

①

出國報告（出國類別：參加國際會議）

②

2018 國際醫療照護品質 與安全秋季論壇

③

服務機關：臺中榮民總醫院
姓名職稱：江盈曄護理師
派赴國家/地區：澳大利亞墨爾本
出國期間：2018.09.09~09.12
報告日期：2018.10.01

摘要（含關鍵字）

2018 年國際醫療照護品質與安全秋季論壇(International Forum on Quality & Safety in Healthcare, IFQSH)於 9 月 10-12 日於墨爾本會議展覽中心舉辦，此次係由 IHI(Institute for healthcare improvement)及 BMJ(British Medical Journal)合作舉辦。論壇共有五大主題：組織能力及領導能力、人口及公共衛生、以人為本的家庭照護、品質成本及價值及安全。此論壇目的是結合各國健康照護領導者與實踐者的實務經驗，彼此分享交流如何提升健康照護品質及病人安全，共同提升健康照護環境。而依照本院的核心價值之一的「品質」不謀而合。本次以本院參與已久之病人安全文化調查結果及推動已逾 18 年之久的全面品質提升(以品管圈為例)的相關性為研究內容，題目即為「Effect of quality control circles on patient safety climate: the 6-year experience in Taichung Veterans General Hospital, Taiwan」，此篇進行海報發表，以凸顯臺灣目前各醫療院所積極進行的品管圈活動與病人安全文化的相關性，藉此與專業人士進行交流及分享。

關鍵字：醫療品質、病人安全文化、品管圈

目 次

摘要	4
目的	6
過程	7
心得	8
建議	9
附錄	9

一、目的

2018 年國際醫療照護品質與安全秋季論壇(International Forum on Quality & Safety in Healthcare, IFQSH)於 9 月 10-12 日於墨爾本會議展覽中心舉辦，此次係由 IHI(Institute for healthcare improvement)及 BMJ(British Medical Journal)合作舉辦。論壇共有五大主題：組織能力及領導能力(Building capability and Leadership)、人口及公共衛生(Population and public Health)、以人為本的家庭照護(person and family-centred care)、品質成本及價值(Quality, Cost, Value)及安全(Safety)。此論壇目的是結合各國健康照護領導者與實踐者的實務經驗，彼此分享交流如何提升健康照護品質及病人安全，共同提升健康照護環境。而依照本院的核心價值之一的品質，不謀而合，全臺亦有多家醫療院所參與此次盛會。本次以本院參與已久之病人安全文化調查結果及推動已逾 18 年之久的全面品質提升(以品管圈為例)的相關性為研究內容，題目即為「Effect of quality control circles on patient safety climate: the 6-year experience in Taichung Veterans General Hospital, Taiwan」，此篇進行海報發表，以凸顯臺灣目前各醫療院所積極進行的品管圈活動與病人安全文化的相關性，藉此與專業人士進行交流及分享。

二、過程

International Forum on Quality & Safety in Healthcare，已邁入第 23 年，透過一年二次(春、秋)的聚會，將支持品質改善推動的各路先進聚集一起，一同分享及討論實際作為，共同成長。此次因台北(醫策會)為 2019 秋季論壇主辦城市及單位，相關著作及發表不在少數，亦開啟了交流的共同話題。

此次論壇共計有四大主題，包括澳大利亞的品質、安全~過去與展望(Quality and Safety in Australia)、創造一個安全的文化(Creating a Culture of Safety)、創造改變(Achieving change at Scale)及打破醫學屏障改善兒童生活，除了四大主題依序在主要講廳由各方專家分享外，其餘仍有其他的次主題於各個小會議室中進行討論，主題更涵括近期臺灣醫界正如火如荼推行的醫病共享決策及 RCA(根本原因分析)等等。會期共計三日，大大小小論壇場次，舉辦近 60 場次，內容精彩，讓人挑選困擾。第二、三天方為最多人參與的會期，共計有 6 個場地分頭進行，除了專題討論、議題報告及論文發表外，還有五大主題的海報發表，供各地而來的專業人員進行閱覽。此次論壇亦提供了完整的 APP，供與會人員下載，內容包含各場次專家簡報及有興趣場次的提醒機制，另有各種大型會議的主題相關分享。

此次的會議於墨爾本舉辦，緊接而來的 2019 年則與臺北舉辦，其中更由醫策會董事長代表官方介紹及播放臺灣觀光介紹影片，其中醫策會設攤於第九位，駐足於攤位前，想多了解臺灣的人員，不在少數。也期望 2019 在臺灣的國際醫療照護品質與安全秋季論壇盛會，能有更多院內同仁參與，了解國際醫療照護品質與安全的目前趨勢，亦能感受不同國情之下把關病人安全、促進健康的共同目標，著墨的政策、推行的方法如何進行。

三、心得

自臨床人員轉任品管人員後，深刻了解品管活動之於臨床醫療是有多麼的不同。但是把關的永遠都是以病人為主的一個心情。此次因承擔了品質改善相關論文的撰寫，有幸獲得長官支持，能於預備投稿的論文中，盡一份力，並參與其中，亦能參與此類型的國際會議，真的是很開心。

會議一共三天，主要多數參加的第二、三天(9/11-12)，其中有非常多的主題，都讓人深感興趣，而本次因投稿的主題在於病人安全文化，故多選擇與其相關之論壇參與。其中 Creating a culture of safe(創造一個安全的文化)甚至開了大場會議廳，邀請美國 IHI 的執行長及 Mason health system 執行長一同擔任講者，講述塑造病人安全文化，並推動一個愉快的工作職場。因有好的工作環境，方能使員工發揮最大效能，對於我們所照護的病人，更是有莫大的正面影響。從 IHI 這些講者提供的資料可見，這些正向的促進工作職場的友善，更能實際讓同仁發揮其超越 100% 的能力。

此次與病人安全文化的主題，雖於海報發表群組僅少數篇數。但從這些海報發表當中，亦也獲得許多，如品管中心目前臨床稽核(clinical audit)的推動、醫療品質的提升、剖腹產率的正確比率、就醫經驗調查等等，都是目前當前的議題。一方面可比較多不同國家在推動病人安全的作為，亦可了解其實很多醫療問題是全世界其他國家也在面對的問題。未來，希望院內能有更多的同仁可以參加，一起發揮自身的能力，在品質提升及安全把關的角色上更能吸取他人的經驗，進行提升本院的競爭力。

四、 建議（包括改進作法）

（一）

病人就醫經驗調查用途廣泛，可正向提升醫療品質成效。從國外推行有年之醫病共享決策，推動方法與國內大不相同，的確按照國情、民情區分，華人地區，習慣醫師地位較高的單向給予治療指示的方法，仍屬常見。而同樣的，病人能否了解、理解醫院目前推動醫病共享決策的立義及這樣「共享決策」的執行是否能夠讓病人以其自身需求來考量決策，都是需要長時間的教育而成。

（二）

院方雖大力支持同仁參與國際研討會，但仍限於同仁多數以海報發表居多。參與大規模的國際研討會，英語能力無法跟上，亦為一大隱憂。尤其是2019年若於臺灣舉辦，勢必應依地主優勢，有大量投稿。應正向鼓勵本院品管相關人員參與此類研討會，一方面可為本院規劃擔任醫品病安標竿醫院的前驅，亦可放大眼界至國外醫療品質與病人安全之推動，吸取更多的經驗。

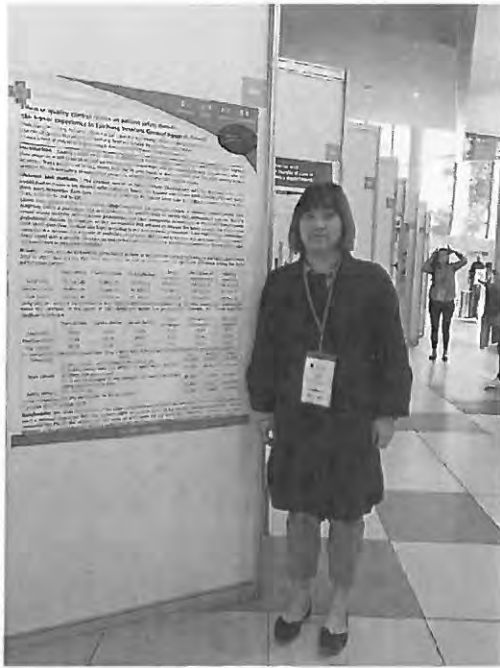
（三）

國際會議仍以英文進行主，建議教學部除了與榮靜合作的日文班之外，亦可舉辦英文撰寫、英文口說等相關課程，讓除了醫師之外之其他職類的人員能提升外語能力，多參與此類相關國際會議，除了提升本院之國際間能見度及形象之外，亦可同時培養外語能力之人才。

五、 附錄



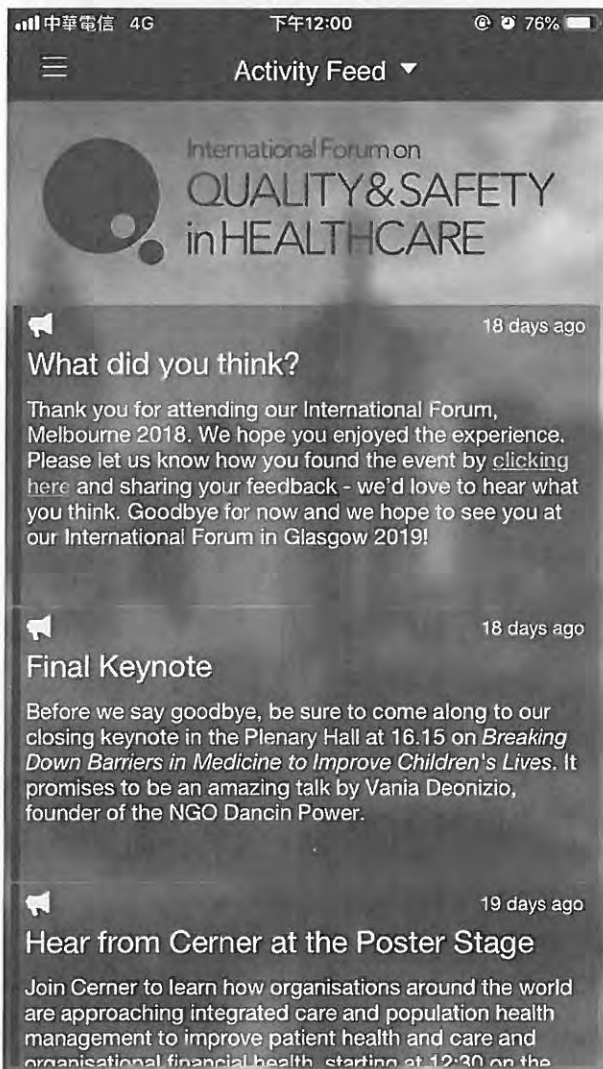
參與團隊合照



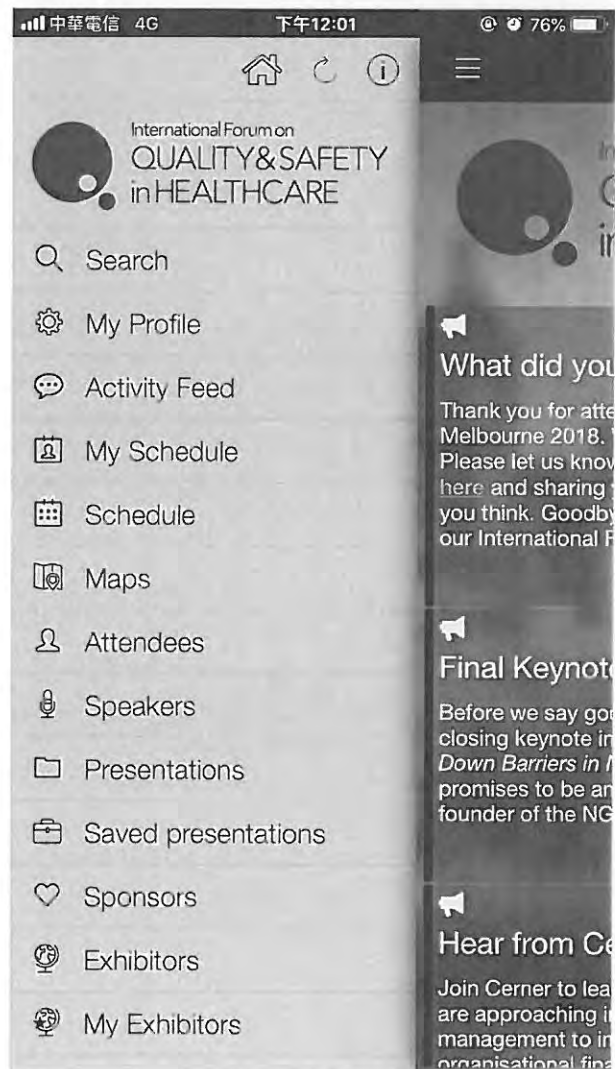
海報發表



醫策會代表介紹臺灣臺北為下屆舉辦城市



APP 內容(1)



APP 內容(2)