



## 全員參與 追求卓越品質

◎台北、林口長庚院長 王正儀

本院 30 幾年來，追求臨床服務、教學、研究方面的卓越貢獻及成果外，更重視品質的呈現與落實。近半年來全院積極準備國家品質獎，從準備過程中更深刻體會，王創辦人永慶先生創院的理念與做法就是從關懷病人不斷追求品質與創新來彰顯社會責任。過去多年來各項的創新制度如：廢除住院保證金、禁絕醫界紅包文化、主治醫師專勤制度、急診門診先看病後繳費…等首創的改善措施，不僅創新制度，改變了台灣的醫療環境，更提昇台灣醫療水準、造福病人。

我們立足於過去的成果，積極面對未來，持續不斷的努力於改善醫療品質。透過各種醫療及服務指標的監控（台灣品質指標計劃、全院性、部門性暨委員會指標）與各專科、部門成立品管負責窗口，全面推展各項品質改善專案。另外，推展品管圈活動，執行由下往上的品質促進與提昇。為了改善急重症病人照護品質及病人安全，積極推展醫療團隊合作 Team STEPPS (Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety) 照護模式。要達到全員參與及訊息傳遞，也透過「醫品病安通訊」電子報分享最新資訊，讓全院

同仁瞭解全面品質消息與標竿學習。

為了追求卓越與凝聚共識向心力，於 8 月 22 日下午假養生文化村舉辦國家品質獎主管共識營，共 200 多位主管共襄盛舉；過程中闡述了國品獎精神包括：醫院簡介、品質推展過程及國品獎申請 8 大章節本院推展內容，其主要是以顧客與市場發展為導向透過資訊管理進行串聯，加上領導經營的驅動，制度面的推動如：策略管理、研發創新、人力資源與知識管理、流程管理等實際作法的具體績效成果表現，以及本院未來發展。以上做法濃縮成 110 頁申請書提報繳交，此過程經過 3 個月的努力編撰，特別感謝行政中心楊副主任的親自指導。現在持續準備的是預定於 10-11 月至本院進行實地訪查與複評，全體同仁應配合院方推展及教育訓練，品質需要全員參與，醫師更是應領導品質的提昇，秉持創辦人「要做就做最好的」理念，持續追求良好的醫療及服務品質。

本院常獲許多報章雜誌、媒體界的肯定，我們勢必持續於服務、教學、研究及品質，追求卓越，落實全民化、優質化的醫療服務，成為世界一流的健康照護體系。☺