

## 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) 視訊國際會議(Virtual Conference 2021)
受訓人員姓名	賴苑惠
服務機關	臺中榮民總醫院
服務單位	品質管理中心
職稱	副技師
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

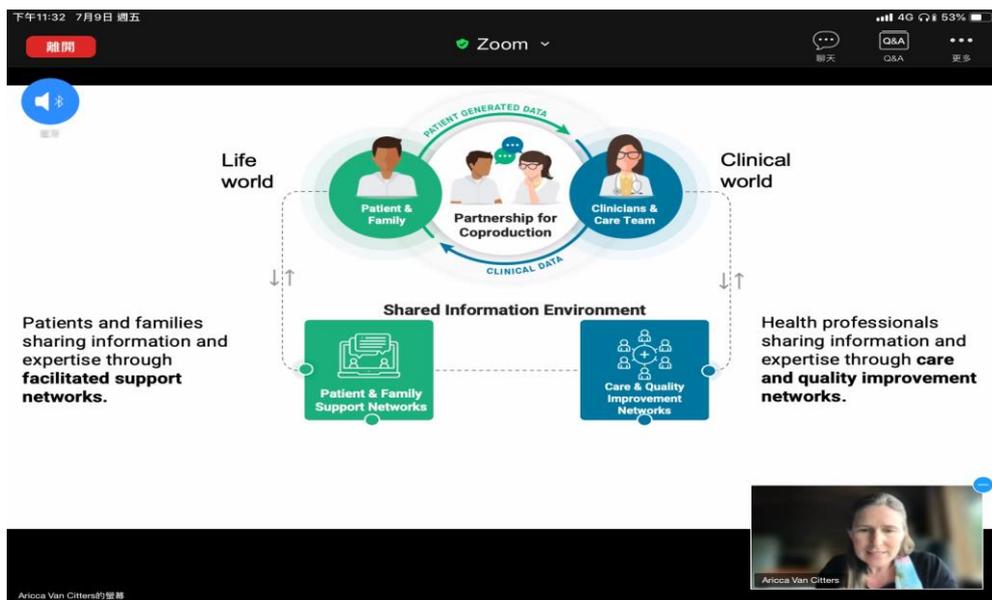
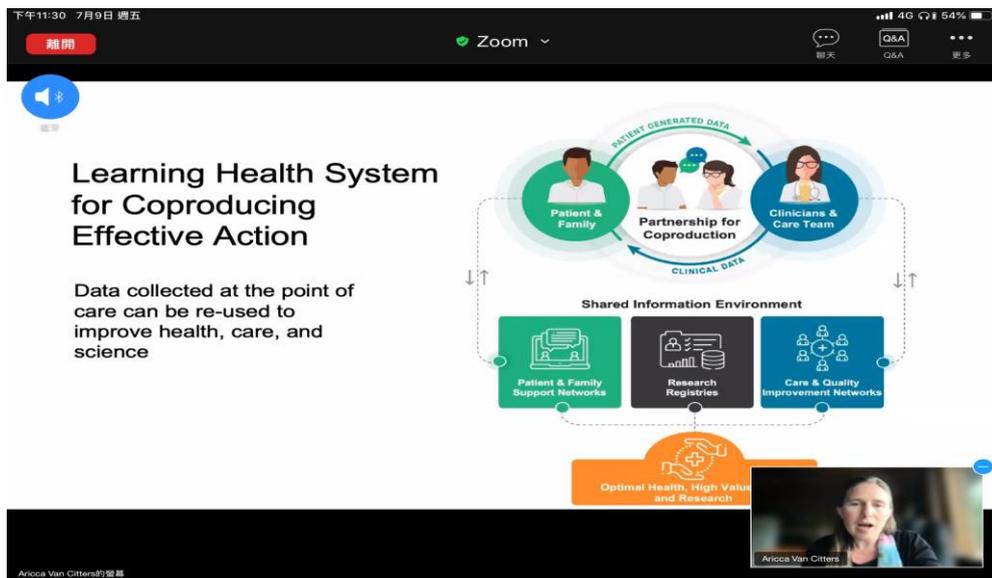
### 內容摘要

2021 年國際健康照護品質協會(International Society for Quality in Health Care, 簡稱 ISQua)，於義大利佛羅倫斯舉辦，因受疫情影響本次會議為自 2020 年延宕至 2021 年以全視訊會議模式舉辦，會議日期自 110 年 7 月 8 日至 7 月 11 日，為期 4 天，此次大會主題為「Emotion, Inspiration and Creativity: Pathways to Global Health Quality」，4 天會期規劃相關醫療品質與病人安全議題以專題演講、座談、教育課程及口頭報告方式進行，當中包含我國 77 篇的海報發表，同時看到不少的國內口頭發表論文，醫策會也包下一場次提供全人及整合性醫療照護專題-以疾病認證為例於台灣之經驗分享，本院腎臟病照護團隊也受邀分享本院的照護成效以及執行模式。

本次發表的論文為 109 年被接受之論文，因疫情影響延至 110 年舉辦，雖為全視訊會議國內各家機構對於海報發表都是以自費參加，在院長全力支持下都能讓論文發表者參加(口報與海報者均補助參加)，因此有機會參與並體驗全視訊的國際會議，別有一番滋味。

網路的快速發展，讓資訊推播沒有距離與空間的限制，在疫情肆虐的 2020-2021，參加本屆 ISQUA 的國際年度會議，少了逛會場與各國人士的面對面交流，心情沒似出國般之悠閒與放鬆，但著實讓自己可以很充分的瀏覽各個專題與講座，紮實的 4 天議

程，讓自己的精神有顯疲累，但卻收穫滿滿，感覺真的自費參加也非常值得的國際年會。因為為視訊會議，少了實體會議的人際交流與閒話家常，更能專注於各項專題報告與討論，英聽能力更是極大挑戰，也發現以視訊模式，如果本身不是以英語為母語國家的講者，說話速度較慢，也容易了解，當然聽得最清楚還是屬於台灣團隊的專家們報告。我對於教育與相關創新研發有濃厚的興趣，因此挑選的主題均有其相關，看到一項的專題報告提到了「Learning Health System」，也是在去年品管中心想推動的主題，由於在去年都已經有進行基本的文獻 REVIEW，對其報告內容也較能了解，發現國外將 LHS 的實施過程說明更清楚，更符合臨床實務，如下圖



期待讓臨床醫師與病人及其家屬一同共創與與共享，病人也是我們在疾病照護過程的專家群，由建立的資訊共享平台與作業環境，從病人的聲音與臨床醫療資訊，這些都

是我們可以持續優化作業流程及精進醫療品質的最佳研究利器。

另外、看到國外友人也分享了設計思考的課程，這也是我們在 2018 年推動的專案，用最簡單的思維最直覺性的思考來解決問題，我個人非常推崇 DOBULE DIAMOND「雙鑽石」模組，雙鑽石設計模型包括四個階段：發現(Discovery)，定義(Denifition)，發展(Development)和交付(Delivery)。這些階段可以結合在一起成為一個路線圖，可以用來組織想法，以改善創作的流程。如下圖：

The image shows two screenshots from a Zoom meeting. The top screenshot displays a slide titled "Design" with a bulleted list: Literature (Familiarity with databases), Observations, and Interviews. To the right is a diagram of the Double Diamond model, showing two diamonds. The first diamond has stages DISCOVER and DEFINE, leading to a "PROBLEM SPACE" (Designing the right thing). The second diamond has stages DESIGN and VALIDATE, leading to a "SOLUTION SPACE" (Designing things right). An "ACTUAL PROBLEM" is shown between the diamonds, and "IMPLEMENTATION" follows the solution space. The bottom screenshot shows a slide titled "Designing solutions" with the same Double Diamond diagram. Below it is a "PATIENT JOURNEY" diagram with stages: (Preparing) Admissions, First time in contact isolation, Stay, Discharge, and Re-hospitalization. The journey is represented by a line with various icons indicating patient status and interactions.

從上圖，將作業流程 簡單、清楚，沒有太複雜的動線與繁複的作業，讓病人到醫院的旅程，不會覺得膽顫心驚，心生恐懼，也間接降低醫護同仁的作業負荷。

本次發表 2 篇論文；有一篇也是與醫品教育相關，將累積 20 年的教育訓練課程做分類，並將其結構化，以培育各品管手法之院內種子師資為最初目標，2 年執行下來，也頗具成效，也期盼後續能在發光發熱，讓醫療品質與病人安全的觀念更深耕於臨床作業與全院同仁。

