

出國報告（出國類別：「其他」公務有關活動）

心臟衰竭病人改善自我照護品質
Improved the self-care quality of patients with
heart failure.

服務機關：臺中榮民總醫院心臟血管中心

姓名職稱：陳燕玲專科護理師

派赴國家/地區：日本-東京

出國期間：108/09/23-09/27

報告日期：108/10/2

摘要 (含關鍵字)

以 R2 圈之名參與院內醫品圈活動競賽，參賽主題為心臟衰竭病人改善自我照護品質榮獲院內第二名，被醫院推派參與先鋒品質品管圈活動比賽獲金獎。因此因緣際會獲派參與 2019 日本東京國際品管圈(ICQCC)大會，作英文口報的發表。在觀摩及發表的過程中，發現日本在影片、動畫上的製作，很有實力，新加坡則是將實證研究融入品管手法，都讓人印深刻。在發表英文口報的同時，也深刻領悟英語的重要性，要和世界接軌，英語是必備的利器。經由這個過程，讓我深感在職場上，除了個人必須具備英語、製作專案報告及專案發表的口說能力外，醫院重視員工的在職教育及培訓也是職場上重要的一環。

關鍵字：品質管理 Quality management、
國際品管圈 International Convention on QC circles

目 次

摘要	5
目的	7
過程	7
心得	8
建議	10
附錄	10

內文

一、目的：

學習及觀摩各國家中各行各業，在實施醫品圈活動時，所運用及改善其品質管理的手法，作為我們參考及運用的改善方案及借鏡。

二、過程：

心臟血管中心-心衰科於 106 年度以 R2 圈為圈名，選定主題【心臟衰竭病人改善自我照護品質】進行改善專案，並參與 107 年度院內醫品圈比賽活動，榮獲院內第二名。經由品管中心推薦參加院外醫策會醫品圈比賽活動，榮獲第二名(銀獎)及創新獎。另參與先鋒品質品管圈比賽活動榮獲金獎，並獲邀參與 2019 年第 44 屆 ICQCC 東京國際品管圈大會，為此次出國比賽報告的緣由。此次大會各國參與圈數共 352 圈、人數:1910 人，而我台灣代表團由先鋒品管基金會董事長葉斯水先生帶領共 10 圈 35 人參加。於比賽開始前由地主國(日本)，JUSE 董事長/執行長 佐佐木真一 團隊及會場服務人員對參與的外賓團隊進行接待及晚宴的款待儀式。

次日，於大會活動開始時，由佐佐木真一董事長，對參與大會的來賓致歡迎詞，並簡要說明國際品管圈大會的起源與歷史，創始國是台灣、日本、韓國，至目前已有 14 個會員組織。另介紹本次活動的目的，並藉由舉辦此大會的目的，作關於此次活動主題的專題演講，而演講主題是「透過 TQM 與 QCC 活動創造光明的未來」，內容大致說明運用品質管理手法(QC story 課題達成型或問題解決型)來改造 Toyota 汽車公司成功的經驗及中央大學理工學部/工學科 中條武志 教授，以「未來預防型的 QC 手法」為專題做演講，於專題演講結束後，就開始進入各個國家所派出的團隊做醫品圈英文口報的發表競賽活動。

由於參賽圈數眾多，會場共設置有 A-J 場的 10 個報告場所，供各國代表團同步進行品管圈英文口報的發表競賽，而尚未進行報告的團隊，可以根據自己團隊想要觀摩的場次去觀摩其他國家的發表情況，從中學習。我總共觀摩五個場次，印象最深刻的就是日本(主題: 保持世界上最快 4 號爐速及新加坡(主題:從醫院到家裡減少主要照護者的荷)。我們是在 A 場次 37 號，是壓軸最後一場報告，由我負責英文口報的發

表，報告時順利於 15 分鐘內完成報告，另五分鐘 Q&A。

最後由日籍評審委員做總結說明：他說我們這個議題非常好，提醒國民對自己健康照護的重視。且各國家的健康照護政策都致力於提升及改善國民的健康。有健康的國民才有強大的國家，其所產生的效應，也減少政府的醫療財政費用上的支出。所以教導民眾對自身健康的認知及照護外，也要能持續的身體力行學會自我照護的技能及運用，這樣才能真正維護到自己的及家人的健康。可惜在座並無相關醫療背景的人員參與，不然他(她)可以提問題，你們可以將你們的經驗作分享，這樣才有達到互相交流及經驗分享的目的。

三、心得：

帶著一顆緊張不安的心，將第一次的英文口報獻給日本，從事臨床工作多年，不曾想過我要出國去報告，還是用英文。此報告不僅頂著台中榮民總醫院的招牌，也代表台灣這個國家，心理壓力之大可想而知。然而不經一番寒徹骨，哪得梅花撲鼻香。經由這次的觀摩及參賽，除了讓我獲益良多外，也正悄悄改變我的一些思維與行動。因為以管窺天，只看到天空，卻看不到其它的事物，所以走出籬籬才能看見更廣闊的世界。從這次出國參賽的活動經驗中，我體會也領悟到以下幾件事：

1.英語的重要性：

英語是和國際接軌的重要語言，藉由它聽想聽到，理解所能理解的，說出能互相溝通的話，減少彼此的隔閡和認知，也減少學習上的障礙，雖然中文未來很有發展潛力，但目前仍未迎頭趕上以英語為主力的世界，如果能具備雙語(中、英語)能力當然更好，但並非每個人都具備這樣的能力。所以想要學習好英語，在現今非難事，因為網路發達，已有 24 小時線上學習的網站，不怕你學習，就怕你不學，所以好好學習這個國際通用語言，具備好這個語言能力，當機會來臨時就能站上這舞台，展現自我的語言表達能力及自信，這是很重要的。

2.提升個人職場必備能力：

看到各國上臺發表自己工作職場的問題，形成要改善的品管專案主題，在品質改造的過程及手法，運用影片、動畫及身體肢體語言加上單人或團隊合作的默契進行報告，在

報告的舞台上展示自己或團隊的合作默契，真是令人欣賞及佩服。在觀摩別人發表的同時，也想想自己具備有這些影片及動畫製作的運用和能力嗎？如果沒有，就去學習吧！這是現今職場上各職類的人，都必須學習的基本能力，因為上台報告的機會非常的多，從 PPT 檔的報告中，可以看出這個人的思維、連貫、表達及製作報告的能力。所以平時作好訓練及準備，因為機會是留給準備好的人，讓自己有更多的舞台去發揮及展現自己。

3. 觀摩對我的影響：

在觀摩日本報告時，發現他們在原因分析，真因驗證及構思改善方案上是非常詳細，加上搭配動畫的步驟，讓整個投影片在報告者的發表中，給人非常亮眼及欣賞的感覺，其中一張投影片是我非常喜歡的，圖案上有位真人高舉雙手外展，在手和手的中間寫著 Change in thinking! 思維改變，才能廣納百川，才能創造新局面，才能真的改善你所想的、想做的，這樣才能達到你想要改善的目的，而不是喊口號。在觀摩新加坡報告時發現一般品質改善都是用 P (plan)、D(do)、C(check) A(action)，但她們用的是 P(plan)、D(do)、S(study)、A(action)，看到時我眼睛為之一亮，心裡想著，這不是去年才在醫策會學習的 PDSA 嗎？現今報告的品管圈也多數是採 PDCA，而新加坡的醫品圈已經運用在她們的品管改善方案中，而我們才剛在學習，所以世界正不斷的往前走，我們跟得上世界的潮流嗎？知道目前這個領域的新趨勢嗎？惟有走出醫院的圍籬，才能看到更高及更寬廣的領域吧！但前提也是要有出國的機會，才能體悟和親身感受。

4. 發表報告對我的影響：

我們是最後一組的英文口報發表，事前練習不下百遍，但總是“卡卡”的，一直到出國前的報告練習，也都不是很順利，沒想到在緊要關頭的報告時刻，竟然很順利及流暢的完成報告，連自己都不敢置信。這常讓我想起，當初要接受這項任務的時候，心裡五味雜陳，我的擔心、猶豫、害怕及我可以嗎？等情緒每天不斷地在內心糾結。我們常因為未知的事物，而感到恐懼、害怕，甚至想用許多藉口去逃避及拒絕。就像讓我參加英文口報時的猶豫，但沒有嘗試就永遠不知道結果。所以，沒有嘗試不知道結果，試

了才知道。重要的是，在這個過程中，對於自己的經驗、體悟、付出、練習、修正及付諸行動去實踐它，經由這個歷練的過程，讓我在無形中，提升自己的口報技巧能力外，對自己更有自信心，也很有成就感。

最後，感謝心臟血管中心吳茲睿主任及黃金隆主任，給我出國上台表現的機會，而我也負所托完成使命-獲醫品圈金獎，僅將此榮耀獻給心臟血管中心及培育我的台中榮總。

四、建議（包括改進作法）：

1.對於出國比賽且代表台灣團隊，需英文口報者，是否能請品管中心或專屬部門，協助英文翻譯的部分，以免翻譯錯誤貽笑大方。

五、附錄：無

六、像片：



圖一、出國前團體照



圖二、科內品質會議-
出國心得報告-1



圖三、科內品質會議-
出國心得報告-2