

公務出國報告

(出國類別：出席國際會議)

## 第二十二屆國際健康照護品質研討會

22<sup>th</sup> INTERNATIONAL CONFERENCE OF  
THE INTERNATIONAL SOCIETY FOR QUALITY IN HEALTH  
CARE(ISQua), 25-28 October 2005  
Vancouver, Canada

出國人

服務機關：衛生署醫事處

姓名：蔡素玲副處長、方瓊惠約聘研究員

出國地點：加拿大溫哥華市

出國期間：94年10月25日至94年10月28日

報告日期：94年12月1日

第二十二屆國際健康照護品質研討會出席人員				
編號	姓名	服務機關	部門	職稱
1	謝博生	醫策會		董事長
2	闕瑞紋	醫策會	一般醫學組	組長
3	連麗華	醫策會	行政組	組長
4	黃仲毅	醫策會	評鑑組	副組長
5	蘇慧真	醫策會	一般醫學組	組員
6	馬淑清	奇美醫院	護理部	督導
7	賴其萬	和信治癌中心醫院		醫學教育講座教授
8	謝雅惠	美和技術學院		講師
9	洪錫隆	嘉義基督教醫院	院長辦公室	主任
10	高日華	署立桃園醫院	護理部	主任
11	周阿綢	署立新營醫院	護理部	主任
12	李安仁	桃園榮民醫院		院長
13	蔡素玲 <sup>1</sup>	行政院衛生署	醫事處	副處長
14	方瓊惠	行政院衛生署	醫事處	約聘研究員
15	梁淑政	行政院衛生署	健保小組支付制度組	組長
16	陳妙青	行政院衛生署	護照處	科長
17	楊月嬌	成大附設醫院		品質管理諮詢委員
18	邱淑貞	成大附設醫院	護理部	督導
19	賴吾為	成大醫學院	醫學系	副教授
20	郭乃文	台北醫學大學、市立聯合醫院		副教授兼執行長
21	林壽惠	長榮大學		校長
22	朱子斌	萬芳醫院		副院長
23	高靖秋	萬芳醫院	護理部	副主任

<sup>1</sup> 兼任財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會副執行長

第二十二屆國際健康照護品質研討會出席人員				
編號	姓名	服務機關	部門	職稱
24	蔡魯	健保局	高屏區分局	經理
25	李少珍	健保局	企畫處	副理
26	龐一鳴	健保局		組長
27	陳思樺	地區醫院協會		專員
28	戴蘭祺	醫務管理學會		專員

## 目 錄

壹、前言	3
貳、研討會內容	4
參、台灣經驗發表	7
肆、醫院參訪	8
伍、第二十三屆年會主題	10
陸、心得與建議	11

## 附錄目錄

附錄一、第二十二屆國際醫療品質研討會大會議程

## 壹、前言

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）。

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會於 1999 年即申請加入國際健康照護品質協會（ISQua）為其團體會員，每年皆組團集結政府機關、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。

## 貳、研討會內容

第 22 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：



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日下午，由蔡素玲副處長（兼任醫策會副執行長）代表醫策會參加 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。

肆、台灣經驗發表

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

## 伍、參訪

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，本會與會同仁分別參與婦幼醫院及會前會，以下即針對婦幼醫院參訪經驗作一整理：

### 1. 兒童醫院加護病房參訪

抵達溫哥華的第二天，我們即在大會的安排下分組進行加拿大不列顛哥倫比亞省當地機構參訪活動，參觀的地方有疾病管制局、癌症中心及婦女及兒童醫院(醫院網址：<http://www.cw.bc.ca/>)。我參加的是婦女及兒童醫院的參訪團，但到醫院後，院方在簡單的簡介後，只安排我們參觀兒童醫院的加護病房。而從大門口醫院的 LOGO，即可感受到兒童醫院為兒童病患所特意營造出陽光、正向及快樂的氣氛，院內有非常鮮明的顏色對比做為裝飾，在各方向指標上都可以看到這個小太陽的標誌，大廳入口亦有其他景觀藝術規劃，這是一個從硬體設計規劃時，就專門為兒童設計的醫院。

參訪行程由院方進行簡單的介紹開始，由簡介的內容中，可發現在病人安全的推動方向、技巧及手法等，和台灣的醫院並沒有太大的差異，但比較特別的是(1)此醫院有參加一個「Patient Safety Group」(網址：<https://www.patientsafetygroup.org/>)，此組織以網站為主要溝通平台，進

行跨院及國際的病人安全議題專業討論、分享與回饋，使病人安全的議題可以更深入的被醫院內各種人員所了解，未來台灣亦可規劃建立這樣的平台，以更快速的散佈病人安全知識。(2)在院內行政辦公室的佈告欄中，有院內發布的病人安全警訊(請見[附件一](#))，這是醫院依據院內或其他相關資訊，所製作、發布的警訊；經詢問後接待人員表示，他們並沒有特別鼓勵專業人員通報的方式，因醫療傷害有保險可給付，而通報被視為是專業人員的責任，與我國的國情及整體環境大不相同；未來是不是要鼓勵我國醫院也自行偵測警訊事件，並發佈相關訊息，應是可以討論的方向。

而在兒童醫院的加護病房裡，則處處可見「以病人為中心」的照顧方式，在我們進入加護病房前，只做簡單的手部消毒動作，並沒有更換特殊的衣服，病房內有兒童遊戲的空間，家屬陪伴則提供有舒適的搖椅，床頭會擺上病患個人及家庭照片，玩具則隨意掛在床邊及床上，另有一個小空間可供家屬休憩及討論；有關照片部份，詢問介紹人員擺置照片是否為病患辨識使用，他們回答這樣會讓病患及家屬較有家的感覺，實在是與台灣的加護病房非常不同！對於加拿大醫院加護病房這樣的感染管控手法，我國醫院應該加以評估後討論是否可行，讓民眾不再望加護病房而興嘆醫院的冰冷。

## 陸、第 23 屆年會主題

第 23 屆年會預定於明（95）年 10 月 22 日至 25 日將在英國倫敦舉行，會議主題為「改善醫療照護(Improving Healthcare)」。強調「持續變革的挑戰(The Challenge of Continuous Change)」之相關內容，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 (Systems)。

大會進行方式大致與今年相同：分為大會報告、分組報告及海報發表 (poster)。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)，5 月底前 ISQua 將於通知錄取名單。

## 柒、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，醫策會亦正式提出申請，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。建議鼓勵更多醫事人員，參加其年會並提出論文報告。