

醫品提升 十年有成

口述／林昌宏 臺中慈濟醫院品管中心主任

臺中慈濟醫院大腸直腸癌存活率優於全臺灣平均，消息傳來，同仁咸認真至名歸。事實上，自二〇〇七年啟業，臺中慈院先後獲得超過一百五十六項獎座、標章肯定，醫界爭相邀請分享品質躍進經驗，其實是一點一滴聚沙成塔的結果。

智慧醫院 雲端臨床系統

創院邁向第十一年，臺中慈院算起來，仍屬臺灣醫界相對年輕的新醫院，因為沒有沈重的包袱，更具備運用新科技的優勢，回想醫策會醫療品質獎二〇一三年舉辦第十四屆參賽徵件，並首次推出智慧醫院徵稿活動，臺中慈院雖然忙著接受評鑑，仍決定掌握搭上推動資訊科技列車時機，以「雲端智慧型呼叫鈴於醫療照護系統之應用」主題挑戰自我，拿下首屆「智慧醫院」的首獎獎座，並取得四項智慧醫院標章。

二〇一四年的得獎作品「雲端臨床早期警示系統」，進一步運用大數據概念判斷住院病人的生命徵象變化，換算臨床警示分數，自動上傳簡訊，讓病人安



二〇一三年臺中慈院以「雲端智慧型呼叫鈴於醫療照護系統之應用」主題挑戰自我，拿下首屆「智慧醫院」的首獎獎座，並取得四項智慧醫院標章。

全更有保障。品管中心與資訊室主題「醫療訊息即時通 - 醫療訊息平台系統」，獲二〇一六年智慧醫療類品質標章，這是結合網路社群活動的手機軟體 (App)，像 LINE、臉書概念，即時傳到醫師的手機，取代簡訊單向的發送，除了提供雙向互動，傳遞醫務管理與團隊訊息，更獨創醫囑透過雙向平臺功能，當住院醫師開立化療或重要醫囑時，主治醫師可以在手機上點選覆核，確立醫囑。

累積多年的努力下來，臺中慈院成為名副其實的「智慧醫院」，獲醫策會邀請到其他醫療機構分享，同時獲選承接衛福部科技研究計畫，自二〇一四年起推動 X 卡運用在門診就醫與電子支付、自我健康管理、可攜式健康資訊，隔年度又增加急救提醒、災變救援／義診服

務、居家護理、健檢預警等功能，展現包括院內、院外多元化的行動醫療及健康照護系統，開創醫療資訊的新格局。

臺中慈院品管中心成立以來，透過建立指標或病人安全基礎的架構，鼓勵特色科別透過參賽，呈現特有的品質與優點，期待同仁透過參賽過程，達到自我檢視、更臻完善的目標，還能吸收它院不同做法，再回饋在工作上，達到附加價值功效，結果自然能讓病人得到更好的照護。

領藥不用大排長龍 醫療品質系統類金獎

站在品管角度，我們發現，臺中慈院不少單位為利益病人，十分用心的創造出獨特而完整的流程，建立醫療高端



臺中慈院藥學部將領藥流程變成單一櫃臺跟資訊結合叫號領藥的模式，螢幕顯示有容易辨識的紅綠燈、等候時間，甚至還安排了敬老領藥櫃臺。





藥學部陳綺華主任於醫策會頒獎會上分享提升給藥領藥品質的過程與心得。

品質，但埋首付出的同仁卻往往忙於工作，沒能發現如金子一般閃動的光芒。

二〇一三年得到醫策會醫療品質獎系統類金獎 (HQIC) 肯定的藥學部就是一個最好的例子。品管中心看出藥學部雄厚的潛力，各大醫院的醫技、藥劑部門都缺人，臺中慈院也不例外，人力也非常吃緊，但藥學部很特別，陳綺華主任從不墨守成規，她期許同仁的工作不只是發藥，因此在新院區啟用前，就掌握新院區優勢，全面考量整個部門的運作，規畫空間配置，建立有別於其他醫院的領藥的流程，突破傳統單雙號的領藥流程，變成單一櫃臺跟資訊結合叫號領藥的模式，容易辨識的紅綠燈、明列等候時間，讓候藥民眾知道大概要等多久。

病患領藥檯前看不到長長排隊的人龍，不是我們醫院病患少、也不是藥學部人力多，而是軟硬體發揮績效，使得流動更快。

流程改善不只是領藥等候時間的透明度，更重要的是結合整個領、發、包藥過程結合入病人用藥安全概念，把病人安全考量進去，這是指看兩科以上門診的病人，不會因為診次不同、號碼有落差而沒有注意到他的用藥內容，而是把同一個人的用藥合併發出，這個做法對於有慢性疾病一堆藥的長輩幫助很大，避免不同門診的藥物，互相產生衝突或不知道怎麼吃的情況，這是透過資訊邏輯系統的設計，才有辦法克服的流程。

針對多科領藥、重覆看診次數高，病情複雜與品項多的年長病人，藥學部甚至貼心到安排專屬藥師，在專屬櫃臺對他們提供量身訂做的衛教。藥學部跟病人面對面直接的互動，背後必須克服很多問題，這都是前線病人看不到的努力，例如：臨床藥師跟醫師溝通，提供很多科別用藥諮詢與討論的機會，在用藥安全設定很多管控。

護理端的病房藥品管控

針對護理端進行「病房藥品管控」更是有開創性的管控，以往病房的藥品急救車藥數量、日期，都由護理同仁負責，臺中慈院藥學部經過多方討論後，決定採取換盤作業，納入系統管理；病房病人自備藥，在其他醫院很難被列入管理，但藥學部也用心讓自備藥物能由藥學部列入管理，並列入發藥記錄，減少病人重複用藥或吃錯藥的情形。凡此種種，要做到沒有缺失，都必須有很精細的流程設計，藥物管理進出庫也確實掌握，集合各種表現綜合優秀突出的成

果，臺中慈院藥學部才能得到醫策會醫療品質系統類的單位品質改善金獎。

當年度競賽的各大醫院裡，幾乎都是醫學中心，某醫學中心的藥學部前一年參賽拿到銀獎，臺中慈院一舉拿下金獎，絕對是非常難得的榮譽，後來也有很多醫院紛紛來參訪取經，標竿學習。醫院愈來愈多單位看見參賽的優點，樂於努力改善在工作中發現的問題，呈現更好的成果。

品管中心當初（二〇一三年）提出輔導參賽建議時，一開始遭受強力的抗拒，準備時間太趕只有短短的兩個月不說，還跟評鑑撞期，要二者兼顧根本有



圖為二〇一三年臺中慈院獲醫策會醫療品質獎的「智慧醫院」、藥學部獲系統類(HQIC)「金獎」的肯定。左起：莊淑婷副院長、藥學部陳綺華主任、品管中心林昌宏主任、藥學部臨床藥學科林湧達代理主任。



臺中慈院護理之家以「軟硬兼施降低護理之家住民跌倒風險」主題獲二〇一六年醫策會醫療品質獎社區醫療照護組銅獎。

點痴人說夢了，但品管中心毫不退縮，堅持看好藥學部的實力，再三說明「只要出現有的東西就已經夠好了，不必要包裝做假」。

結果就是，藥學部在極大壓力下撐過來，最後拿下系統類單位推行組金獎，回首來時路，雙方都十分感恩，透過參賽過程的檢視，的確發現很多可以做得

更好的點，改善原本的流程變得更加系統性，這段廢寢忘食的日子，至今還讓同仁們津津樂道。

輕安居主題「軟硬兼施降低護理之家住民跌倒風險」，二〇一六年獲醫策會醫療品質獎社區醫療照護組銅獎，在防止住院病人跌倒方面，臺中慈院做了很多努力，「跌倒」是每家只要有住院病人的醫院，就幾乎很難避免的事件，臺中慈院列為跨年持續改善事項。

去年（二〇一六年）有三個單位取得生策會主辦「SNQ 國家品質標章」標章。中醫部「中西合璧、誰與爭鋒 - 中／西醫全人整合醫療」、復健科「全人、全視角、全程，兒童發展評估不容疏漏」以及睡眠中心的「睡眠呼吸的守護神：全方位睡眠醫學中心個案管理系統」，同獲肯定。

因應國際於一九九九年，帶動全球性的病安運動趨勢，醫療品質與病人安全近年來備受重視，國家政策要求愈來愈多各項評鑑、指標系統，病人安全愈來愈受重視，然而醫療品質的面向非常多，要建立完整的系統動輒上千條指標。

臺中慈院品管中心成立五年，簡守信院長到任後，特別重視醫療品質與病人安全的促進，以及管理架構的建立，親自主持一月一次病安醫品管理委員會，也逐案討論每月比較重要的異常事件，日積月累提升同仁對病安事件的敏感性，提供檢討改善的機會，品質躍進其來有自。（整理／曾秀英）