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	陳容珍
服務機關	臺中榮民總醫院
服務單位	品質管理中心
職稱	護理師
電話	04-23592525-2078
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：

第 37 屆 ISQua 大會，主題為「情感、靈感和創造力：通往全球健康質量的途徑」，原為去年 9 月舉行，由於 COVID-19 大流行，決定將會議延至今年 7 月 8-11 日，並採視訊的虛擬教室方式進行，每天 12 小時的課程，自由點入線上教室聆聽。在四天的時間裡，與來自世界各地的 200 多名演講者一起舉行 150 多場演講。加上與臺灣有晚 7 小時的時差，對於我們而言，課程在臺灣下午 2 點 30 分至凌晨 2 點。視訊教室分類原則以下面幾個面向作區分：Leading for Quality、Focus on the Person、Education, Knowledge and Learning、External Evaluation、Designing for People Safety、Quality in Resource- Challenged Settings。
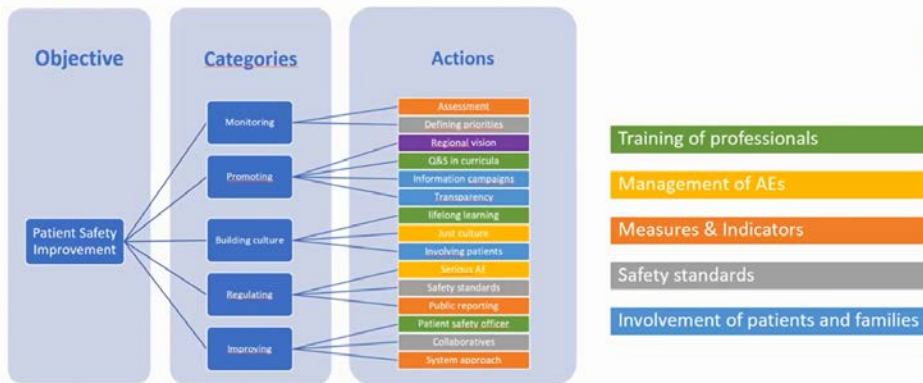
一、 在 7 月 10 日 C9 教室由瑞士專家分享瑞士如何精進品質與病安，
　　(一) 主要結果
　　　　1.監控：評估及確認優先順序
　　　　2.推廣：願景、訓練、宣傳活動、透明化
　　　　3.建立文化：終身學習、公正、病人參與
　　　　4.調節：病安通報、通報分析、病安標準
　　　　5.改善：品安官、合作、建立系統
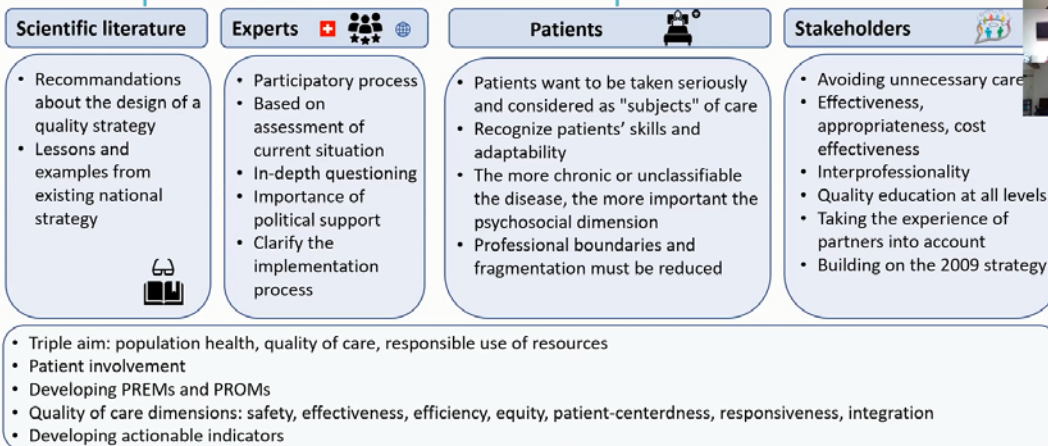透過專業教育訓練、通報事件管理、指標監測、病安 SOP、及病人/家屬的加入，提高品質

Key results

#ISQua2021| ISQua's 37th International Conference | 8 - 11 July 2021 |

(二) 新的品質策略：

1. 合作開放的過程，包含以文獻為基礎、專家諮詢、病人參與、利益關係者參與（避免不需要的照護、效率、個別化、品質教育、經驗分享）。

2. 目標：群體健康、照護品質、有責任的使用資源及病人參與。

3. 行動：病人參與、發展 PROMs、品質照護面向、發展可行動的指標

The new quality strategy: an open and collaborative process

#ISQua2021| ISQua's 37th International Conference | 8 - 11 July 2021 |

The strategy: vision, goals and action fields

Safe, effective and integrated care together with the patient

- A level of quality that is perceived to be of high value by the people for whom the services are intended, and in line with the most recent scientific knowledge by experts.
- A proportion of avoidable adverse events associated with care that is close to zero and adequate risk management.
- Patient-centerd care that involves the patient in the design of care and in a shared decision-making process, taking the patient's experience into account.
- Coordination of services so that patients perceive all services as being of the same quality as if they were all coming from the same source.
- A culture of continuous improvement and collective learning achieved through an open, participatory, encouraging and empowering working environment.

| Patient-centered system | Patient safety | Effectiveness | |
| Culture | Governance | Data-driven decisions | Implementation |

#ISQua2021| ISQua's 37th International Conference | 8 - 11 July 2021 |

(三) 策略：願景、目標和行動領域
1. 服務對象接受具有高水準的品質照護，並符合最新的科學知識。
2. 可避免不良事件的比例接近於零，且適當的風險管理。
3. 以病人為中心的護理，讓病人參與共享決策過程，並收集病人的就醫體驗。
4. 跨單位協調，使病人接受到相同的照顧品質。
5. 通過開放、參與、鼓勵和授權的工作環境，實現持續改進和集體的學習文化。

Some key elements

- There are valuable lessons to learn from other countries
- There is as much value in the process of defining a strategy than in the end document
- Despite differences in the methodology used, the content of the strategies is not that different

Defining and implementing a strategy
- Is context dependent
- Must rely on an assessment of the current situation
- Should involve all stakeholders
- Requires leadership, political will and a sens of urgency

#ISQua2021| ISQua's 37th International Conference | 8 - 11 July 2021 |

(四) 關鍵要素
1. 可以從其他國家吸取寶貴的經驗
2. 定義策略的過程比最終文件更有價值
3. 儘管使用的方法不同，但策略的內容並沒有太大不同
但定義和實施戰略：
1. 必須依賴對當前情況的評估
2. 應讓所有利益相關者參與
3. 需要領導力、政策決心和憂患意識

(五) 本院現有作法及建議：

    1.本院已訂定願景，並舉辦多面向教育訓練及終身學習，完善的病安通報流程，亦具有彈性且快速反應的團隊。

    2.需提升員工對於「病人安全」的敏感性，阻斷起司理論及仿效豐田精神，以減少危害機會，提高病安文化。

    3.讓病人實踐「響應、回應及反應」，讓病人參與醫療團隊，增加病人安全。

    4.確認並遵守工作標準流程，以免便宜行事而產生危害。

    5.建立團隊合作關係，互相支援，彌補單位間業務灰色地帶。

    6.建議品安官制度，協助科內宣導及查核業務。

二、而歐洲專家講述品質與安全，則介紹 OECD 出版的白皮書，另外我再搜尋網路資料補充如下

(一)OECD(The Organization for Economic Co-operation and Development) 經濟合作暨發展組織是全球 37 個市場經濟國家組成的政府間國際組織，超過 100 個國家參與，提出不同證據來佐證可行的品質策略，並提供實施建議。

(二)書名：Improving healthcare quality in Europe，(2019，ISBN-13: 9789289051750)，經查詢博客來網路書店有販售，本書在幫助決策者理解品質概念，並支持他們評核單一策略和策略組合，本書包含 15 章節，每個章節說明特色、歐洲政策及結果效益。

    1. An introduction to healthcare quality: defining and explaining its role in health systems.

    2. Understanding healthcare quality strategies: a five-lens framework.

    3. Measuring healthcare quality.

    4. International and EU governance and guidance for national healthcare quality strategies.

    5. Regulating the input: health professions.

    6. Regulating the input – Health Technology Assessment.

    7. Regulating the input – healthcare facilities.

    8. External institutional strategies: accreditation, certification, supervision.

    9. Clinical Practice Guidelines as a quality strategy.

    10. Audit and Feedback as a Quality Strategy.

    11. Patient safety culture as a quality strategy.

    12. Clinical pathways as a quality strategy.

    13. Public reporting as a quality strategy.

    14. Pay for Quality: using financial incentives to improve quality of care.

    15. Assuring and improving quality of care in Europe: conclusions and recommendations.

(三)醫療質量是一項政策優先事項，也是人口健康的重要貢獻者。本書指出"照護品質"是一個廣泛的概念，並且通常不清楚品質改進策略如何適用於健康照護系統，以及它們的具體貢獻。並闡明了醫療保健政策(包括品質的定義、維度、相關活動和目標)、品質監測。通過這樣做，在幫助政策制定者優先考慮和調整不同的品質措施，並實現品質改進的方法。