

出國報告（出國類別：國際會議）

第 27 屆國際健康照護品質協會
(ISQua)年會及研討會
ISQua's 27th International
Conference, Paris, France, 2010

服務機關：行政院

姓名職稱：蔡孟倫科長

派赴國家：法國巴黎

出國期間：99 年 10 月 8 日~10 月 17 日

報告日期：100 年 1 月 12 日

目次

| | | |
|-----|--------------|---|
| 一、摘 | 要..... | 3 |
| 二、目 | 的..... | 4 |
| 三、會 | 議 過 程..... | 5 |
| 四、心 | 得 與 建 議..... | 7 |
| 五、附 | 錄..... | 9 |

摘要

第 27 屆國際健康照護品質協會(ISQua)年會及研討會於 99 年 10 月 10 日至 10 月 13 日於法國巴黎舉行，我國由財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會發起參與該盛會，國內各機關及各醫療機構代表（含臺大、榮總、長庚、北醫、奇美等醫學中心及區域醫院之代表）、學者、專家等 40 多人參與會議，政府機關則有本院第一組、本院衛生署醫事處、醫院管理委員會、署立旗山醫院、健保局代表等參與。本次大會主題為「Quality Outcomes – Achieving Patient Improvement」，分場議題包括 Governance and Leadership、External Evaluation Systems、Health Information Technology、Patient Safety、Education and Culture、Patient Experiences、Health Technology Assessment、Quality Systems、Measurements and Outcomes 與 Integrated Care and Quality Outcomes 等 10 個子題，平均每天 5 至 10 場專題演講、40 至 50 場專題口頭報告同步進行，並輔以主題研究海報口頭簡告及海報展示，會議內容豐富多元。臺灣所發表研究或實務成果豐碩，計有 4 篇專題口頭報告(全會 Oral report 共 147 篇)、9 篇海報報告(全會 poster presentation 共 115 篇)及 42 篇海報(全會 poster 共 261 篇)，與會者並就提升健康照護品質、整合性照顧及癒後品質、用藥安全評估等議題，相互交換意見及經驗交流，對促進我國醫藥衛生國際交流及提升臺灣國際形象實有助益。謹提出本次出國參加國際會議之目的、過程、該國際組織及本次年會、學術研討會、舉辦國(地)之簡介，及相關心得與建議。

主文

一、目的

國際健康照護品質協會 (The International Society for Quality in Health Care Inc.) 於 1995 年成立，秘書處現設於愛爾蘭都柏林，係為促進健康照護品質而成立的非官方及非營利國際性組織。該組織之會員來自 70 多國的健康照護機構及工作者，每年輪流於各國舉辦年會，同時辦理學術研討會，提供分享個別醫療衛生經驗，目前是國際上最主要且參與人數最多的健康照護品質國際性團體，亦是健康照護品質領域很重要且極具影響力的組織之一。臺灣（財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會）於 1999 年加入 ISQua 成為團體會員，每年皆集結醫界、學界之專家共同參與，並於會中發表研究論文，藉以分享我國在醫療品質改善的經驗與成果。

如何提升醫療品質、病人安全及精進管理，為近來國際間關注的重要議題，亦為我國醫療衛生發展的重點工作，包含推動各項健康照護之預防與改善措施、教育訓練的推廣、降低醫療疏失的發生、改善醫病關係、提供醫療安全資訊，發展提升病人就醫安全的機制，以確保就醫品質等重要工作。本院為期藉由國際性學術研討會，增加前揭提升國內醫療品質工作的國際視野，汲取新知，並與國內外醫療團體、機構經驗交流，於 99 年編列派員出國計畫，列有「出席第 27 屆國際健康照護品質協會 (ISQua) 年會」1 項，因本 (第一) 組負責上開醫療衛生相關業務，爰簽准由本人參與會議，以增加業務能力。

二、會議過程

(一) 國際健康照護品質協會(ISQua)年會及研討會簡介：

國際健康照護品質協會為促進健康照護品質，每年輪流於各國舉辦年會及學術研討會，第 23 屆年會及研討會於倫敦舉辦，第 24 屆於美國波士頓、第 25 屆於丹麥根本哈根、第 26 屆於愛爾蘭都柏林辦理，第 27 屆年會及研討會於 99 年 10 月 10 日至 10 月 13 日於法國巴黎舉行，本次會議計有 67 個國家

代表超過 1100 人參加，大會主題為「Quality Outcomes - Achieving Patient Improvement」，10月10日會員整備會議 Pre-Confence 之內容包括 Accreditation symposium 及 indicator summit。10月11日至13日分場會議議題包括 Governance and Leadership、External Evaluation Systems、Health Information Technology、Patient Safety、Education and Culture、Patient Experiences、Health Technology Assessment、Quality Systems、Measurements and Outcomes 與 Integrated Care and Quality Outcomes 等 10 項子題，除安排專題演講、專題口頭報告外，主題研究海報部分，提供口頭簡報與海報展示兩種方式進行國際交流。

(二) 會議所在國(地)簡介：

此次 ISQua 年會及研討會舉辦地為法蘭西共和國、通稱法國，位於歐洲西部，與比利時、盧森堡、德國、瑞士、義大利、摩納哥、安道爾和西班牙接壤，隔英吉利海峽與英國隔海相望。面積 55 萬平方公里，是歐洲面積第 3 大的國家，工農業發達，是聯合國安理會常任理事國，亦是歐盟和北約創始會員國之一和歐洲四大經濟體之一，及「申根公約」的成員國，以藝術文化、農業、畜牧業、美食、精品工業及高技術的高速鐵路 TGV 系統聞名國際。經 2010 年人口普查統計，法國人口約 6,544 萬 7,374 人，但每年拜訪法國的觀光人口超過 7,000 萬人，觀光的經濟效益宏大，而足球和網球是法國最受歡迎的體育項目，其中足球亦被譽為法國的第一運動，法國國家足球隊曾經於 1984 年，2000 年兩次奪得歐洲國家杯冠軍，1998 年贏得世界盃冠軍。第 27 屆國際健康照護品質協會(ISQua)年會及研討會選擇在法國藝術之都—巴黎舉行，具增加參與之效益。

(三) 我國參與過程：

我國由財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會發起參與該盛會，國內各機關及各醫療機構代表(含臺大、榮總、長庚、北醫、奇美等醫學中心及區域醫院之代表)、學者、專家等 40 多人參與會議，政府機關則有本院第一組(本人)、本院衛生署醫事處石崇良處長、醫管會江易雄副執行長、署立旗山醫院鄭舜平院長、健保局代表等參與。本次大會主題為「Quality Outcomes - Achieving

Patient Improvement」，分場 10 個議題，平均每天有 5 至 10 場專題演講、40 至 50 場專題報告研討同步進行，並輔以主題研究海報口頭簡報及海報展示，會議內容豐富多元。臺灣所發表研究或實務成果豐碩，計有 4 篇專題口頭報告(全會 Oral report 共 147 篇)、9 篇壁報報告(全會 poster presentation 共 115 篇)及 42 篇壁報(全會 poster 共 261 篇)，與會者並就提升醫護品質、整合性照顧及癒後品質、用藥安全評估等議題，相互交換意見及經驗交流，對促進我國醫藥衛生國際交流實有助益。

(四) 本次會議研討重點：

1. 健康照顧的促進是困難的並且我們常常低估已建置維持的成果需要改變，這次的研討幫助大家瞭解，地區性的品質促進團隊需要不間斷的支持，這是一個使促進處遇（干預）成功完成的重要因素；臨床工作者宜認知自己在品質與病患安全的指標與認證上，是很重要的一部份。
2. 從 OECD 的品質研討會議及部長會議說明，健康經費（經濟）是健康照顧品質的核心，本次研討會發現採取臨床審計對病人有正當的好處，並有與會代表提出品質與管理（內部審計）結合的管理系統主題海報發表。
3. 臨床整合性醫療照顧是本次會議重點，法國提供了其針對腦中風及心肌梗塞整合性照顧的經驗分享，例如腦中風臨床指標之應用，將腦中風分成 3 期照護(Clinical practice indicator for the 3 phases of stroke care pathway)，包含到院之警訊(warning signs to hospital)、醫院照護(hospital care)及第一年之追蹤治療(first year of follow-up)，有系統的提升病患獲得血栓溶解(thrombolysis)之機率及提升整體照護品質。
4. 醫療品質和病患安全，也同樣被關注，如何提供一個包含住院前、中、後的整合式照護方式，在不同的臨床環境下，評估每種疾病的照護方式，對該疾病死亡率、罹病率與病患滿意度有重大的影響。成果研究(outcome research)提供一個動態的角度，從病患的視角出發，檢視、評估及比較每一個照護技術、過程與狀況。
5. 此外照護過程與臨床影響的關係已經被證實，因此品質的指標須謹慎選

擇，可從分析過去的研究成果與建議開始，品質應納入可近性，效用性、安全性與組織及溝通，而適當的病患照護方式，需要持續考慮平衡整體利益與個人興趣，以決定有效的照護方式，並選取最具成效的照護活動。

6. 專題演講指出醫療品質改進，對死亡率、罹病率與病患滿意度的影響，展現醫療品質的進步對病患健康的好處，其成效是可經測量及評估的。主題海報發表內容豐富，包含我國健保局的糖尿病照顧品質的有效提升、丹麥代表發表影響病人安全的文化、另有其他國家代表發表醫療服務中心（medical dispatch centre）的品質與安全分析，從 98 年 12 萬 3428 通（次）的服務要求（calls）發現 77.8%是適當的、22.2%是不適當的，其中 5.1%要求緊急送醫服務實際上沒有真正需求等，以作為設計提升品質方案的參考。

三、心得與建議

(一) 第 27 屆國際健康照護品質協會(ISQua)年會及研討會屬大型會議，會議型式以健康照護及品質改善等目前研究趨勢的專題演講、10 項子議題的相關專題口頭報告、主題海報口頭簡報及海報展示等 4 種方式進行，與會者不僅可瞭解目前各國在健康照護推動方面的先驅成就，專題口頭報告者亦可學習及觀摩國際性報告的技巧，透過交流與經驗互動，激發出更多創新思維及解決方法。而研究海報展示的設計，讓各國代表無不盡展全力以吸引評分者、其他參展者及閱覽者的注意及興趣，但從參展報名時間、獲展位置（樓層、方位、光線）及動線、以及海報版面的安排與設計觀察發現，有參展經驗者會有效運用報名時間等技巧，獲得較有利的海報展示位置，經驗讓其較能瞭解評審的重點與方向，更能在有限的海報版面限制下，讓閱覽者容易且清楚地瞭解其研究目的與重點，建議我國代表在規劃參加前，可透過醫策會的協助，先進行觀摩及彼此交換參展技巧與經驗。

(二) 除展示醫療照護品質提升等學術或實務操作外，藉由類比盛大的國際交流機會，我國與會代表無論是參加專題口頭報告（醫策會翁惠瑛、北醫蔡淑芬、

國泰醫院劉致和醫師)或是主題海報簡報(醫策會羅建銘)或是研究海報展示(健保局曾玫富、陽明醫院吳孟嬪、臺北榮總簡淑芬、臺大醫院呂立、林鳳蓮、黃秀敏、奇美醫院陳志金、林口長庚黃一安、林欣欣等)，均將我國優異的醫療衛生成就彰揚在會場上，另看到中華民國國旗大大的秀在展示海報上，讓我十分動容。各級衛生機關及各醫療院所應持續鼓勵臨床醫療人員，應用實證資料與成果評值等科學方法，落實在工作執行上，透過具體成果的獲致，提高醫療服務的品質，並積極爭取參與國際會議，將成果表揚於國際，展現我國醫療服務專業實力。

(三)我國自 77 年推動醫院評鑑，僅次於美國、加拿大、澳洲，是亞洲第 1 個實施醫院評鑑的國家，本院衛生署委託財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會辦理，積極建立各項醫療品質指標，不斷提升品質，該會並於 95 年 6 月通過國際評鑑認證(JSQua's International Accreditation Program，簡稱 IAP)，為亞洲第 1 個、全球第 8 個通過 IAP 評鑑的醫院評鑑機構，加上近年我國健保的實施成就，及傳染病防治等各項預防醫療與緊急救助作業之成效，我國醫療照護的品質在國際上相當受到肯定。所以，我國雖沒有法國豐富的歷史、藝術、文化的襯托，然憑藉我國在推動提升醫療品質的努力及高度的實力，及具備便利的交通與良好會議場所、設備與服務，再加上良好的治安與國人的良善與熱情，應該可成為國際性組織舉行國際性學術會議的好所在。爰建議本院衛生署除現行與國際各國合作辦理藥物、醫療器材、法規、食品衛生等各項研討會議外，可考量爭取或協助我國民間組織與國際健康照護品質協會(JSQua)等非官方及非營利的國際性組織合作，到臺灣辦理類此國際會議，除可協助發展較晚的國家，促進我國與各國在醫療衛生專業的交流外，並可帶動觀光熱潮使國際認識臺灣、愛上臺灣。各直轄市政府衛生局亦可向國際爭取辦理，展現 5 都醫療衛生專業實力與城市魅力。

(四)致力於醫療品質過程與結果的改善活動，非但是促進醫療照護品質的必要條件，更是決定醫療照護成功與持續進步的重要因素。1985 年美國為瞭解各該醫院的臨床成效，乃發展「醫療品質指標計畫」(QIP)，透過指標之定

期監測以尋求品質改善的空間，1992 年英國以非美國醫院加入計畫，促使 QIP 逐步發展為國際醫療品質指標計畫 (International Quality Indicator Project, IQIP)，迄 99 年共有 18 個國家 (含臺灣) 參與。而推動「臺灣醫療品質指標計畫 (Taiwan Quality Indicator Project, TQIP)」除有助提升我國國際觀及邁向國際化外，更能提供國內醫療院所國際性標準學習的途徑，目前國內已有 73 家醫院參與 (包含醫學中心 19 家、區域醫院 42 家、地區醫院 4 家、精神專科 8 家)。除了各級醫療院所的努力，我國因應人口老化所大量新增設立的安養或養護等照顧機構，亦應訂定相關品質提升指標，落實推動。政府與民間各醫療機關 (構)、安養或養護等照顧機構，應持續提升用藥安全及手術安全、落實感染控制、預防病人 (或受照顧者) 跌倒及降低傷害程度、鼓勵異常事件通報、提升醫療照護人員間溝通的有效性、鼓勵病人 (或受照顧者) 及其家屬參與病人 (或受照顧者) 安全工作，以及提升醫療照護 (機構照顧)設備的安全管理與應變，將提升健康照護品質視為長期努力的目標。

五、附錄

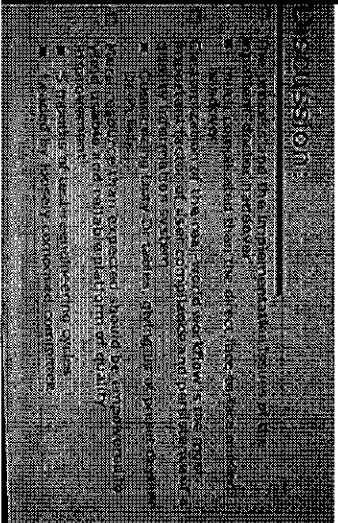
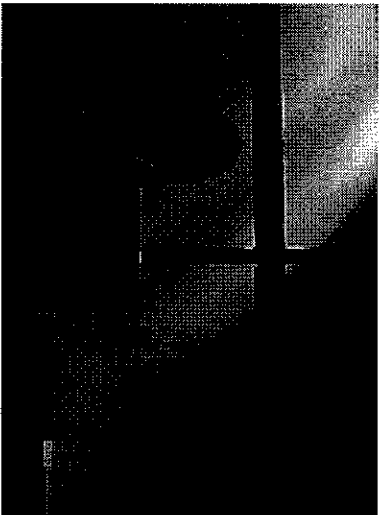
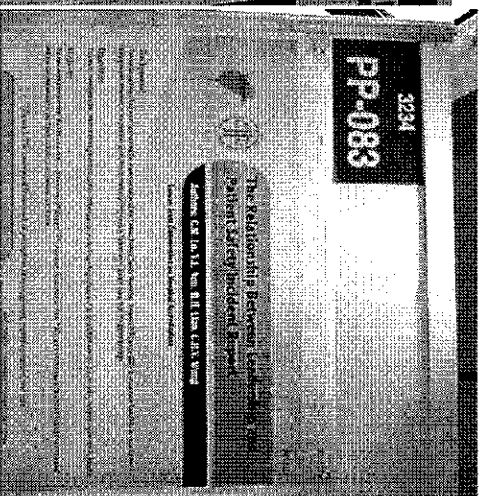
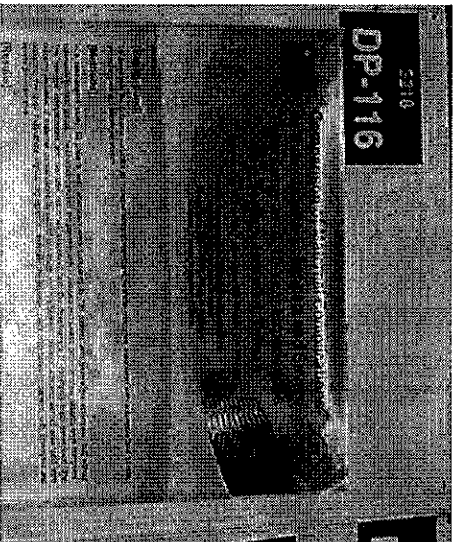
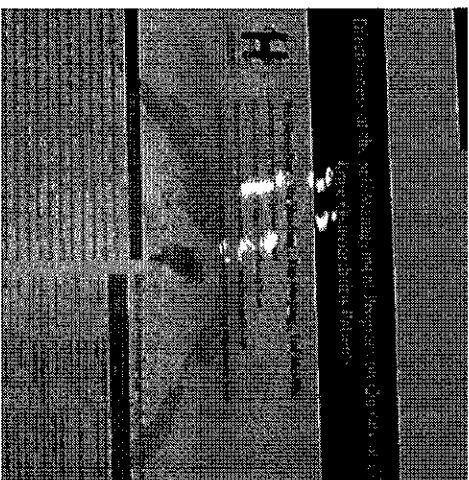
(一) 第 28 屆 ISQua 年會及研討會將於 2011 年 9 月 14 至 17 日在香港舉行，該次大會主題為「Patient Safety: Sustaining the Global Momentum」，Call for Papers 投稿截止日為 2011 年 2 月 17 日，年會之主軸：包含 e-Health technology, the impact and challenges of implementation、Significance of comparative effectiveness through health technology assessment、Driving organisational improvement through governance and leadership、Building capacity through education in safety and quality、Effectiveness of accreditation, licensure and other external evaluation systems、Gaining better understanding of the patient experience、Impact of research in health and social care delivery、Innovations in patient safety in all settings、Advocating for health policy。

(二) 參加第 27 屆 ISQua 年會及研討會照片

大會現場主席致詞

.....

主題海報展示區



國泰劉醫師發表專題口頭報告—以該院值班管理系統的設計與改進，提升醫療服務品質及促進病人安全。