟金門與台北相較，其周邊生活水平如交通教育等問題，尚有一段差距。

陳天順說，金門對醫師是求才若渴，目前長庚有二位急診專科醫師及二位加護病房醫師進駐，全天候守候金門病患，可惜一般民眾卻感受不到；未來五年將培育四十五位公費醫生，希望補齊各科醫師人力，提升金門醫療品質水準，守護鄉親的健康。

其三，醫療服務態度，也是民眾最感不滿意項目之一，縣府一九九九縣民服務中心每月至少有二件是投訴醫護人員服務態度不好，感受不到醫者父母心。陳天順希望透過教育改善服務態度，大家秉持同理心、以客為尊態度，相信會讓病患有感。

針對健康檢查業務，今年縣府補助縣民卅歲以上，每二年最高三千五百元之健康檢查，衛生局今年上半年已受理申請補助案二百餘件，但僅有六件在金門醫院受檢；陳天順建議成立「健康管理中心」，加強健檢在地化之服務功能。全面提升鄉親對醫療滿意度。（系列完）