

## 臺中榮民總醫院 員工赴院外機構學習、訓練、進修報告

|        |  |
|--------|--|
| 訓練報告名稱 | 2021 International Society for Quality in Health Care (ISQua)<br>視訊國際會議(Virtual Conference 2021) |
| 受訓人員姓名 | 范承佑  |
| 服務機關   | 臺中榮民總醫院  |
| 服務單位   | 資訊室  |
| 職稱     | 契約工程師  |
| 電話     | 04-23592525-2073   |
| 訓練進修類別 | 醫療品質與病人安全  |
| 訓練進修地點 | 視訊國際會議(Virtual Conference 2021)  |
| 活動日期   | 110.07.08-07.11  |

### 內容摘要

ISQUA 2021 原本於 2020 年時就要舉辦，但因爆發 Covid-19 造成全球人類的生活被打亂，經歷一年多的時間，疫情仍在世界各地燃燒著，因此，許多會議舉行的方式改變成以線上會議舉行。ISQUA 2021 也不例外的使用線上方式進行，從圖一可以看到四天的行程，會議的顯示時間會根據參與者所在地的時區而改變，從圖一看到的會議參與時間是以台灣的時間顯示，因此我參加的時間會從 7/8 日開始到 7/12 日的凌晨。與會者可以在 Session 會議時間開始時點選連結進入會議中聽國際專家的演說，如圖二。

ISQUA 2021 四天的會議，有非常多的議題分享，有專題演講、討論、長篇報告和短篇報告。而海報的分享也是非常的豐富，如圖三。只要點選 E-Posters 就可以看到，並可以使用收尋找到想看的海報議題，找到想看的海報可點選觀看完整內容，也可以下載海報 PDF 檔，如圖四。

會議正式舉行是台灣下午 2 點 45 分，印象中每次的研討會議開幕日通常會先舉行開幕會議，但 ISQUA 把第一段時間安排了報告的 Session，這對我來說是很特別的，當第一段 Session 完畢後才開舉辦了開幕會議如圖五。第一天的議程就很多元豐富，有討論了「建立持續性且全面的護理」、「品質優先」、「外在評鑑」、「專注在人身上」等等議題，其他天也不遑多讓。而第一天比較有興趣的題目有「Regulating for the future of health and social care in England - a vision for 2021 onwards」，主要是討論創新、交付和接受護理人員的期望方面上，全球的健康和社會護理格局正在發生變化。作為醫療保健監管機構，演說者提出新戰略加強了實現目標：確保醫療保健服務為人們提供安全、有效、富有同情心、高質量的護理，並鼓勵這些服務得到改善。此研究從過去五年（包括大流行期間）中學到的東西，讓團隊對未來處於更好的位置。研究中的新戰略將這種學習和經驗與公眾、服務提供商和研究團隊所有合作夥伴的寶貴貢獻相結合。這意味著隨著單一提供者轉變為協作系統，研究團隊將與現在提供的

護理方式更相關。

也有「Person Centred Care: From Theory to Implementation」，這介紹了在通往 ISQUA 白皮書「以人為本的護理：從理論到實施」的道路上所做的主要討論和最終選擇。演說者的出發點：健康是生命的資源。了解「對個人而言重要的是什麼」，這是個人與相關專業人士共同製定護理計劃的起點。醫療保健的目標是在可用資源的限制範圍內，通過可靠且安全的護理實踐來支持患者的生活。PCC 不是一個難以捉摸的理想，而是一個切實的目標，對個人、組織和系統層面的實踐和評估都有影響。這項工作是由 ISQUA 並為 ISQUA 組裝的具有全球代表性的患者、研究人員和專業人士之間的合作。

還有「Health Data Management for AI-based P4 Medicine: Interdisciplinary Insights.」主要討論：醫療保健系統的數位化，已朝著基於人工智慧的 P4 醫學發展，而不可避免地要考慮改善日常服務和程序或建立需可查找、可訪問、可互操作和可重複使用的數據集以用於研究的機會和創新的目的。當前診斷和早期檢測的挑戰包括將強大的人工智慧驅動技術應用於基於物聯網基礎設施中的健康數據。為此，整個數據管理生態系統應遵守複雜的倫理法律框架，並需要平衡一致的數據量，即所謂的大數據。擬議的研討會從多學科和多層次的角度討論了當前基於人工智能應用的健康數據管理的最新技術，以突出歐盟這一研究和創新領域的潛在發展。在這種情況下，目的是確保最終利益相關者（即患者）的意識，在增強公眾和社會對這一主題的責任方面發揮重要作用

第二天 7/10 日，是我報告的日子在第一個場次，主題為「Designing for People Safety」，我所報告的題目為「Using the e-paper system to improve the safety of medication」時間為 10 分鐘。因為是線上會議，所以為避免報告時出現不必要的問題，如網路斷線、網路延遲、視訊設備出問題等情況，所以大會在之前就已針對相關的報告者進行預錄。而我於 6/30 日已預先經由大會的 ZOOM 連結預錄報告，並於 7/10 日的會議中播放如圖六。雖然，已預先錄影當天會議無需直接面對大眾，但在會議前還是有莫名的緊張感，幸好過程順利並結束了報告。

而第二天也有其它不錯的議題，如「How to support the work of care teams? Topic: A human factors and systems engineering perspective to address the global quality chasm」，這主要在討論在護理中會遇到的患者、護理合作夥伴、臨床醫生和其他醫療保健專業人員，在工作中經常遇到挑戰。這些挑戰可能導致患者安全問題、沮喪、壓力和其他負面結果，從而導致全球質量鴻溝。在此演講中，演說者描述 SEIPS（患者安全系統工程計劃）模型，該模型可用於分析和改進患者旅程中的工作系統和護理流程。護理團隊實際工作中的系統障礙和促進因素是影響患者和衛生保健工作者的一系列安全、質量和福祉結果的主要因素。因此，使用人為因素和系統工程的觀點可以幫助解決全球品質鴻溝。

第三天的議題個人覺得還不錯的有「Inspiring Positive Change: Real-World Examples of Bringing Integrated Care to Life」，這主要在說

明，世界各地的衛生和社會服務正朝著更加以人為本的集成方向，但卻沒有一刀切的方法。有效的整合需要重要的規劃、跨部門合作以及人員、政策和實踐的協調，以取得更好的結果。標準可以為團隊提供一種通用語言和重點，以便在集成階段進行。其中介紹整合過程中關鍵參與者的證據、經驗和觀點：標準組織、國際評估機構、衛生系統領導者和患者合作夥伴。HSO 以人為本的綜合衛生系統標準的 10 項設計原則將作為討論的框架。案例研究示例將展示各個司法管轄區在臨床、組織和系統層面，包括應對不斷增長的人口需求，如老年護理和心理健康。將通過與小組成員和與會者的互動討論來描述遷移到集成系統的現實情況。

還有「Planning and evaluating remote consultation services (PERCS): a new conceptual framework incorporating complexity and practical ethics」主要在討論使用遠程諮詢服務從政治上（因為不同的利益群體可能獲得或失去）、組織上（因為遠程諮詢需要新的工作流程、例程和員工角色）、技術上（因為臨床決策需要高質量、可靠的鏈接和圖像）、關係上（因為患者-臨床醫生和患者-接待員的相互作用發生了改變）和臨床（因為患者是獨一無二的，疾病可能是不可預測的，檢查可能需要接觸）。有許多倫理層面沒有得到充分審視。此主題展示一個新的遠程諮詢服務規劃和評估框架，PERCS，通過最先進的數字技術提供安全和可訪問的遠程諮詢服務，並通過合理的分配標準實施，研究揭示了多重矛盾和緊張關係—例如質量與效率之間，或感染控制與患者選擇之間—導致倫理道德管理人員、支持人員和臨床醫生的困境。這些困境無法通過嚴格的標準操作程序或算法來解決。相反，必須通過關注具體的實用性和借鑒格言（根據上下文判斷應用的經驗法則）來管理緊張局勢。除了 PERCS 框架，還將介紹用於告知其應用的實踐倫理的準則。

最後第四天不錯的議題有「Quality and Safety in Healthcare through times of Crisis」會議中討論在重大壓力時期保持高水平的品質和安全，無論是流行病、自然災害、戰爭還是恐怖襲擊。問題是「我們如何在所有情況下都保持安全、有效和以人為本。」

還有「The relation between “Complexity Science and ICT” a Frame for Understanding the Management and Delivery of High Quality and Safer Care”」此在討論，電子病歷（EMR）向臨床信息系統（CIS）的演變為護理品質改進和有效臨床風險管理開闢了新的革命，其中人體工程和功能性之間的用戶體驗必須遵循官方認證和/或評估規則。會議中演說者製定了一些路線以求盡快彌合這一差距，讓所有利益相關者都有可能使用軟件工具進行操作，這些工具經過精心設計，經過驗證並經過認證，讓護理品質提升至最佳。

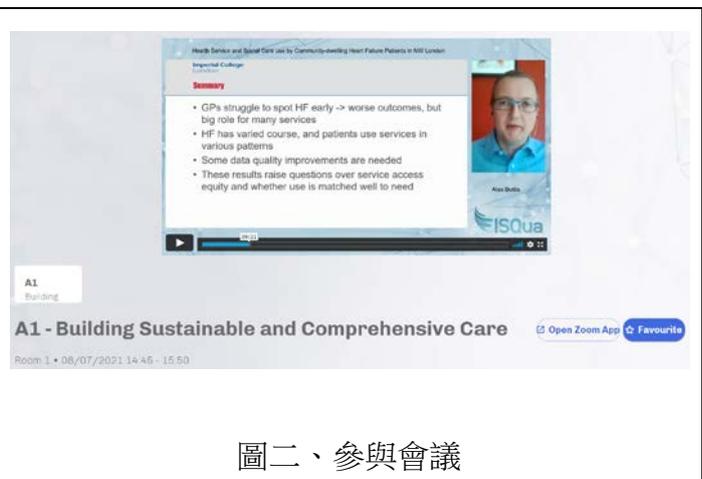
雖然會議有四天可以參與，但因為議題真的非常豐富，想要每一個議程都逐一觀看是很花時間的，還有超過百篇的海報更是讓人看了眼花撩亂。很感謝中榮資訊室的長官讓我有投稿的機會，也很感謝中榮的長官同意我參與了此會議，讓我從中獲益良多，希望未來有機會能再參加。

附件：

2.照片或影像檔



圖一、ISQUA 2021 線上會議



圖二、參與會議



圖三、海報



圖四、海報展示

