

出國報告（出國類別：其他）

## 2018 年第 35 屆國際醫療品質協會(ISQua) 年會



服務機關：臺中榮民總醫院  
姓名職稱：洪佳卉 契約醫務管理專員  
派赴國家：馬來西亞  
出國期間：107.09.22-107.09.25  
報告日期：107. 10. 25

## 目錄

摘要 .....	1
一、 目的 .....	2
二、 過程 .....	2
(一)海報張貼.....	2
(二)會議開幕式和全體會議.....	3
(三)研討會議.....	4
1. 上午研討會議.....	4
2. 下午研討會議.....	5
三、 心得 .....	6
四、 建議事項（包括改進作法） .....	6
附錄 .....	7
此次發表海報 .....	7

## 摘要

國際醫療品質協會(ISQua)為目前國際上於醫療照護品質方面最具規模及影響力會議，今年由馬來西亞醫療保健品質協會(MSQH)協辦，主題為「Heads Heart and Hands: Weaving the Fabric of Quality and Safety in Healthcare」透過 3 個 H 突顯醫療環境中品質及安全的重要性，以促進品質改善及病人安全的改進。107 年 9 月 23 日至 107 年 9 月 26 日年會期間台灣由醫策會王拔群執行長領軍，醫策會帶領國內多家醫療院所(例如:臺北榮總、馬偕醫院、奇美醫院、雙和醫院...等)參與會議，本院由傳統醫學科蔡嘉一主任、品質管理中心劉佳樺專員、醫務企管部江佳穗專員及職等 4 人參加，分別經由口頭發表及海報發表展現醫院致力於改善醫療品質及病人安全的成果。

藉由參與此會議除可汲取國際新知外，亦可學習他國於研究結果及海報製作之呈現方法及了解國際研究的趨勢或創新的議題、手法，而台灣多年於提升健康照護品質之寶貴經驗，亦可藉此平台與國際間進行交流與分享，增加台灣能見度。

關鍵字:醫療品質、ISQua、國際年會

## 一、目的

這趟馬來西亞之行主要目的為參加 2018 年第 35 屆國際醫療品質協會(ISQua)年會，藉由口頭發表及海報發表展現本院致力於改善醫療品質及病人安全的成果。除可汲取國際新知外，亦可學習他國於研究結果及海報製作之呈現方法及了解國際研究的趨勢或創新的議題、手法，增進同仁之國際視野亦可藉此平台與國際間進行交流與分享，增加台灣能見度。

## 二、過程

本次 ISQua 年會為期 4 天，自 9 月 23 日至 9 月 26 日每日皆需繳交報名費用，職為配合海報可展現的時間因此報名 9 月 24 日之活動，當日行程如下：

時間	行程
8:00-8:30	海報張貼
8:30-8:45	馬來西亞文化展現
8:45-10:00	官方會議開幕式和全體會議
10:30-12:00	上午研討會議
13:45-15:15	下午研討會議
15:45-17:00	全體會議及頒獎

### (一)海報張貼

9 月 24 日醫策會召集台灣所有參加會議人員 8 點於吉隆坡會展中心集合拍攝團體照，本院亦配合參與，再至會場安排之海報展示區張貼發表海報。



台灣參加會議人員團體照



臺中榮總參加人員合照



發表海報(一)



發表海報(二)

## (二)會議開幕式和全體會議

在具有馬來西亞文化的舞蹈表演後，ISQua 主席 Wendy Nicklin 簡短發表致詞展開本屆會議，首先議題為談論病人報告結果測量(PROM)：個人帳戶的過去、現在和未來，將病人的觀點納入醫療品質標準項目，透過個人角度回顧病人報告結果評估的歷史，這世代的經驗、志向和成果，及未來世代在實現病人報告結果於醫療照護價值時面臨的潛在挑戰。

馬來西亞霹靂州蘇丹納茲林沙殿下蒞臨會場致詞，希望投資人工智能提升醫療設備和尖端技術同時，也不應該忽略醫療保健的人性化，現今病人擁有更多的經驗及需求，因此醫病雙方的溝通相當重要，透過病人積極自我管理及有效溝通才能達到更好的療效。



開幕式致詞



霹靂州蘇丹致詞

### (三)研討會議

研討會議無論上午及下午皆於同時段分為 9 類不同主題進行，分別為：外部評估；管理、領導和健康政策；中低收入國家的創新和改進；弱勢族群的品質和安全；病人安全；初級和社區基礎照護；人；數據改進；透過學習及分享的教育。

#### 1. 上午研討會議

上午會議參加 The person(人)主題的場次，由 4 位講者共同探討利用病人的表達改善結果：世界級案例和方針。主要目的：(1)提供利用病人表達改善結果及品質的實際案例做法(2)提供成功執行的方針、關鍵以及要避免的陷阱。

透過病人的表達改善其自身的成果、改善他人的成果，進而改進微觀或宏觀系統的設計。4 位講者分別透過其研究表達病人參與照護的重要性，可利用團體照護會議或資訊系統的輔助讓病人適時參與治療，醫療端也可即時修正治療方式達到更好的結果。

	
引言人致詞	講者(一)
	
講者(二)	講者(三)

## 2. 下午研討會議

下午會議參加 The person(人)主題的場次，由 5 位講者進行不同主題報告，分別如下：

項目	題目
1	How do QI Methods Support Patient/Public-Healthcare Professional Value Co-Creation?
2	Patients Measuring their Experiences with their Healthcare System: Targeting Improvement in Access, Quality, Safety and Patient and Family Centred Care Outcomes
3	Co-Creating a Set of Patient Reported Outcome Measures Within Two National Psychiatric Registries in Denmark
4	The Patient's Voice - A Patient Delivered Handover
5	Shared Decision Making (SDM) Approach Applicable to Whole Hospital - A Medical Center in Northern Taiwan

透過品質改善、病人報告結果測量、病人醫療照護經驗調查、病人表達、共享決策等面向之研究探討，學習以病人為中心的醫療品質及流程。

	
<p>引言人及講者</p>	<p>價值共創-競爭優勢</p>
	
<p>各國病人/公眾常見的醫療議題</p>	<p>病人傳遞交付之確認</p>

### 三、心得

感謝醫院提供機會讓我到馬來西亞參加這次會議，可以獲知目前國際醫療品質研究的趨勢，吸取各種研究結果的知識。雖然期程很短，但對於研究的思考模式、研究結果呈現的方式有很大幫助，也更了解不同國家之醫療差異，臺中榮民總醫院具有一定的醫療品質水準，但仍有需要再精進與改善之處。藉由此次參加國際醫療品質協會活動，讓我知道在未來工作上、研究上有可以參考及學習的目標。

### 四、建議事項（包括改進作法）

現行醫院透過回溯性的滿意度調查、指標監控，獲得病人對醫院服務的評價及管控醫療品質，但此次參與會議學習到以病人為中心也可透過即時性的調查取得病人當下的回饋，適時針對服務流程或治療方式進行調整，例如利用手機、穿戴式裝置即時傳遞接受化學治療病人的生理狀況，因此也可利用於滿意度調查，使病人即時回饋當下接受服務的狀況。

另外，於住院治療流程中將病人加入團隊也是這次看到的研究議題，病人於住院報到後病房召集病人此次會接觸到的治療單位負責人員，針對病情進行治療討論後到病人床邊介紹各個會接觸到的團隊人員，並對病人說明病情及治療過程。這樣的方式可以使病人充份了解治療計畫，也可適時反應意見進行調整，讓醫病雙方有良好的互動與溝通。

本次由各國的海報展示及口頭報告的簡報檔案中學習到利用色彩、圖形去強化研究議題，如何簡單明瞭的呈現是我仍需要強化及學習的課題。

	
海報具有豐富的圖樣色彩	海報利用圖形強化議題