

參加第 22 屆國際醫療品質會議經驗與心得報告
國立成功大學醫學院附設醫院品質管理顧問 楊月嬌

這是筆者第四次參加 International Society For Quality in Health Care (簡稱 ISQua) 一年一度國際年會，因筆者過去任職成大醫院護理部主任將近 16 年期間深感受到護理部的領導管理不管是病人照護、護理人員發展、與行政管理制如能透過全面品質管理 (Total Quality Management, TQM) 方法將能使護理部的所有業務達到不斷品質提升 (Continuous Quality Improvement, CQI) 的境界，而筆者認為身為護理部的主管要領導眾多護理人員使護理品質持續提升需自己本身要有高度的承諾以 TQM 的方法達到 CQI 的境，但要達到前述的境界仍需主管本身不斷吸收品質管理的知能，方能與國內外醫療界接軌。

筆者覺得這次大會議題與議程之安排相當有品質，在三天的大會中雖然有 240 位發表人員 (口頭與海報) 分配在 70 各分段時間，而筆者最肯定是每天早上的開場時段 (9AM~10AM) 與下午 (3:30PM~5PM) 結束時段的全體出席合場會議 plenary session (也就是大會每日安排早晚各二場 plenary session 主場會議) 可讓與會人員聆聽專家的專題演講後，可以提出問題或心得參與討論，除了每日兩場合堂 Plenary session 外與會人員可依個人興趣遊走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。

筆者因興趣所致大部分參與的場次以病人安全為主軸，從醫院重大意外事件 (Critical Incident) 與不良事件 (Adverse events) 的監測，醫療錯誤的預防，給藥異常的監測與預防，病人安全文化的探討，如何減少給藥異常到提升病人安全，減少醫療訴訟與提升病人安全，當然也包含經由院內感染管制達到提升病人安全等對策，但最令筆者印象深刻的是大會最後一天終場安排 Mr. Mark G Ackerman 主講 “當任何不測事件發生時：領導力發揮萬全準備與反應 (When anything can happen: Leadership in preparedness and response)”，他是 2001 年 9 月 11 日美國紐約市發生恐怖事件時座落在曼哈頓區 St. Vincent 天主教醫學中心的首席發言人，該院是最靠近紐約世貿中心 (World Trade Center) 的醫院在 911 恐怖事件發生時該院成為緊急災難的醫療中心之一，從 Ackerman 先生描述 911 攻擊世貿中心後該院緊急處理流程：

第一小時：醫院成立檢傷分類

第二小時：已休假的醫護人員返回醫院參與救災工作

第三小時：在兩小時內湧進 450 位受傷患者……等

從他侃侃而談該院後續成立“捐血中心”、“家屬聯絡中心”、“媒體報導中心”“志工服務中心”....除了口頭報告，並放映當時各種有血有淚的感人紀錄影片 (有些是恐怖事件發生時該院住院病人或家屬站立在該院樓層拍攝世界貿易大樓遭飛機擊倒與

火燒爆炸的實景)，由於配上淒涼的音樂與活生生場景的紀錄片，使當場的部分聽眾被感動得鼻涕一把眼淚一把，使整個會場氣氛帶到最感性時刻，的確平時應該當戰時，平時有萬全的演練與準備，一但緊急災難事件發生時，加上適當的領導力與反應力，才能處理得當，相信每位在場的與會人員都從 Mr Ackerman 的報告與提供的紀錄片中深受感動，並從他的寶貴經驗的分享，使大家印象深刻，獲益匪淺，相信有助於各位與會人員返回工作崗位處理可能碰到的緊急災難事件之借鏡。

後記：心得與建議

1. 目前國內各醫療機構推展病人安全與醫療品質指標監測與品質提升已達相當嚴謹與系統化境界，為增加國際人士對台灣地區醫療體系進步情況了解筆者建議衛生署與醫策會應鼓勵（最好有實質經費補助）各醫療院所參加 ISQua 每年在世界各國舉辦的國際年會中發表各機構推展醫療照護品質提昇（含病人安全）及研究成果，增加台灣醫療體系進步的能見度，對於未來加入”世界衛生組織”應有加分作用才是。
2. 此次筆者參加發表會場中之報告有相當多跨院與跨國的合作研究成果，目前國內醫療指標監測與醫療品質提升之研究，也應鼓勵從事跨院與跨國的合作研究並將研究成果發表於國際會議，以達標竿學習之效。
3. 各醫療機構從事醫療品質管理與病人安全之負責主管應多參與或派員參加 ISQua 所舉辦每年之國際年會，以吸收有關醫療品質提升與病人安全新知技能並與國際人士分享國內機構實際經驗，以達醫療服務品質國際交流的境界。