

永續經營的基石~

談醫療品質與安全

小港醫院 劉景寬院長

小港醫院歷年來皆秉持永續經營、持續深耕社區的信念，期望長期提供社區居民最優質的健康照護品質。有鑑於此，為強化醫療照護品質、建立高效率的醫療照護系統，並落實健康促進理念，從醫療品質管理省思為起點，利用組織再造提高執行力，及透過建立優質醫療照護團隊，積極推動以病人安全為導向之全面品質提升策略，已成為本院永續經營的首要發展工作。

本院醫療品質與安全發展規劃如下：

1.強化社區醫院特色醫療，提昇慢性病照護品質並落實健康促進理念

成立三高門診、建構主動式健康照護模式，整合醫師、護理師、物理/職能治療師、營養衛教師、個案管理師等專業人員，引導三高病友落實健康促進理念。更結合醫療、行政資源，推廣多重慢性病整合門診，並積極善用科技與社區職場資源，帶動社區內學校、職場進行健康促進工作。

2.整合安寧照護工作，達成癌症品質照護認證

敦聘癌症專職主治醫師、培訓癌症護理專才、建立癌症個案管理照護制度、建立癌症診療品質核心測量指標、強化癌症病人營養照護、安寧共同照護，藉以提升護理照護品質。

3.建置全院無線行動醫療網，添購護理e化行動車

各護理站無線網路擴充、建置醫療臨床資訊系統，並開發護理站行動醫療車，以提供醫護人員於診療行為、處置時，可立即鍵入護理系統，提昇護理紀錄品質與效率。

4.建立病房長制度，提升本院住院品質及行政作業效率

負責病房品質指標監測與檢討改善；病房行政、醫療事務協調；協助臨床路徑推動住院病歷品質監測；並透過每月由副院長召開檢討會議，藉以提升病房之醫療品質與行政效率。

5.推動整合性照護(co-care)制度，建置以病人為中心之服務團隊

建構以病人為中心，整合各專業服務之醫療組織；建置完善跨科照護，醫療團隊依個案需求組成，並針對個案問題，擬訂最適切處理策略及方針。

6.以系統性問題解決模式建構本院衝突管理

建構衝突問題解決知識庫，包括：衝突事件案例分析、處理標準流程以提升工作人員對衝突處理認知程度、降低因服務態度不良引發之醫療衝突、提昇病患對本院工作人員服務品質滿意度。

7.推動院內醫療流程改善專案，提昇醫療品質

建立異常事件通報獎勵制度，使同仁對病安工作更為投入與重視；落實異常事件根本原因分析，將成果回饋醫療作業以進行品質改善；並以FMEA手法分析醫療流程，進行預應式風險管理。

8.導入團隊資源管理(TRM)，提升醫療照護人員間溝通的有效性

建置醫療團隊合作系統機制，導入「團隊資源管理」模式，透過領導、溝通、互助與支援技巧有效達成團隊任務，藉以避免醫療失誤、增進病人安全。

9.推動臨床路徑、因應DRG給付制度、避免醫療費用浪費，提昇病人照顧品質

成立臨床路徑小組，建立院內醫事人員對臨床路徑之共識、策劃臨床路徑工作流程與進度、效益評估模式，以避免醫療費用的浪費，進而提昇照顧病人的品質。

小港醫院過去致力於醫療服務品質提升，所展現的成績乃有目共睹，亦曾多次獲得國家生技品質獎及政府機構的獎項。未來持續追求優質安全的醫療服務、實現社區關懷的全人照護，從而確保高醫永續經營小港醫院之機會與全體員工的就業權益，是小港醫院全體同仁努力的目標。