

# 嘉義長庚在地深耕生根～ 2015年獲多項國家級醫療 品質獎肯定

嘉義長庚管理部品管組行政主辦 盧秀萍  
嘉義長庚管理部副組長 謝惠娟校閱

**嘉** 義長庚醫院在蔡熒煌院長帶領下，一直以提供南部鄉親全方位的優質醫療品質服務為使命，持續深耕在地醫療，成為雲嘉地區第一個通過重度級緊急醫療能力評定的醫院，並設置了癌症中心、血友病中心、肝病治療中心、肺癌治療中心等以病人為中心的整合性醫療服務；對外支援阿里山鄉緊急醫療服務，及支援衛福部部立朴子、新營、嘉義醫院等。同時設立護理之家、產後護理之家及安寧病房，提供安全溫馨全方位服務。本院亦深入社區落實預防醫療保健，促進南部鄉親之健康，提供病人

最優質的醫療照護品質。

本院 2015 年對外醫療品質競賽，榮獲多項國家級醫療品質獎之殊榮，包括國家生技醫療品質獎（SNQ）獲 2 項標章，經濟部中衛發展中心「第 28 屆全國團結圈活動競賽」團結組銀塔獎，醫療品質策進策會「第 16 屆醫療品質獎」榮獲主題類 1 銅獎、2 佳作、1 創意獎、1 潛力獎，另智慧醫院亦獲一標章獎。此外，國外第 32 屆國際醫療品質協會論文發表共 5 篇、國內 2015 年健康照護聯合學術研討會論文發表共 9 篇，並榮獲區域醫院研究風氣獎及研究成果獎，其中「營



▶ 104 外部競賽團隊與院長大合照

造友善環境，建置醫院電梯廳的多媒體服務」更由 70 篇入選海報中脫穎而出，獲得海報發表「金鑽人氣獎」之殊榮。

SNQ 標章獲獎主題為營養治療科之「全人全程的優質營養照護」。本院營養師於 48 小時內完成全院病人之營養評估創新措施，確認營養不良高風險後，由營養師主動介入，以病人為中心，提供及時且個別化之資訊化臨床營養服務管理。另一獲獎標章為藥劑科之「E 起守護化療給藥安全」，本院全程以癌症診療之品質提升為發展重點，制定適當機制及標準作業規範，以確保藥事人員安全且正確執行抗癌化學治療注射劑調劑，進而提供病人更安全貼心完善的藥事服務。

此外，獲經濟部中衛發展中心銀塔獎之本院醫事處、胃腸肝膽科等團隊共同組成之「洋蔥圈」以「降低胃腸肝膽科病人逾時出院率」，標準化制定「今辦明出或明日預出醫囑開立作業流程」，有效降低辦理出院總時間及等待時間，創造顧客價值。

另於醫策會醫療品質獎佳作由管理部及急診科等共同組成「神準圈」以

「改善出院流程」，運用跨團隊合作溝通協調建構一站式服務模式，導入晶片金融卡繳費方式，增加多元繳費模式及專人領藥作業，減少繳費領藥等候時間，同時透過控制與簽立床位制度規範、預約出院及住院開單電子化流程，減少排床等候時間及達最佳控床之管理成效，明顯提升住院病人滿意度達 90% 以上。此外，護理之家之「降低」彩，樂活慢走好骨勵之特色，讓每位住民歡愉的笑容如珠寶般璀璨，達「友善住民，幸福長庚」之目標。

獲醫品獎智慧醫療類「整合型專案」標章，則為藥劑科「藥上雲端的彩虹-健保藥歷於用藥安全的智慧應用」，將健保藥歷系統銜接本院醫療系統，智慧資訊串接醫師、藥師、護理與行政資訊端作業。建立 E 化溝通平台，對於跨院所用藥重疊率有顯著的下降，並節省健保費用支出，成效卓越。

提供優質化醫療及貼心的服務，是我們堅守之目標與使命，此次本院能榮獲國內、外多項醫療品質獎之肯定，也激勵本院更朝向卓越醫療不斷精進。🏥



▲樂活圈與院長大合照

▲實證醫學團隊與院長大合照