嘉義長庚泌尿科暨排尿障礙中心榮獲國家品質標章認證

◎嘉義長庚泌尿科主任　林威宇
◎嘉義長庚外科部副部主任　陳志碩　校閱

國家品質標章認證（SNQ）的由來與目的

在消費者意識高漲，全民知識提升的時代，民眾對切身相關的醫療行為及照護，因網路與傳媒資訊透明化，而有更多的認知。但醫療照護畢竟是極專業的範疇，單一的經驗或案例，即便引人注目，終究無法套用於眾人之上，網路上也許可搜尋到許多令人眼花撩亂的產品、名醫與各類醫療行為，但是誰能了解其真偽呢？尤其是現今醫療的分科之細，診斷工具與項目之繁雜，醫療廣告花招之多，又豈是一般民眾所能理解？國家生技醫療產業策進會有鑑於此，招集了全國120 位學有專精的學者專家，採用最嚴謹的驗證與審查機制，來為生技醫療與保健產品把關，讓民眾安心無虞的選購產品，獲得到最優質的醫療照護，這也是國家品質標章認證（SNQ）的由來與目的。

2010國家品質標章證書
CERTIFICATE OF 2010 SYMBOL OF NATIONAL QUALITY

▲2010 國家品質標章證書

以病人為中心的整合型泌尿健康照護中心

嘉義長庚泌尿科有鑑於認證與自我挑戰之重要，在2009 年決定參加國家品質標章認證評比，配合醫療大樓於去年（2010）擴建搬遷完成，即思考如何建立一個以病人為中心的整合型泌尿健康照護中心。因此，硬體的建置在大樓規劃之初即以此為中心思想，將泌尿科所有檢查、治療與門診結合在一起，且以病人的行走與緊急病人疏散動線為考量，成立了一個安全無虞的排尿障礙中心。

但是徒有硬體不足以成方圓，內部的軟體包括人才培育與治療的標準流程更為重要，而這個的基礎工程更是幾年前久就已按部就班的在執行與建立。因此，排尿障礙及尿失禁中心在99 年8 月正式掛牌營運時，5 位主治醫師中，80% 有教育部講師以上的資格，包括副教授，80%是博士班畢業及肄業生，80%曾到國外進修，

醫技人員 3 位更擁有尿失禁防治指導員與高階急救之證照。這樣是否就能符合國家品質標章認證的認證精神呢？恐怕未必。嘉義長庚泌尿科是否能有創新的治療與服務才是更重要的一環。如何由病人安全與預防醫學的角度，來思考建構整合型泌尿健康照護中心的理念因而產生。

提供病人方便的整合性醫療空間

長庚醫院所在的嘉義縣市是全國老化最嚴重的縣市，過去的經驗告訴我們，病人常常要在大型醫學中心的不同樓層、區域做各種檢查和治療。而排尿障礙更是這些老人的重大問題，因此，排尿障礙及尿失禁中心將所有與排尿相關的檢查與治療，整合規劃於一個中心內，以減少病人往返檢查的不便，也提供民眾衛教教室，希望所有病人能在這個中心內完成大部分的檢查和治療，更獲得應有的醫療認知與提升生活品質的相關產品資訊。

導入預防醫學觀念　訓練尿失禁防治指導員

排尿障礙不是只有吃藥和手術，我們豐富了吃藥與開刀兩者的保守治療方法，並且依據不同年齡層和不同的嚴重度設計治療方式，包括群體凱格爾運動，骨盆底基肌肉治癒椅或是電刺激等。針對手術方面，引進了侵犯性最小的手術方式和材料。更重要的是預防醫學觀念的導入，因為排尿障礙與尿失禁有許多病人是可預防的，這也是為何本中心訓練了多位尿失禁防治指導員的原因。我們積極投入預防醫學的衛教與治療，更積極爭取成為全國六家尿失禁防治指導員的訓練醫院之一。

▲在灣南社區教導民眾凱格爾群體運動

除了醫界的肯定，我們也常接受各鄉鎮或行政部門的委託，到老人社區進行衛教與群體凱格爾運動，參與了社區總體營造的工作。在評審的過程中委員曾問及：「什麼原因讓嘉義長庚泌尿科在短短的幾年間，成就了這番的質量與規模？」我們可以說在有了企圖心之後，更要有長遠的布局與規劃，更要有執行力的配合，才能造就通過國家品質標章認證的結果。這就像下一場圍棋，要贏一盤棋只想下一步棋是贏不了的。

重視病人安全　引進新的治療設備

說到病人安全，在病人為中心的前提下，我們不斷引進有效及新的治療方式和設備。以國人最常見的泌尿道結石為例，X 光和超音波的自動雙重定位在過去是沒有的，因為它可以增加震波碎石的準確率達 86%以上，減少病人在治療過程中震波的次數與輻射劑量的吸收，因此，即使我們須在病人的治療成本上多花 2500 元，也毅然將它引進，更重要的是，病人在治療前不用禁食、不用麻醉，還減少病人碎石的重複治療率。這也展現了長庚醫院，不只醫護人員在追求卓越，行政體系也抱持同樣的理念，支持醫療的精進更注重病人的安全。

跨科系的整合透過橫向專科合作提供給病人與醫師最佳的照護與醫療準則

除了泌尿科積極充實本身專業外，我們也希望跨科系整合，結合其他專科的經驗共同照護病人。以國人十大癌症為例，我們針對膀胱癌、攝護腺癌，邀請相關癌症專科，參考美國國家衛生研究院和國內衛生研究院的治療準則，制定嘉義長庚的「泌尿道癌症治療準則」，透過癌症多專科會議討論下，我們完成癌症病人100%的治療前審查作業。

除此之外，針對中風及脊椎損傷病人常見的神經性泌尿道疾病，和復健科合作制定 「神經性膀胱治療準則 」，也接受台灣尿失禁防治協會委託，邀集全國泌尿專家共同制定攝護腺肥大治療指引，希望透過這些橫向專科的合作，提供病人與醫師最佳的照護與醫療準則。

在我們主治醫師80%的博士班和80%的國外進修的人才中，我們嘗試將臨床問題透過基礎研究來改善，包括抗氧化劑、幹細胞的治療和應用。並且利用長庚醫院和國科會的研究經費來支持基礎研究。我們透過和美國、日本經驗豐富的醫療中心交流合作完成20篇論文。今年更共有80%的主治醫師獲得國科會與100%獲得長庚研究計畫之補助，經費更高達1000萬以上。

建立預防醫學的網路　善盡社區總體營造的責任

這些努力還是要回歸到病人身上，因此我們的從護理人員，給予病人在接受治療或檢查之前的衛教，過程中的互動，或是之後的追蹤電話訪談中得知包括病人滿意度的調查，以及治療之前後客觀疾病評估的正向回饋。都是維持與鼓勵我們持續走下去的最大的原因。

嘉義長庚以病人為中心的整合型泌尿健康照護中心，從過去、現在、未來都是以病人安全為前提，提供人性化舒適的醫療環境，給病人有效多元的治療選擇。積極分享治療經驗，提供更有效的治療成果；透過民眾衛教、護理人員的訓練，希望共同建立起預防醫學的網路；深入各地老人社區，進行會診、衛教，善盡社區總體營造的責任；藉由不斷的基礎研究和臨床研究來提升醫療水準，這是我們一貫追求的目的，相信也是長庚過去、現在與未來該走的正道。

後記：

特別感謝　高雄長庚泌尿科莊燿吉主任及江博暉教授、台中榮總泌尿科歐宴泉主任於國家品質標章申請過程中，不吝指導與經驗分享。

▲小球坐姿可強化臀肌及大腿內側肌

更正啟事

＊上期第6頁ㄋㄟㄋㄟ補給站一文中，「通乳豬蹄湯」的材料與作法與「通草王不留行花生粥」的材料與作法互相錯置，特此更正，並表歉意。

＊上期第16頁99年糖尿病健康促進機構執行成效評審—醫院層級「傑出獎」，得獎單位為基隆長庚新陳代謝科，誤植為基隆長庚營養治療科，特此更正，並表歉意。