

醫療之光

# 大林慈濟醫院 SNQ國家品質標章

嘉義大林慈濟醫院致力提升醫療品質，榮獲三項 SNQ 國家品質標章，包括運動禁藥智能化系統 - 為運動員把關、醫療照護新境界 - 智慧創新行動護理 APP、導入精實六標準差 (IDOV) 方法改善糖尿病病人就醫安全、價值、體驗及員工滿意度，彰顯醫療照護服務創新量能，也肯定醫護人員努力投入工作的成果。

大林慈濟醫院高功能運動醫學中心整合多專科醫療團隊，提供客製化運動處方、傷害預防與個人化健康管理，服務全年齡層族群及專業運動員。運動醫學治療特色為針對運動或活動引起的不適，提供整合性醫師評估與治療，協助患者迅速恢復功能。個人化健康管理方面也有設計專屬運動處方，提供運動衛教，協助避免傷勢復發，促進整體健





康。運動禁藥智能化系統則有中心開發的系統具備精準藥物審核、個案管理及即時更新的禁藥清單功能，並提供治療用途豁免（TUE）申請，確保運動員用藥安全合規。該系統使中心成為臺灣唯一標準化運動禁藥系統的開發臨床醫院。透過這些專業服務，中心致力於守護運動員的健康與職業生涯，並推動運動醫學的發展。

護理工作流程在醫囑確認、給藥及護理紀錄上耗時過長，且延遲下班情況頻繁，大林慈濟醫院獨立開發及導入智慧創新行動護理 APP，以提升護理工作效率。

APP 之設計理念係以護理人員為中心，結合了病人清單、醫囑確認、行動給藥、事件紀錄、工作清單及照片上傳之功能，並導入生成式 AI 技術於護理紀錄，透過與醫院 HIS 系統同步，減少護理人員手動書寫的負擔。APP 實施後，時間效益改善幅度顯著 - 醫囑確認達 80.5%、給藥達 43.2%、護理紀錄達

57.9%。科技接受模型評值結果為 3.27 分，顯示使用者高度接受此 APP。護理人員自覺使用 APP 後的延遲下班經驗下降至 2.42 ( $p < .001$ )，顯示使用行動護理 APP 有助於改善護理人員延遲下班的情況。

精實醫療中心針對糖尿病病人在門診就醫環境過程中，從報到到衛教階段，曾面臨安全性與隱私保護不足、需耗時走動、過號及客訴等問題，這些挑戰影響了病人的衛教諮詢與共病就醫意願。為改善這些問題，團隊採用了精實與六標準差方法，對醫療空間與服務模式進行全面改造。通過設計一站式服務和友善的就醫動線，並運用清晰有效的空間標識系統，確保病人能夠順利獲得所需的醫療服務。這些措施成功縮短了病人的就醫等待時間，提高了就醫安全及便利性，消除了隱私洩漏的風險，最終提升了病人的就醫滿意度及員工的工作滿意度。(文／江珮如)