

①

出國報告（出國類別：參加國際會議）

②

2017 國際醫療品質會議在倫敦

③

服務機關：臺中榮民總醫院

姓名職稱：賴苑惠副技師

派赴國家：英國倫敦

出國期間：106.9.30~106.10.05

報告日期：106.10.16

## 摘要（含關鍵字）

國際醫療品質協會（International Society for Quality in Health Care，簡稱 ISQua）成立於 1985 年，其使命定位為透過全球網絡，並利用教育、知識分享、外部評估與支持醫療系統的方式，來改善醫療品質與提升病人安全。今年大會主題為「學習在醫療系統的層次提升醫療品質與病人安全（Learning at the System Level to Improve Healthcare Quality and Safety）」，包含 11 個領域，大會也安排各國多場的演講，台灣醫界共投稿 590 篇，接受 325 篇，海報區中處處可見台灣醫院人員之身影，本次以本院醫病共享決策於心血管中心之推行成效撰寫成論文獲得發表，謝謝院方的支持，方能參加難得的國際醫療品質年度盛會，也希望藉此機會展向院內多項成功的品質改善專案，將中榮在醫品病安努力的成果與國際之醫界同仁分享。

**關鍵字：**國際醫療品質協會、醫療品質。

## 一、目的

國際醫療品質協會 (International Society for Quality in Health Care, 簡稱 ISQua) 成立於 1985 年, 其使命定位為透過全球網絡, 並利用教育、知識分享、外部評估與支持醫療系統的方式, 來改善醫療品質與提升病人安全。如此的核心價值, 與台灣衛生福利部及其公法人醫策會的目標一致, 也與各醫院成立品管中心的宗旨相同, 因此受到台灣醫界的重視已有多年歷史了。本次以本院醫病共享決策之推行「Discussion on the Application of Shared Decision-Making in Clinical Practice for Coronary Artery Disease.」運用醫病共享決策於臨床照護之初探~以冠心病為例發表海報論文, 凸顯本院於醫病共享決策之臨床應用並與國際醫療品質專業人士進行交流及分享。

## 二、過程

第 34 屆 ISQua 年會甫於 2017 年 10 月 1 至 4 日是在英國倫敦舉行, 除了主辦國英國之外, 台灣是出席人數最多的國家, 佔註冊總人數 1600 的 230 人, 難怪備受主辦單位的重視。大會的投稿截止日期為相當早的 2 月, 台灣醫界共投稿 590 篇, 接受 325 篇。第 34 屆 ISQua 年會的主題訂為「學習在醫療系統的層次提升醫療品質與病人安全 (Learning at the System Level to Improve Healthcare Quality and Safety)」, 並將研討內容分為十一個領域, 包括病人的心聲、決策政策制訂的數據分析、中低收入國家的品質促進、醫療治理的法規影響、瞭解促進安全的制度、透過學習與分享的教育、醫療成果改善的一般化、突破性改善與適應性變化、危機中的醫品與病安、心智健康的醫療品質與社區的醫療品質。第一天是會前會, ISQua 就提供了整天的重頭戲, 六個討論會主題排滿一整天的六個場地, 內容絕對讓任何人都消化不完。第二到四天是正式會議, 分十多個場地有專題討論、議題報告與論文發表, 還有海報區可供細細研究, 大會也鼓勵與會者要多看海報, 因為那裡是吸收創意思考與認識國際友人的最好機會。由於場地的關係, 海報的發表分為兩天舉行, 因此第二天會場展示的海報, 於隔天就會卸下, 不過因為有大會提供的 APP, 可以讓我們搜尋想看主題的海報。

在 10 月 3 日晚上, BMJ 特別提供曾在 1851 到 1860 年為英國文豪狄更斯 (Charles Dickens) 故居的 EMA House 讓台灣醫策會與醫界共同舉辦台灣之夜 (Taiwan night), 由 BMJ 執行長 Peter Ashman 親自帶領他的菁英團隊加班接待, 正式宣布台灣醫策會是他們的策略夥伴, 並將授權醫策會在台灣主辦通常是 BMJ 主辦的 2019 醫療照護品質與病人安全國際論壇 (International Forum of Quality and Safety in Healthcare)。也希望 2019 年的 BMJ 國際品質會議在臺灣, 院內能有更多的專案參與, 讓更多的同仁去參加國際醫療品質會議。

### 三、心得

在推動品質改善多年，往年的專案論文發表均由團隊中的醫師前往，此次難得有機會獲得院方支持參加此項國際年會，真得很開心，會期一共有4天，主會期為10月2-4天，大會安排非常多的演講，著實讓人無從選擇，而本次會議，我大多選擇病人的心聲(patient voice)相關之主題去聆聽，因此10月3日便參加由座長Jason Leitch帶領4位教授，分享英國5家醫院對於以病人經驗來提升醫療品質的歷程，分享的醫院中有些已經落實在實務上運作，但有的部分還是屬於研究計劃，而如何獲取病人的經驗幾乎都是由第一線的護理師協助，而病人經驗中如何萃取出有價值的想法，需要在問卷的設計上及人員訓練上進行配合。

每天海報展示區，中午時段均有分場的海報口頭發表，這是我個人覺得是最精華的，因為各家醫院均展示自家的臨床實作成果，但時間真得很短，也只能選擇自己想聽的主題參加。對於病人的經驗資料收集，在澳洲及加拿大也是由病人最貼近的個管師協助收集，從個管師接觸病人得過程獲知病人的想法，是一項很好得到病人的經驗之一，不過都僅只於收集病人的經驗。目前都還未有從病人的經驗創造改善專題執行並回饋在病人身上。台灣醫策會也負責了一場台灣心智健康發展與推廣的專題報告，身為台灣醫界的一份子當然一同共襄盛舉。

本次院內共錄取9篇論文(1篇口報；8篇海報)，由急診部蔡哲宏主任在分場上發表本院對於改善急診壅塞的專案報告，會中國際友人動作筆記及拍照的狀況，中榮優秀的案例很成功地分享於國際醫療界中，也由於此次會議地點(英國)偏遠，因此本院最後參加只有6人，得知2019年BMJ會在台灣辦理大型的國際醫療品質會議，希望院內能有更多的同仁可以一起參加，了解國際醫界對於醫品病安的現況及未來趨勢，進而提升本院之競爭力。

### 四、建議事項（包括改進作法）

#### (一) 收集病人經驗進行大數據分析-創造醫品病安新價值

根據此次會議，病人的心聲似乎已成為未來的潮流，從醫病共享決策的全球推行可想而知，但是如何從病人就醫經驗中獲得有價值的資訊進而推展並提升就醫環境及醫療品質是一項挑戰性的任務，建議先從研究的方式試行，包括問題的設計及人員的訓練，從病人的實際醫療照護經驗中獲取品質提升前進的力量。

#### (二) 提升院內論文寫作及英文口報能力

本院歷年以來有多項優秀的品質改善專案，但是參加國際會議中大部份仍以海報發表居多，口頭發表甚少，主要仍為使用英文進行口報對於發表者仍是一大挑戰，建議年度與研究部或教學部定期舉辦撰寫英文論文以及口頭(英文)發表訓練課程，也讓除了醫師之外之其他職類的人員能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，同時培訓院內各職類之品管人才。