

# 十年品質深耕～ 桃園長庚續航生根

桃園長庚管理部行政主辦 姜雅桂  
桃園長庚管理部主任 徐復春校閱

**桃**園長庚紀念醫院雖屬地區醫院但提供醫學中心級的醫療照護，有中西醫各科門診診療、檢查服務，及住院服務（如內、外科病房），更有舒適的優質健康檢查中心、血液透析中心、美容醫學中心、全人牙科中心、中醫健康中心、顧顏中心、睡眠中心、男性健康中心、體適能中心、兒童早期療育中心及輔具中心等，提供全方位的健康促進、早期診斷、早期治療及跨科系整合服務。針對急性期內未能康復的病人，桃園長庚亦提供復健科及精神科的慢性病房，讓病人在設備優良的高品質治療下病情持續進步，回歸家庭社會。另設置專屬中醫住院照護的病房，提供民眾更多醫療選擇。

本院除了在硬體設備上精進外，自2005年9月在黃美涓院長積極推動團結圈（QCC）活動，目標為全員參與、透過腦力激盪集思廣益，促使各單位第一線服務人員服務品質更優化；並由管理部辦理團結圈說明會，展開全院性團結圈活動及教育訓練，在大家群策群力下，致力於醫療品質改善，並強化組織以提升醫療服務品質，經全體同仁齊心努力下，自2006年開始派隊參加國家級競賽並屢獲佳績，近三年來更取得「經

濟部工業局團結圈活動競賽」多項佳績，包括2013年美容中心以「縮短醫美顧客皮膚光電美療等候時間」榮獲金塔獎，更成為長庚醫療體系中首位榮獲金塔獎團隊。2014年及2015年護理部以「提升慢性精神科住院病人服藥遵從率」和「提升門診高齡者就診服務滿意度」主題發表皆榮獲銀塔獎。2016年本院正式由經濟部工業局團結圈活動競賽的「團結組」獲得晉級至「至善組」，亦是長庚醫療體系中首位獲晉級醫院。

同時在「醫療品質策進會（醫策會）」舉辦「HQIC—醫療品質獎」競賽上亦取得多項佳績，包括2009年以「降低慢性病房退藥件數/天」榮獲銀獎；2012年以「消防安全總動員—提升慢性復健科病房主要照顧者火災緊急應變能



▲2015年護理部「安心圈」以「提升門診高齡者就診服務滿意度」主題發表榮獲全國團結圈銀塔獎

力」榮獲銅獎；2011年及2013年分別以「提昇透析治療員穿刺前動靜脈瘻管功能評估執行完整率」和『提升慢性病房外籍照顧者對腦中風病人「日常生活照顧」品質』榮獲佳作。另外，「實證醫學類文獻查證」於2013年中醫團隊榮獲金獎、2014年藥劑團隊榮獲銅獎等榮耀。整體醫療品質持續推動至今已逾10年，更於2015年榮獲醫策會頒發「品質持續改善獎」，肯定本院在醫療品質上努力不懈的持續改善。

除上述的QCC及文獻查證競賽外，自2009年起更結合本院各特色中心參與國家生技醫療產業策進會（生策會）舉辦國家品質標章暨國家生技醫療品質獎（SNQ）競賽，如2009年馳名國際的顧顏中心團隊以「以愛出發、跨越國界」參賽榮獲國家生技醫療品質獎（SNQ）醫療院所類醫院特色醫療組金獎，肯定顧顏外科團隊為全球至優的醫療中心；2011年睡眠中心團隊以「無障礙睡眠——跨越白天與夜晚的尋夢園」參賽，榮獲SNQ醫療院所類醫院特色醫療組銅獎；2012年護理團隊以「HOLD住您的健康

——全方位中西醫結合護理照護」參賽，榮獲SNQ護理照護服務類護理特色專科組銀獎；2013年失智症中心以「記得憶生——失智症全方位關懷照護」、2014年精神科以「全人、全家、全程：全方位的現代化精神照護模式」、護理部以「守護生命鬥士的推手——引領創新的復健護理照護」以及2015年復健科以「大手牽小手，慢飛天使向前走——全方位兒童復健治療」代表本院參賽，皆榮獲SNQ國家品質標章，並受肯定為最優質的醫療照護團隊。

王創辦人給長庚紀念醫院的期許是「要做，就要做最好的」。因此，面對新時代的來臨，醫療環境的變遷，桃園長庚的工作同仁都積極實踐學習成長、運用流程改造、專業整合及創新研究，將健康管理、健康促進、身心醫療、長期照顧及現代化中醫療法作資源匯聚，建構出更完整的整合性醫療照護體系。本院秉持「持續改善」止於至善，期待醫療品質推動10年深耕下，桃園長庚持續「以病人為中心」，提供最精緻、貼心、優質的全人醫療服務。☺



▲ 2015年榮獲醫策會頒發「品質持續改善獎」



▲ 2015年復健科以「大手牽小手，慢飛天使向前走——全方位兒童復健治療」榮獲生策會頒發「國家品質標章」