

品質精進 持續改善～

林口長庚獲 SNQ 二金一銀肯定

林口長庚品管組醫療品質管制師 蘇郁雲
林口長庚品管組專員 黃麗月校閱

林口長庚紀念醫院由品管中心整合管理全院醫療品質與病人安全，推展品質競賽及認證，2015 年參加國家品質標章（SNQ）競賽，勇奪國家生技醫療品質獎最高榮耀二金一銀；也獲得醫療品質獎競賽（HQIC）15 年持續品質改善獎、主題改善菁英組金獎等多項肯定，成果斐然，依各類幾項分別介紹於本文中。

顱顏中心「唇腭裂照護：深耕臺灣，扶助國際」 SNQ 醫療院所類醫院社區服務組金獎

本院顱顏中心照護團隊自 1990 年起每年持續舉辦國內醫療講座、衛生教育及義診活動。國外義診醫療活動自 1998 年起，每年至少出團 3 次協助訓練國際唇顎裂醫療相關人員，至今已訓練來自 56 個國家、695 位受訓者，規模超越全球任何一家醫學中心。外科部羅綸洲部主任表示：國際義診初期的服務理念是為當地唇顎裂病人手術為主，中程目標是訓練當地醫護人員執行手術和照護，長期目標是協助成立醫療團隊。至今已有 150 位種子醫師，在周邊國家成立 16 個顱顏或唇顎裂中心。每年在國內舉辦國際研討會，教育國內外相關人才，不

僅使國內顱顏病人得到最先進的照護，開發中國家的顱顏照護也持續進步。在學術上，相關研究在很多方面是全球一流，也發表多篇論文。

護理部「呼吸重建，生命再現：呼吸器依賴病人整體性優質照護」 SNQ 護理照護服務類護理特色專科組金獎

本院領先成立呼吸照護中心，發展呼吸器依賴病人整合性照護系統，以創新手法、運用胸腔復健運動、感染控制、無障礙溝通及安寧療護、居家及轉介照護，規劃及推展急性重症、中繼照護及慢性復原三階段的整體照護。運用胸腔復健分級與個人化運動處方設計；應用無線安全環境設置、開發胸腔復健專用電動床，導入音樂輔療元素及多樣化有效輔助工具於胸腔復健運動；創立照護模組進行感染控制，運用痰液辨色卡建立痰液評估標準化作業；營造無障礙溝通環境，並結合轉介、居家及安寧療護，建立以病人、家屬及照護團隊三贏的照護模式。呼吸器脫離成功率、死亡率及呼吸器相關肺炎感染率三項重要指標均優於國際同儕。



▲醫策會醫療品質聯合頒獎典禮，副院長黃璟隆（前排左五）與 HQIC 獲獎團隊合影



▲國家生技醫療品質獎頒獎典禮，院長翁文能（前排左三）、副院長黃璟隆（前排左六）與 SNQ 獲獎團隊合影

血癌分子診斷中心「全方位整合的血癌分子診斷中心：立足長庚，服務全台，接軌國際」 SNQ 醫療院所類醫院特色醫療組所類醫療組銀獎（金獎從缺）

本院血液科於 1990 年建立血癌分子研究室，陸續將研究成果轉譯於臨床應用。2009 年成立符合國際水準的血癌分子診斷實驗室。連續三次以零缺失評價通過美國病理醫師協會的臨床實驗室認證。施麗雲教授表示：血癌分子診斷中心多年來負責為台灣慢性骨髓性白血病病人監測標靶治療後的分子反應，使此病在台灣的治療成果優於美國。2013 年開始免費提供台灣急性淋巴性白血病兒童在治療後的微量殘餘血癌細胞監測，2014 年起成立台灣急性骨髓性白血病研究聯盟，將資源開放給合作醫院共享，不僅提供分子檢測服務，更制訂共同的診療指引，推動血癌研究與治療整合，服務血癌患者數量占台灣 50% 以上。血癌分子診斷中心的優勢有：完善的診斷設備與優秀的專業人才；完整及多樣的分子檢驗項目；世界一流的實驗室檢測品質；主導血癌診療指引的訂定與推動，及多項提升台灣血癌治療成效的實績。

醫事處「住出院效率提升與流程再造」，榮獲醫策會醫療品質主題改善菁英組金獎

為提升住出院效率，符合病人早出院、早報到的需求，落實以病人為中心之服務，由各醫療專科、護理部、醫事處、藥劑科、資管部、經管組、管理部共同合作，建置「床位即時動態查詢系統」，有效監控床位動態，針對出院流程的複雜問題，以病房金融卡轉帳繳費及病房出院帶藥等方式大幅縮短病人辦理手續的移動距離及步驟，重組出院流程，在出院作業的醫師、護師、書記三方資訊傳遞上，透過出院醫囑簡化、醫囑開立主動通知系統來加速聯繫的時效性。並持續進行護理站實地訪查作業，就醫師行為、病人因素、檢查檢驗等單位針對問題檢討改善，在各種改善方案同步推動下，「縮短作業時間」、「時間軸提前」因此獲得具體成效。

獲獎是一份榮耀也是責任的開始，本院仍將秉持「持續改善」、「管理循環」及「團隊運作」精神，貫徹王創辦人管理理念，以病人為中心，提供最優質的醫療品質。☺