

出國報告（出國類別：開會-發表壁報論文）

## 參加 45 屆 IHF 世界醫院大會心得報告

服務機關：臺中榮民總醫院 藥學部

姓名職稱：宋明撰 藥師

派赴國家/地區：阿拉伯聯合大公國 杜拜

出國期間：111.11.09~111.11.11

報告日期：111.12.06

## 摘要（含關鍵字）

此次出國參加 45 屆 IHF 世界醫院大會發表壁報論文。會議日期為 111 年 11 月 9 日至 111 年 11 月 11 日，會議舉辦地點為阿拉伯聯合大公國的杜拜。大會安排精準醫學、健康照護勞動力挑戰、綠色醫院等專題講座。透過會議了解不同國家醫院醫療照護發展、醫病關係經營、環境永續發展的作法，重新思考人力、機器的勞動力運用，人才招募、培訓的重要性，醫療產業與環境永續共存的精進作為。

關鍵字：世界醫院大會

# 目 次

摘要 .....	2
目的 .....	4
過程 .....	4
心得 .....	5
建議(至少四點) .....	7

## 一、目的

此次出國參加的 45 屆 IHF 世界醫院大會最主要的目的為壁報論文發表，此外也希望能透過世界醫院大會吸取不同國家的醫療保健經驗，開拓視野、增廣見聞。

## 二、過程

參加會議前感謝院部長官支持及本院相關科室協助辦理審核，此次會議得以公費公假方式參與。因現在出國各國均有相關防疫規定，於是請旅行社協助代為處理出國所需機票簽證住宿等手續，也幸有旅行社的協助，讓原本沒注意到入境阿拉伯聯合大公國需要有醫療保險的我得以順利登機。由於直飛杜拜的時間與會議期間不甚符合，故採轉機方式前往，久未出國且此次造訪的地點均是首次前往，所幸一切順利，在前一天晚間抵達杜拜的住宿地點，準備參加隔日的會議。

會議第一天開幕前先去將壁報貼好，接著參加大會開幕典禮，聽了阿拉伯聯合大公國的國歌，雖然是聽不懂的阿拉伯語，不過氣氛是相當莊重。第一天全體會議的主題是「Precision Medicine-the impact for hospitals and health delivery」，之後參加了「Enhanced communication strategies: leveraging the lessons」、「Investing in ‘clicks’ over ‘bricks’ : what is the potential of hybrid critical care delivery?」、「Lightning Talks: Developments in cardiovascular care and chronic conditions」的會議；第二天全體會議的主題是「Healthcare workforce challenge: pipeline, recruitment and retention」，之後參加了「Shaping a sustainable future for the healthcare sector」、「Lightning Talks: Healthcare staff: our true asset - how do we keep them?」、「Lightning Talks: Effectively managing patients through the system: post-acute care」的會議；第三天全體會議的主題則是「Net zero in healthcare: how is it possible」，之後參加了「The patient: always at the center of all that we do」的會議。閉幕活動除了表達對各贊助單位的感謝外，還頒了壁報論文人氣獎，最後則是交棒給下屆的主辦國葡萄牙。

### 三、心得

此次世界醫院大會的主題是「Global Learnings, Local Actions: Sustainable Healthcare」，三個副主題分別為「Improvements in Delivery of Care」、「The People Agenda」、「Green Hospitals」，大會也為這些主題分別安排了專題講座。

#### ➤ 第一天 11/9

大會第一天討論的是精準醫學相關議題，精準治療的概念，我想最早發展的就是感染這個領域了，必須確定感染的微生物及是否有抗藥性來選用抗生素，接著發展的就是癌症治療這個領域，可以透過癌細胞突變來選擇或預測藥品是否有療效，而目前發展則是更進一步的透過基因體學的應用來達到早期診斷、精準診斷、有效治療、副作用低、找到預防方法、了解病人預後等。接下來要努力的目標包括要能更全面、更快速取得病人基因檢驗的結果、透過教育訓練讓臨床醫療人員了解基因體學可以協助病人照護。而基因體學發展要成功的最大關鍵在於組織間合作關係的建構能力，在組織內外、甚至是與全球像是 Global Alliance for Genomics and Health 這類組織的主動合作。學術界、工業界、國家衛生機構、專業機構、國際化、加上病人一起合作，才能達到最佳效益。最後提到，精準醫學並非單指遺傳學，環境和生活習慣，也會影響到基因表現和反應，舉例來說，營養基因體學的應用，就是希望能透過飲食，讓基因表現能朝健康的方向，達到預防疾病及增強健康的結果。

下午的演講中，印象較深的要屬於 Telemedicine，這兩年疫情的關係，也算是加速 telemedicine 的發展，一直以來我只認為遠距醫療主要是和在宅醫療做結合、是屬於結合科技通訊的應用，倒是沒有想到 telemedicine 是屬於健康公平 Health equity 的一環。不過講師也提到，遠距醫療在應用上，相當需要雙方之間的信任，當透過遠距醫療執行醫療行為時，必須要先了解對方能執行的醫療行為能力，除了指導對方如何執行外，也要有能排除錯誤的能力；在執行遠距醫療時，如何對提供的醫療負責、個資的保護、法律責任和收費都是要注意的問題。

#### ➤ 第二天 11/10

第二天大會討論了醫療照護人員的人資問題，醫療照護人力的缺乏早已不是新聞，而 COVID-19 流行病使得醫療人力管理問題更具挑戰，美國醫院協會 American Hospital Association 提出了當前、近程及遠程的行動方案，像是當前需要解決人才招聘及留任，傾聽員工的需求，近程需要重新設計新的照護模式，遠程需要分析規劃勞動力，並且提供臨床人員在醫療照護中發展所需的支持、培訓和技術等。人是最有價值的資源，許多因素都會影響醫療人員的去留，除了薪水、工時、職涯興趣之外，很大一部分影響人員去留和正向的工作氣氛相關，講師提到了 Physician Engagement 的四個階段，分別是 I am Heard、I am Recognized、I am Involved 和 I and my organization are Going Forward，但我想對於醫院全體員工也都是一體適用的，從雇主和雇員間最基本的勞務交換，不斷進步提升到和組織一同成長，我想這除了醫療專業知識的累積和更新，在組織運作上，能接受指導、工作具有挑戰性、具有參與感、覺得自己有價值、能獲得讚賞、獲

得晉升、能被授權，也都是影響員工留任的考量。透過滿意度調查、敬業度調查、與 CEO 見面、一對一會議、離職面談，收集員工聲音，在離職率高的情形下，留人面談 Stay interview 也不失為一個表達主管關心員工、了解公司能留住員工的關鍵。

➤ 第三天 11/11

第三天大會討論了綠色醫院的議題，在前一天的會議中聽到了當醫療產業被視為一個國家來看的時候，這個國家的碳排量會是佔全球的 15 名這樣的比喻，覺得相當的有感，畢竟醫療產業以病人安全為優先考量，醫療活動需要電、需要水，我們也不能冒著缺電缺水的風險執行病人照護，那麼就應該試著做些其他改變，可以從醫療院所整體的角度來減少對地球的危害，像是注意環境的溫度，講師直接就提出了空調的溫度調高一度對病人的照護品質不會有影響，但是對環境永續就有幫助了。此外，下班關機關燈、種樹、節約用水、改變能源得取得方式、在地取得食材、做好資源回收及垃圾分類等，都是對環境永續的幫助。近幾年醫院陸續擴建，新門診大樓、第三醫療大樓設計皆符合黃金級綠建築標章，可見醫院在環境永續這部分的努力。此時不免也想到去年經歷因沒有下雨遭遇的分區限水，不知道醫院是否導入水資源回收再利用系統?或者是主動針對院區內用水設備進行檢修，達到節約水資源的目標。此次參加會議聽到講者提到吸入器的選用，由 pMDI 改為 DPI 或 SMI，也是愛護地球的表現，本來我還想說現在 MDI 都已經不採用氟氯碳化物破壞臭氧了，後來才發現原來指是減少碳排量的作為，那麼，鼓勵病人積極控制疾病，減少短效支氣管擴張劑 pMDI 的使用，又多了一個愛護地球的衛教內容呢!另外也聽了一些有關組織文化的演講，文化是共同的價值觀和信仰，與系統結構相互作用產生的行為規範，Apollo hospital 引入 Tender Loving Care 作為核心文化，醫院目前正積極推動醫學人文素養，我想也是培養組織文化的一種體現。

#### 四、建議（包括改進作法）---(至少四點)

1. 此次世界醫院大會舉辦地點在阿拉伯聯合大公國最具知名度的酋長國「杜拜」舉行，作為阿拉伯聯合大公國的經濟中心，在世界醫院大會這段期間，會場杜拜世界貿易中心 Dubai World Trade Center 同時也有其他活動在進行，為了讓自己的活動能夠有效的宣傳，展場還提供有機器人租借服務，雖然機器人已經不能算是相當新鮮，但就普及性來說，人們看到的時候多少還是會覺得吸睛。此外，在會場外活動時看到杜拜對於未來的期許看到採用無人機進行貨物運送的宣傳片，這讓我想到了，醫院現行最常就是使用人力來運送，第三醫療大樓規劃以機器人運送，或許我們也可以將無人機運送納入運送的規劃，替無人機規劃專屬航線及停機坪，採用更多元的方式運送藥品、公文等，解決目前常遇到的「電梯很難等」的運送問題。
2. 近期參加國際會議發現，協會多半會為會議製作應用程式，簡單一點的可以在應用程式上看到議程，會議發表壁報等資料，此次參加世界醫院大會發現，其應用程式還可以直接有和參加者聊天的功能，這讓對看到壁報論文有疑問時想進一步洽詢有更方便的溝通管道；在會議期間，大會也利用應用程式與參加者互動收集來賓的想法，還可以在應用程式內貼文等。目前本院積極舉辦國際會議，也可以透過資訊人員的專長，開發類似的應用程式，供各單位舉辦會議時可使用。此外，面對外部顧客，中榮 APP 能協助處理掛號、尋找車位、線上繳費、查看處方箋、用藥衛教、查看檢驗結果等功能，面對內部顧客，也可以應用此概念設計中榮員工 APP，舉例來說，院內各不同單位定期有問卷需要員工回饋填寫，可是臨床業務完成後很容易就忘記進員工入口網填寫，如果能合併應用程式讓員工不在院內也能填答，不受時間及空間限制，也不用多設定 VPN，對收集員工回饋應該能有幫助，甚至也能考慮將員工入口網的部分資料開放可在應用程式中查看或使用，打造行動辦公室的概念。
3. 本次會議在醫院對於地球環境影響也相當重視，幾年前參加病房團隊會議的時候知道營養室在綠色醫院這一塊做過改變餐具提供方式這個方案，總務室也曾以「營造永續智能低碳健康社區環境停車計畫」獲得國健署低碳永續類特優獎。從本部來看，住院藥局調配首日藥量主要仍是以列印藥袋後配送的方式配發至各護理站，已使用的空藥袋會在各護理站處理，未使用的藥品會隨藥袋再送回住院藥局退帳，退帳後這些藥袋都由藥師破壞藥袋上病人個資後以一般垃圾丟棄，從環境影響的角度來看，我們應該思考為何會發生開立了處方但病人卻未使用的情形，是否還有其他藥袋減量的藥品調配運送方式，或採用可回收的產品；而為了落實雙重核對、減少藥品調配錯誤，在藥車調配期間修改藥品的人工配藥處方也都會印出藥袋，調劑藥師憑藥袋調劑後，若是體積較小的藥品核對藥師覆核後會再由藥袋取出放入藥車，藥袋也就要丟棄了，我們也可以從這方面著手減低藥袋消耗。
4. 會議上聽到 Prof. Anupam Sibal 的資料，印度這亞洲面積第三大的國家，是很多專利過期藥物的生產地，而且每年能培育許多醫療專業人員。而阿波羅醫院集團 Apollo Hospitals Group，不僅僅是醫院，也有許多子公司分別發展遠距醫療、數位醫療、教育

研究等領域，其人才的培育訓練不僅是在地培訓還能到國外受訓，維基百科上還看到 Apollo 還與英國 Health Education England 簽了合作備忘錄提供醫生來填補英國國家衛生服務的空缺，足見印度的醫療產業發展和世界可說是相當接軌。回過頭來不免想到近期本部人才招聘不甚理想的狀況，本院目前已針對藥師提供留任獎金，但也可以考慮向下紮根招募人才，對於在本院實習優秀的 UGY 提前進行招募計畫，吸引優秀的人才至本院服務。另外，除了一般專業技能培養，領導力和溝通能力也是組織成功的要件，這兩種能力能夠協助我們在工作時更有技巧的處理及平衡病人的需求和醫療服務間的差距，也是減少不同單位間摩擦的潤滑劑，我想除了日常工作時的培養，透過舉辦共識營或是工作坊的活動，增進職類間的交流，也是提升這些能力、凝聚組織共識、提升組織運作效能方式之一。

5. 最後，聽講師提到價值 Value 是成果 Outcome 除以成本 cost，我們應該要善用儀表板來分析找出最有效益的關鍵來突破，院內各個部科或多或少都有使用儀表板來進行管理，不過當有作業流程改變時，改變初期必須要能夠及時收集到資料並反應，如果能有快速應變小組之類的資料處理團隊，運用資訊人員或資料處理人員的專長，將初期需要收集的資料透過系統製作出專案管理儀表板，就能省去人工作業收集及處理資料的成本，創造出最佳的價值。





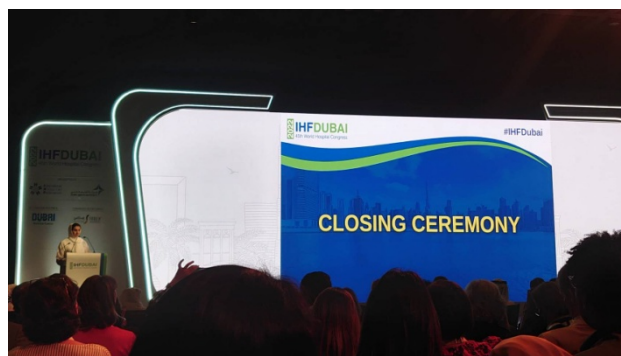
大會報到處



會場佈置



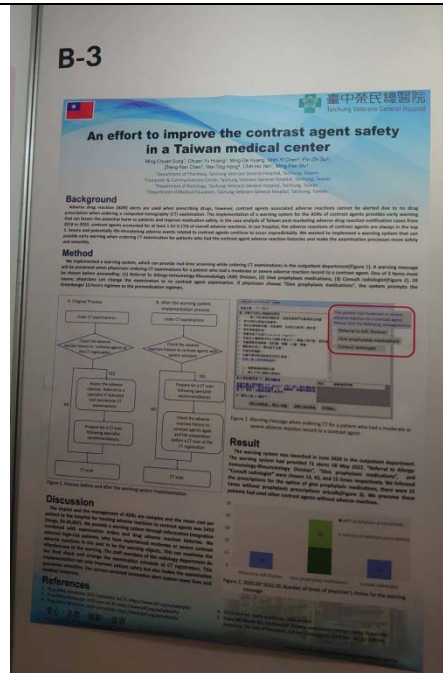
杜拜 DHA 首長開幕致詞



閉幕典禮



識別證，不用塑膠套



壁報展示