

2009
第 6 屆

張育美

現職

天成醫療體系董事長



「擁有之後，更要懂得放下」，快樂指數才會不斷提昇！

學歷

中央大學管理學院高階企管碩士專班

政大企家班

高雄醫學大學藥學系

以人為本的創業家

文／陳如枝

十年有成



138

熙來攘往的醫院一樓大廳，親切的噓寒問暖，再奉上一杯溫潤窩心的茶水，這是天成醫療體系特殊的「奉茶文化」，也是張育美董事長實踐以人為本的醫療信仰基地。她將服務的精神融入一手打造的醫療體系中，重視人的親身感受，管理學「顧客導向」的觀念在此完全體現。

當藥學遇上管理

張育美自高雄醫學大學藥學系畢業後，進入美商嬌生公司（Johnson & Johnson），從事藥品行銷工作。小小的藥丸子，成為張育美行銷的利器，她運用科學的藥理基礎及行銷（Marketing）的觀念，成功締造了優異的佳績，也為她日後的事業奠定了基礎。

天成醫療體系事業版圖從楊梅起家，張育美首先承接一家小醫院，後更名為天成醫院。草創初期，她不惜深入敵營，向對手學習，每天實地計算看診人數，乃至回流人數。站穩腳步之後，再逐步擴充，三年後跨足人口稠密的中壢市，成為目前南桃園最大的醫療體系。

「以人為本，視病猶親」是張育美一路堅持的理念。天成醫療體系中特殊的「奉茶文化」正是她的創新之道。張育美表示，大三時有機會陪同從事貿易工作的父母到日本洽商，日本的社長不但列隊迎接，入座後，同仁雙手恭敬地奉上一杯熱茶，讓人倍感親切，日本尊重客戶的商業文化，一直深植張育美腦海，以客為尊的服務精神在她的醫療園地中完全體現。

張育美覺得應將企業經營實務與管理學結合，讓企業更上層樓，便重返校園唸 EMBA。她說，當時連 MBA 和 EMBA 都搞不清楚，等到要唸時，都已遲了兩年。學藥學出身的她，由於是第一代創業，對管理一竅不通，唸了之後，才有機會透過學理驗證自己過去所做的得失。雖然過程曾付出許多代價，但她很願意將這些「殺戮戰場」的經驗與學弟妹及同仁分享。

除了張育美順利取得 EMBA 學位外，另一半也在她的鼓勵下，取得臺大 EMBA 學位，旗下更一口氣栽培了近四十位 EMBA 高階主管。重視員工教育訓練，是她早期在美商公司工作埋下的另一顆種子，希望透過教育可提昇整體素養，創造屬於他們的共同價值觀，讓彼此的理念更加契合。為讓同仁減少課業、工作和家庭間的奔波往返，她更將老師請進門，親自在醫院裏開班授課，可折抵十八個學分，以縮短修業年限。

中大菁英名人錄

139

服務醫療走向體驗醫療

「臺灣的醫療體系有幾個進化階段。」張育美說，從早期求神問卜的「神權時代」，歷經醫師至上「衙門時代」。全民健保開辦以來，百家爭鳴，紛紛以顧客為導向，成為以客為尊的「服務時代」。但從事醫療產業長達十五年的她認為，目前的醫療服務應是走向親自感受的「體驗時代」。

病人的感受通常是最直接、最敏銳的。一個情況危急的病人被送入急診室，這時醫護人員如果主動小跑步到病人身邊搶救，就是一種安全感的建立，也是以病患為中心的表現。即將推入開刀房手術的病人，醫護人員雙手傳遞的溫暖勝過他身上所蓋的被毯，心靈撫慰的力量其實是最好的強心劑，這就是一種以人為本、體驗醫療的體現。

重視養生保健的她，更提出了醫療應從「治癒」走向「防預」的觀念。如銀髮族公寓興建工程，貼近年長者的生活層面，實現了「為健康把關，做社區好鄰居」的理念。

愛與關懷

帶著客家口音、新竹關西人的張育美，創業維艱的過程，始終保有客家女性吃苦耐勞、不服輸的硬頸精神，讓她能在以男性稱霸的醫療體系之中，佔有一席之地。同時也因女性的心思細膩、情感

敏銳，讓她創意不斷，像天成醫療體系的註冊商標—袋鼠襁褓中的小袋鼠，正是其創意發想，表達的是無限的愛與關懷。

「專家知道答案，創業家找答案」張育美說，求知慾強的她，喜歡接受挑戰。另一半形容她是「現代女孔子」，經常周遊列國，遠赴世界知名學府汲取新知，好奇是她的原動力。把醫療當作公益事業經營的她說，「擁有之後，更要懂得放下」，快樂指數才會不斷提昇！§

原文刊登於《中大校訊》第 169 期



◀張育美（右）二〇〇九年獲頒本校第六屆傑出校友，與當時校長蔣偉寧（左）合影。

（圖／本校秘書室）

