

## 創新品質 (Innovation for Quality) 第二十二屆國際健康照護品質研討會

醫事處副處長 蔡素玲／醫策會副組長 黃仲毅

國際醫療品質協會 (International Society for Quality in Health Care, ISQua) 是目前國際上最主要、參加人數最多的健康照護品質學術團體，也是健康照護品質領域很重要、頗具影響力的組織之一。

第二十二屆大會於 94 年 10 月 25 日至 28 日為期 4 天的會期在加拿大溫哥華市舉行，由於健康照護品質議題廣受世界各國的重視，每年參加大會的人數眾多，參與的國家或地區也達 80 個以上。今年共有來自 52 個國家 700 餘人參加，是一年一度的健康照護品質交流盛會。我國今年亦由財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 (以下簡稱醫策會) 號召國內醫療產官學相關單位，由謝博生董事長率團參加，共有 28 人參加大會 (其中有五位的口頭發表 與三位的海報展)，對增進台灣的國際能見度很有助益 (中國大陸尚無任何人參加本次大會)。

本會於 1999 年即申請加入國際健康照護品質協會 (ISQua) 為其團體會員，每年皆組團集結醫界、學界同好共同參與盛會，並於會議中進行研究論文發表；成功地將國內在醫療品質改善的經驗與成果在會議中分享，除了擷取他人經驗外，並藉機宣傳我國醫療品質的水準，意義深遠。

本屆健康照護醫療品質研討會是由國際健康照護品質協會 (International Society for Quality in Health Care) 主辦，本次大會主題為「創新品質」(Innovating for Quality)，分別就 8 個子題分別舉行研討：

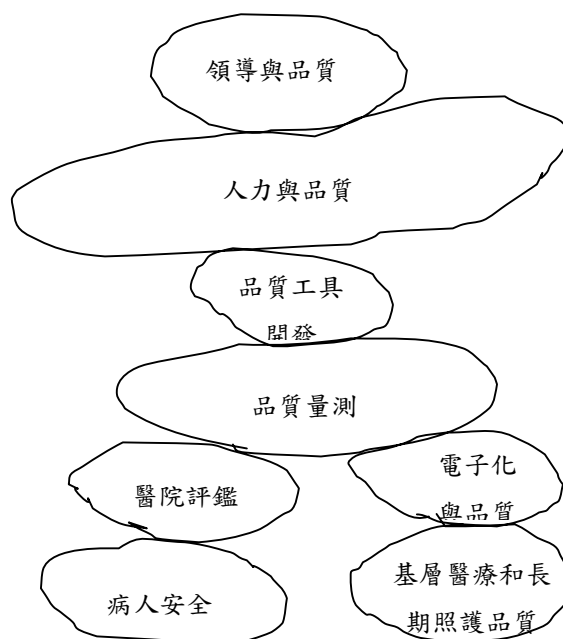
- (一) 病人安全 (Patient Safety)
- (一) 基層醫療和長期照護品質 (Primacy and Long-term Care)
- (二) 醫院評鑑 (Accreditation Evaluation)
- (三) 電子化與品質 (E-Health and Quality)
- (四) 品質量測 (Measurement)
- (五) 品質工具開發 (Quality Tools)

(六) 人力與品質 (Workforce and Quality)

(七) 領導與品質 (Leadership and Quality)

從多專業的經驗，提供醫療政策制訂者、健康照護計畫者、專業人士、提供者、病人及其代表，最先進的品質促進方法。

大會主席加拿大前醫院評鑑委員會會長 Ms. Elma G. Heidemann 以加拿大傳統地標石堆「Inukshuk」(如下圖)來譬喻大會每一個子題是息息相關互相依賴的重要性：



圖一說明：團員與加拿大前醫院評鑑委員會會長 Ms. Elma G. Heidemann (右三) 合影

本次大會於會前安排參觀當地婦幼醫院、癌症醫院和疾病管制局，另為有興趣者安排國際醫院評鑑計畫 (International Accreditation Project, IAP) 會前會，該計畫是評鑑機構的評鑑，其所發展的「健康照護評鑑機構評鑑標準第二版」(International Accreditation Standards for Healthcare External Evaluation Bodies, Second Edition)，涵蓋了八大範疇共 160 項次的評核內容，分別為：

- (一) 管理及策略方向
- (二) 組織與管理績效
- (三) 人力資源管理
- (四) 訪查/評鑑委員的遴選、培育及排程
- (五) 財務與資源管理

(六) 資訊規劃

(七) 訪查/評鑑管理

(八) 評鑑/認證程序

該計畫係以四年為一循環的品質促進方案，可以協助評鑑機構持續改進其運作品質，並與國際接軌，有助於獲取最新國際醫療品質資訊；國際間已有若干國家的評鑑機構接受此一認證，但仍以英語系國家為主，亞洲目前尚未有認證通過的評鑑機構及國家，醫策會則預定在明（2006）年申請認定。

本次大會在三天的議程安排中雖然有 240 位發表人員(口頭與海報) 分配在 70 個分段時間，大會於每天早上的開場時段 (9AM~10AM) 與下午(3:30PM~5PM) 結束時段安排全體出席合場會議 Plenary session，藉由專家的專題演講及與會人士的提問或參與討論,聚合了研討會的焦點;除了每日兩場合堂 Plenary session 外與會人員可依個人興趣挑選前述的八個議題的會場前往聽講，實質達到多元化，兼容並蓄地的包容在各種不同醫療機構與不同角色人員表現在提升醫療品質的範疇。

10 月 27 下午，由蔡執行長代表本會參加 ISQua 核心會議，會中討論 ISQua 未來工作方針。除宣布明年倫敦大會訊息外，亦透露後年可能於波士頓舉辦，未來則希望能在亞洲舉辦年會。因此，未來我國亦可考慮爭取主辦 ISQua 大會或爭取主辦大會中某一專題討論或工作坊。

圖二說明：本會蔡執行長（中）與大會演講者 Prof. Sheila Leatherman（右）合影

今年台灣總共有五篇報告，四篇是口頭報告(oral)，三篇是海報(poster)。本屆研討會台灣論文發表文章如下：

編號	姓名	發表方式	題 目
1	邱淑真	海報	Project evaluation to reduce the length of stay among hospitalized patients in a medical center
2	郭乃文	口頭	Impact of the Taiwan Quality Indicators Project on Hospital Performance
3	蔡素玲	口頭	From performance measurement to improvement: impacts on

			continuously monitor antibiotic prophylaxis for abdominal hysterectomy
4	闕瑞紋	口頭	The Medical Education Reform in Taiwan --Improving healthcare quality by reform medical education.
5	王佳惠	海報	Innovations in Design of Long-term Care Facility and Quality Improvement
6	賴吾為	口頭	Predictive models of readmission to intensive care
7	謝雅惠	海報	Barriers to using patient complaints to improve quality

第 23 屆年會預定於 95 年 10 月 22 日至 25 日於英國倫敦舉行，會議的主題為「改善醫療照護 (Improving Health Care)」，強調「持續變革的挑戰 (The Challenge of Continuous Change)」，內容包括：

1. 病人層面 (Patients)
2. 照護人力層面 (Healthcare Workforce)
3. 改善醫療照護層面 (Improving healthcare)
4. 系統層面 (System)

大會進行方式大致與今年相同，欲參加者，必須於 95 年 3 月 1 日前提出申請 (proposal) 並提出摘要 (abstract)，ISOua 將於 5 月底前通知錄取名單。

圖三說明：本會謝董事長 (後右四) 率團員與大會演講者 Dr. Ben Chan (後右三) 合影，Dr. Ben Chan 明年亦將來台參加本會第四屆品質年會

(後記：心得與建議)

#### 一、心得

從今年整個大會的內容來看，健康照護品質的主要議題為：病人安全 (Patient Safety)、基層醫療和長期照護品質 (Primacy and Long-term Care)、醫院評鑑 (Accreditation Evaluation)、品質量測 (Measurement)、電子化與品質 (E-Health and Quality)、品質工具開發 (Quality Tools)、人力與品質 (Workforce and Quality)、及領導與品質 (Leadership and Quality)。這些重要的品質改善觀念與方法，亦正為我國相關醫療制度與政策的努力方向。

1. 從本次會議中可瞭解到，致力於建立一個公開討論醫療錯誤並從錯誤中學習的文化，以營造一個安全的醫療環境為目標，已為各國共同的趨勢，我國雖業已建立病人安全通報系統的雛形，但如何於自身文化的限制與困難下，突破藩籬，使醫療從業同仁得以面對錯誤，真正從錯誤中學習經驗，亦為我國現階段的重要課題。
2. 醫院評鑑仍為重要的品質議題，我國在此方面亦具備悠久歷史與基礎，可考慮積極爭取醫院評鑑相關活動的主辦機會，增加國際交流，提升我國國際地位。
3. 從下一屆在英國倫敦舉行的第 23 屆 ISQua 會議主題：「改善醫療照護(Improving Healthcare)」。強調「持續變革的挑戰(The Challenge of Continuous Change)」可以窺知，在進步飛速的世界，從醫病之間甚或擴及整體醫療照護體系，「變革」已是常態，面對變革持續提升照護品質，已是世界潮流與醫界共識，亦為亟待建立的觀念與態度。
4. 醫策會的堅持與努力，不但可以從我國參與大會的人數與組成的多元性，包含政府、民間、醫院、學校等多方代表看出成果；並有四篇口頭論文發表、三篇海報展示，加上與會者的認真投入，著實提升了我國在大會的貢獻與能見度，且增進了國際交流的深度與廣度，相信對未來國內健康照護品質與國際接軌及醫療衛生外交工作必有重大助益。

## 二、建議

1. 越來越多國家的評鑑機構通過國際醫院評鑑計畫 (International Accreditation Project, IAP，為 ISQua 下一“評鑑機構”之組織) 的認證，本會亦正式提出申請，已規劃於明年接受認證，以獲取國際公信力；同時，未來於認證過程中仍須各界支持與協助。
2. 我國在積極參與國際醫療合作，提升醫療品質與病人安全的努力上，除了醫策會積極參與 ISQua 的活動外，應可持續鼓勵更多醫事團體 (如醫師公會或各級醫院協會) 參加為團體會員，派員參與觀摩與交流。建議衛生署以補助方式，鼓勵更多醫事人員，參加其年會並提出論文報告。