

求知創新 天成用心 張育美董事長

■秘書室 李敏君 組長 編輯

●本校藥學系第21屆畢業

●天成醫療體系董事長

●中國國民黨中常委

●高雄醫學大學校友總會常務理事

●工研院複合醫材會長



在台灣的私人醫院，要經過三代的努力才能建立永續經營的基礎。天成醫療體系由本校傑出校友張育美董事長與徐萬興總裁創立，該體系20年間，已發展成為桃園市中壢天晟區域教學醫院、楊梅天成地區教學醫院與一家長期照護中心。

張育美校友是藥學系21屆，她的夫婿徐萬興醫師也是醫學系26屆的校友，當年以初生之犢的勇氣，攜手經營桃園楊梅的一家小型醫院，開啓天成醫療體系的版圖。從初期只有70位病人到現在中壢天晟區域教學醫院、楊梅天成地區教學醫院，門診量成長至每日3000多万人次，成為南桃園最大的醫療體系。

創業初期，原本地區型醫院因為被認為發展性不佳而不被看好，身為一位非醫師背景的女性要擔任醫院的CEO，管理一群醫師資優生，亦是領導力的考驗。經營事業，必需先了解自己的定位，一路走來，張育美校友始終保有領導決定未來與求知創新的精神，在男性掌舵的醫療領域之中，有一席之地。

張育美校友回想在本校就讀時，學校並沒有企管等相關課程，但藥學知識與醫學人文關懷奠定了經營醫院的核心理念。教授們的諄諄教誨造就了兩位校友的經營觀念認為，生命不能用價格來衡量，要提供專業的服務成為救人救命的價值。

醫院的經營管理需要不斷的創新，而培育優質人才方可永續經營。為了提升視野，張育

美校友不斷進修，至世界十大頂級商學院學習，她也鼓勵醫師們忙碌之餘仍需自我充實、接收新知。張校友以身作則，帶動了許多主管同仁一起學習成長，另一方面，同仁透過教育訓練提昇整體素質，建立共同價值觀，與企業的理念更加契合。

醫院普遍給人的印象是生死交關，尤其是急診室、加護病房更是氣氛凝重。為了改變醫院冰冷、恐懼的氛圍，張育美校友積極導入服務創新的概念，轉變醫院的形象成為溫馨、友善的場所，不僅提供醫療服務，更具有人性關懷。像天晟醫院的「奉茶文化」，讓感動的服務從一杯茶開始，透過醫療團隊親切的手，端著熱呼呼的茶遞給來賓，讓病人或訪客都感受到醫院的熱忱，是行之有年的傳統。張校友一直認為醫院與醫療人員應該保持視病猶親的態度，因此常常教育同仁「發揮同理心，就能做好的服務」，發自内心真誠的服務與照顧病人，建立病人、家屬和醫療團隊的互信橋樑。

天晟醫院堅持「以人為本」的理念，因此在有形的設備環境與無形的醫院文化中帶入巧思，以創新的觀念提升服務品質、建立口碑。為了讓「醫院變得溫暖」，在硬體上，天晟醫院不惜聘請飯店設計師將大樓挑高、設計大面積採光與現代感的裝潢，曾經有企業外籍CEO以為這是高級飯店希望安排入住！從服務的那一刻起，張育美校友就是要讓病人感受溫馨愉悅，有3H(Hospital、Hotel、Home)的感動。

當政府開始推動國際醫療時，面對這項創新的經營模式，天晟醫院評估後積極投入。其中一項利基是，醫院鄰近桃園機場，因為地利之便的關係，國際人士可以快速到達醫院就醫或健檢。這幾年來，天晟醫院是陸客來台健檢量第一的醫院，也是大陸福布斯企業CEO來台的首選醫院。

現已進入高齡社會，醫養結合是未來趨勢。天成醫療體系以專業醫療與服務興建「金色年代長期照護中心」，以「大健康」理念服

務住民食、衣、住、行、育、樂的需求，結合大數據分析與O2O App，打造人性化的生き環境，擁抱「活躍的老化」、「自我實踐的老化」與「快樂的老化」。

現代醫療逐漸從「治癒」走向「防預」的觀念。天成醫療體系從創立之初，即以「為您健康把關，做社區好鄰居」為核心價值，隨著時代的演進，因應社會變遷，張育美校友不斷投入創新的思維，期許成為pioneer的健康照護守護者。