

①

出國報告（出國類別：參加國際會議）

②

## 2018 世界醫院大會



2018 WORLD HOSPITAL CONGRESS

**2018 IHFB** BRISBANE  
42nd World Hospital Congress

③

服務機關：臺中榮民總醫院  
姓名職稱：賴苑惠副技師  
派赴國家：澳洲布里斯本  
出國期間：2018.10.08~2018.10.12  
報告日期：2018.10.25

## 摘要（含關鍵字）

世界醫院大會在國際醫院聯合會的保護下，是一項獨特的全球性活動，每年將重要的健康領導者聚集在一起，分享觀點和經驗，建立網絡並發展醫療和醫院領導的卓越表現。通過這個論壇，促進了知識，專業知識和臨床經驗的多學科交流，以及關於醫院、醫療保健管理以及服務，提供領導力的最佳實踐的對話。

本次大會主軸為【**Innovate | Integrate | Inspire - How can healthcare evolve to meet 21st century demands?**】**創新 整合 啟發 - 醫療保健如何發展以滿足 21 世紀的需求?** 全球衛生系統正處於轉型期。新技術的影響，人口統計和疾病狀況的變化，資金壓力，新的照護模式以及更多因素正在推動轉型。那麼，在這個關鍵時刻，我們如何利用這些優勢並克服障礙？

本次以心臟衰竭科之品管圈，建置心衰竭病患之健康照護平台之過程與成果撰寫成論文獲得口頭論文發表，也是第一次在國際大會上用英文進行發表，謝謝院方的支持，方能參加難得的國際醫療品質年度盛會，也希望藉此機會展向院內多項成功的品質改善專案，將中榮在醫品病安努力的成果與國際之醫界同仁分享。

**關鍵字:**世界醫院大會、創新、整合。

## 一、目的

國際醫院聯合會（IHF）的世界醫院大會，可以追溯到 1929 年，當時它首次在美國大西洋城舉行，作為兩年一度的活動。它是一個獨特的全球論壇，促進了衛生部門管理和服務提供方面的多學科知識，專業知識和經驗交流。國家和國際主要醫院和醫療保健組織的領導者，醫療政策，管理，財務趨勢和解決方案的推動者聚集在此論壇中，就醫院和醫療保健管理以及服務提供領域的最佳實踐進行建設性論壇。更重要的是，IHF 成員有無與倫比的機會向同行和全球醫療界的其他人展示他們的成果。該活動有助於增強和豐富醫療保健專業人員的知識和技能。

本次大會主軸為【**Innovate | Integrate | Inspire - How can healthcare evolve to meet 21st century demands?**】創新| 整合| 啟發 - 醫療保健如何發展以滿足 21 世紀的需求?

本次以心臟衰竭科之品管圈，以建置心衰竭病患之健康照護平台過程與成果撰寫成論文獲得口頭論文發表，也是第一次在國際大會上用英文進行發表，藉此機會向世界各國展現院內多項成功的品質改善專案，將中榮在醫品病安努力的成果與國際之醫界同仁分享。

## 二、過程

第 41 屆的世界醫院大會於台灣台北舉辦，因此才熟知此項國際的醫品病安之會議，本次大會主題為【**Innovate | Integrate | Inspire - How can healthcare evolve to meet 21st century demands?**】創新| 整合| 啟發 - 醫療保健如何發展以滿足 21 世紀的需求?

會期為三天，三天各有不同的主題:

### Day 1 - From volume to value

*將醫院和衛生組織的重點從服務的數量轉變為成果的價值。以病人價值為中心的護理及醫療活動，強調品質改善之加值。*

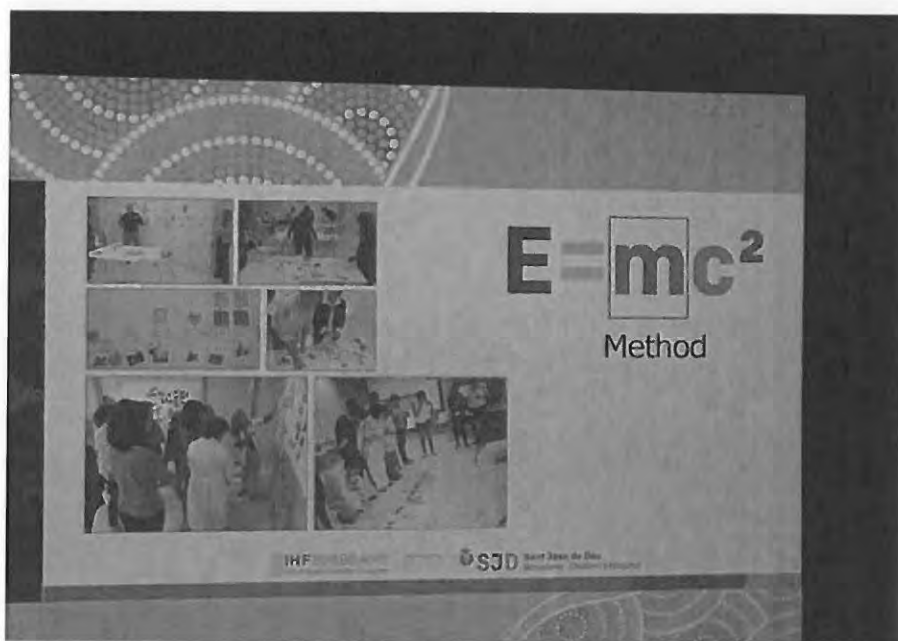
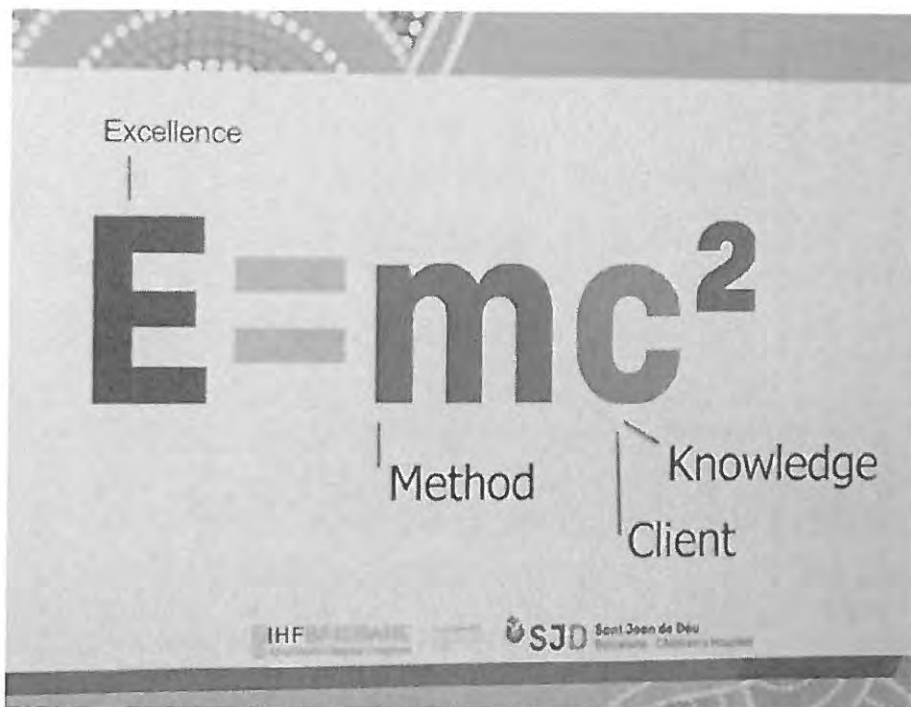
大會開場的第一場次課程為

【What Does The 21st Century Patient Demand From Health Care?】

會中提到 提升病人之權力(enhance patient empowerment)有 5 個 e

1. Education
2. Expertise
3. Equality
4. Experience
5. Engagement

強調病人的參與與分享，並且在醫療的照護體系亦有平等的權利，在參與的同時必須提升病人的專業疾病知識。同時智慧醫院與醫療也是 21 世紀所追求，強調大數據之分析建立雲端平台。在做任何之問題解法強調實證及使用者經驗之需求調查。提供一個方程式如下所示:



與日前本院與永齡合作之【中榮 CIC 醫療流程設計工作坊】之作法相似，強調問題的解法，設計思考的模式並以【使用者經驗】進行流程設計與改善。

## Day 2 - From four walls to the neighbourhood

在急性、初級及預防醫療上醫院須擔任良好的公民角色，如何在資金，結構和臨床層面支持全面整合護理及照護，以提供可持續的，適當的衛生服務，綜合方法能提供更好的健康結果和可持續的全民醫療保健。

第二天 展現的主題均為國際醫療及分級醫療之理念，為了第三天的口報，因此都在小場次的口報會場，但也聽了許多國家的分級醫療的專案分享，各組展現的通常都為多個分院甚至在離島上的醫院，或者地域較為廣闊的國家，採取方式均為遠距醫療，視訊會議及會談。但在建立良好的分級醫療架構，強化合作聯盟的醫院必須有以下要點

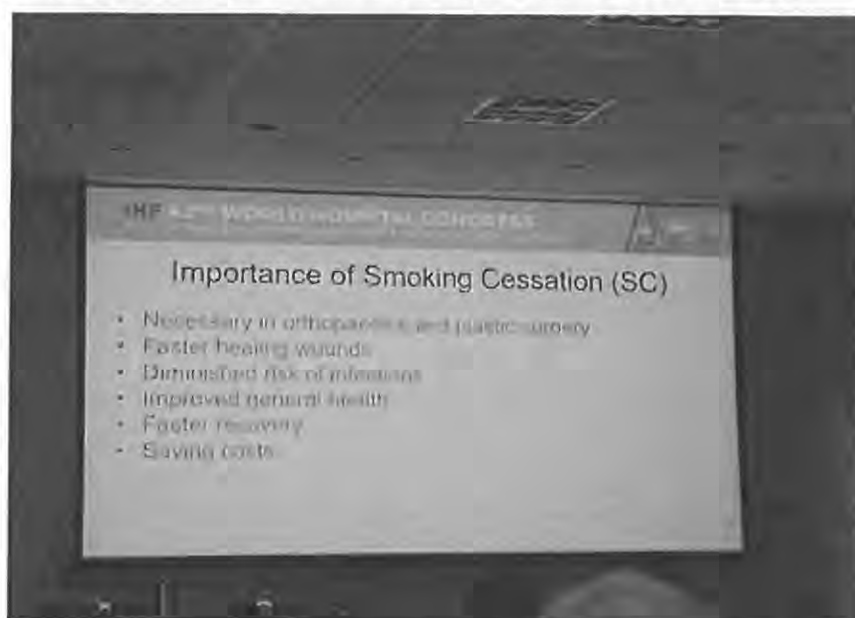
1. 形式化的聯盟(合約醫院建立)
2. 推動專案計畫的管理師
3. 有具體的任務及成果交付
4. 鼓勵第一線的工作人員
5. 持續進行評估

如同目前本院正在執行的各項分級醫療及下轉的各項專案類似(雙主治醫師/虛擬病房)，但是國土地域的關係，相對這些國家(如印度、菲律賓等)聯盟的體系是非常龐大的(醫院多達 15-20 家)，更貼近遠距醫療的概念。

### Day 3 - From information to intelligence

*從詳細的臨床信息到病人流，我們比以往任何時候都能獲得更多臨床之信息。將這些信息轉化為情報將使我們能夠提供更可靠及以病人為中心的護理，有效地規劃並提供服務。但是，我們如何實現這一目標以及如何解決安全，隱私，人員培訓和其他問題？*

最後一天呈現的是資訊與智慧之結合，也是我的口報主題領域，參加的也是各國的智慧醫療口報專案，可能因為準備口報的影響，無法專注於各專案的口報者演說，略有遺漏，但是其中一篇提及手術前之準備，正如目前院內的 PREIO 專案，提到戒菸之必要性，非常認同此觀點，同時也把此項訊息傳遞給本院負責之專案小組，納入專案之規劃。



### 三、心得

繼上次參加英國倫敦 ISQUA 後，第二次出國參加國際醫療品質相關之會議，本次世界醫院大會會期在國際三大醫品年度盛會 ISQUA 及 BMJ 之後，所以相對臺灣參加人數偏少。台灣醫院協會為此大會之會員也派代表出席(包括翁理事長、楊漢泉及陳宏一教授)，在此與北榮醫企部李偉強主任一起參加，也介紹明年 ISQUA 大會主席，同時與 ISQUA 大會主席強調臺灣主權之重要，往年參加此國際盛會臺灣參加人數均屬參加國家之前幾名，希望國際之醫品病安年會中不要矮化臺灣。

同時，在看到今年度參加 BMJ 及 ISQUA 同仁相繼傳回來的簡報及照片，以及本次參加世界醫院大會，整體的醫療品質仍以【病人的心聲及經驗】為中心，開發智慧醫療為主要目的。在本次大會從大會場之演講到小場次的專案分享以及海報展，發現有很多的專案本院已經規劃並且執行，如手術前、中、後之病人流之 APP 開發，分級醫療轉診之專案進行，甚至在現場廠商所介紹的住院後之病人流管理系統(包括各項檢查及勤務派工系統)。所以，思考本院一直擁有前瞻性的醫療創新想法，在開發創新這一點，我們一直領先全國之醫學中心，但這幾年深深覺得除了有前瞻性的想法，後續的推動與執行才是成功的關鍵，也是我們比較薄弱的一環，本次看到奇美醫院之呼吸加護病房推出 ABCDE BUNDLE CARE(2017 醫策會主題類金獎)獲得本次世界大會卓越專案 FINALLIST，來自於醫護團隊多年的經營與堅持，才能獲取如此佳績。

轉調至品管中心約有 2 年，協助團隊推動品質改善，臨床的忙碌讓醫師及護理師無法全心且盡力去思考如何精進，臨床部科如果有一位管理師除了協助臨床醫療事務亦可精進並改善臨床醫療流程精進醫療品質，這也是今年度推出品質管理學苑之理念，真心希望可以培訓本院卓越之品質人。

### 四、建議事項(包括改進作法)

#### (一) 培訓全院專案管理師-持續創新與提升

學習專案管理的最基本目的，其實也很直接，就是要應用於工作上，改善專案工作的績效，使企業的競爭力與業績都能提昇，不同與企業界，醫療的專案管理師需要臨床醫護背景及專業知識，這並不是由原本學校管理系畢業後所能擔當。針對改善專案必須有更多更深的認識，方能以核心進行全面改善。目前院內臨床部科均有專師及個管師，以其專業之臨床專案知識為基礎，加以培訓其專案管理之能力，亦可協助臨床部科穩定並持續向上改善之動力。

#### (二) 建立臨床醫療創新中心(CIC; Clinical Innovation Center)

隨著醫療科技、人工智慧的快速發展，醫療創新已經是世界爭相競衡的發展重點。今年與永齡合作開始有草創的臨床醫療流程設計師之培訓，依據建議的第一點，可將專案管理師共同培育未來尖端醫療人才，仿效美國梅約醫院，於醫院內建立創新中心，開始

發展醫院組織創新方法論，鼓勵醫院中具有創意與新思維的一線醫事同仁集思廣益、發揮創意，積極參與醫療創新。以設計思考為主軸，透過教學與實作傳遞創新的能量和思維，帶動醫院的文化轉型。未來將以 First One, Only One 及 Number One 為目標，期待能為民眾提供更尖端、更智慧、零錯誤的高效能醫療服務。

## 附錄



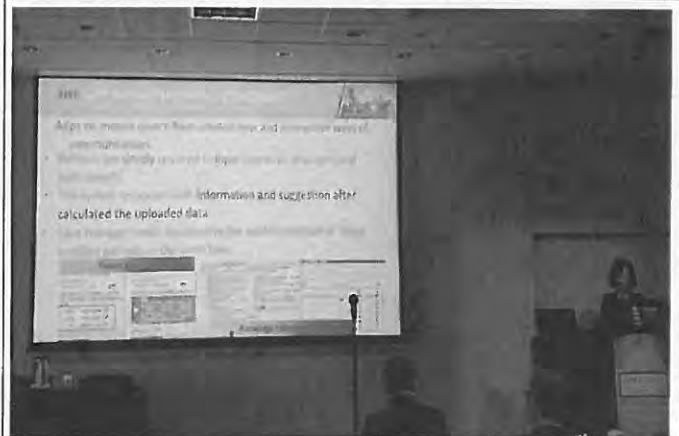
大會報到處合照



海報區合照



合照



口報發表

全文完