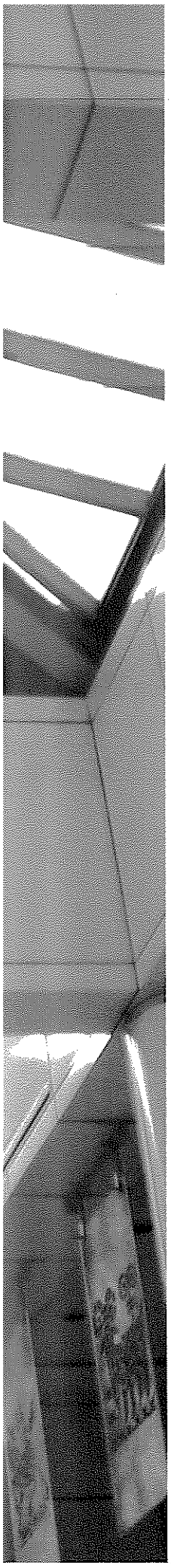


全面品質管理在台大醫院

本刊編輯

臺灣大學醫務期刊資料庫



緣起

台大醫院建院於 1895 年 6 月 20 日於日本大稻埕千秋街，至今已經超過百年的歷史。並在 1912 年整建為熱帶式院舍，歷經七年完成東南亞第一大醫院，目前醫院總病床為 2,044 床。醫療工作，是一份良心事業，對於完善醫療品質的追求，我們從來不敢懈怠。我們深信，優良的醫療品質乃全民的福祉及希望之所在。

此外，身為台灣大學醫學院附設醫院的屬性，使得領航及代表國家的醫療品質更是我們責無旁貸的使命。隨著醫療業務的日益發展，人力結構的不斷膨脹，標竿學習成了我們現階段努力的方向。

本院任務：教學、研究、服務三者並重，並且相輔相成

本院乃是具有百年歷史的教學醫院，同執醫界之牛耳，本院的教學特色可以說是集全國之精華於一身，師資充足、學養俱優、架構健全、運作順暢、設備嶄新、資源豐富，並且積極推展新世紀趨勢之醫學教育改革，務使教學活動臨床與理論並重，教學場所多樣化、教學內容豐富，訓練學程最完整且嚴謹。

至於研究方面則是基礎醫學與臨床醫學相輔相成，藉由跨科部研究展現團隊實力，並且鼓勵在職進修及研習，以充實新知，透過公平嚴謹的升遷制度，拔擢優秀人才，整合研究資源，發揮相乘的最大效果，最後獎助研究計畫及論文發表，創造研究領先。

最後表現在服務上，是以教學研究之需求為規範，建立「以病人為中心」的全人醫療照顧服務，醫療服務的重點不在量的增加，而在於品質持續地提升。

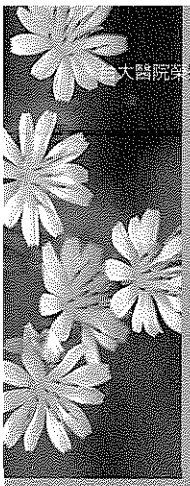
領導與經營理念

台大醫院定位為世界第一流的大學醫院，目的在於培育優秀的醫療人才、建立完善的台大醫療系統。我們的價值觀是建立在生命無價、健康至上的認知基礎上，除了秉承優良的傳統、培育卓越人才外，同時還發展前瞻性的研究、提供高品質與人性化醫療，以樹立醫界典範。並以教學研究質量至少 10%的年增率來自我期許，整合醫療資源、開創醫學新紀元是我們的終極目標。

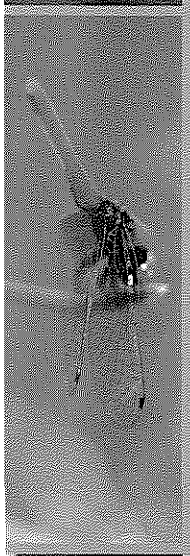
身為大學醫院的社會責任，除了必須與各家醫院從事各方面的競爭外，還要做人家不會做、不能做、不敢做、不要做以及還未做的醫療工作。並且以小心、用心、愛心、細心、耐心及關心的態度，建立「以服務病患為中心」的醫院。

內部功能方面則強調培育有內涵有典範的組織文化，積極營造終身與持續學習的環境，了解知識經濟的本質，洞燭未來、實踐未來，並且積極尋求互補性之策略伙伴，發展組織之新契機，強化組織之領導，培育台灣醫界人才，形成集醫

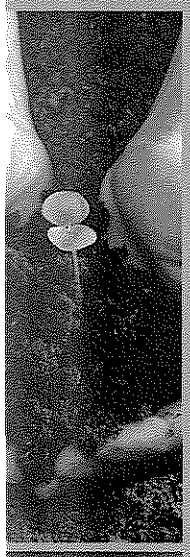
臺灣大學學術期刊資料庫



師、科學家、及創業家的團隊，共同肩負社會與國家責任，台大醫院做為醫界的良知與良心，明日希望之所在，這是其他醫院所無法取代的存在價值。



醫院提供給病人的是無遠弗屆，鉅細靡遺的全方位醫療；而醫院則提供員工一個希望、尊嚴、快樂、公平、自我肯定、自我管理的優質工作環境；員工回饋給病患良知、誠信、親切、效率、視病猶親的醫療環境。病人、醫院與員工三者在生命無價、健康至上的最高指導原則下，共創三贏的局面。



醫療品質涵蓋了專業品質與服務品質兩要項，專業品質方面，以堅實的醫療專業能力及教學研究成果作為後盾，維護病人身體、心理、社會、福祉各方面的健康，進而提供病患高品質、精緻及效率之最佳醫療服務品質。

醫療服務的方向不是「點」而是「面」，不是「量」而是「質」，不是「結果」而是「過程」，最高境界是「全面」、「優質」且「持續性的醫療過程」。

為了落實品質管理的各項措施相繼成立了與品質相關的組織，如醫療品質審議委員會、藥事委員會、感染管制委員會、臨床試驗管理委員會新醫療技術及新醫療器材試驗審議委員會、輸血管理委員會、病理組織審議委員會、麻醉藥品管理委員會、器官移植管理委員會、手術室管理委員會、行政品質促進委員會、品管圈認證小組、院務改善提案審查小組、醫學教育委員會、營養醫療小組、醫療研究發展委員會、研究人員評審委員會、加護病房管理委員會、勞工安全衛生委員會、病歷委員會、人力資源整合委員會等。

此外，為確實做好各項品質管理，我們亦陸續建立全院性醫療品質管理模式、全院性及各部門的品管指標，積極參與馬里蘭州醫療品管控制活動，推行台灣醫療品管指標計畫(TQIP)，實施臨床路徑，有效降低平均住院日，提高醫療人員生產力及病人滿意度；建立院內感染管制系統，預防與管制並重，建立藥物不良反應報告及管控系統，落實藥品品管工作，推動全院品管圈活動，便員工自發性的參與品管活動，推動員工提案制度，激發員工主動關心院內事務，貢獻創見，選定資訊室申請 ISO 9001 驗證，以精良的資訊系統作為全面品質管理的後盾，並且定期進行病人滿意度及意見調查，作為品質改善的重要參考。

專業品質的表現，以臨床路徑為例，至今已實施 57 項臨床路徑。從中獲

華藝線上圖書館 華藝數位 期刊資料庫

致的客觀效益顯現在醫療費用下降、檢驗重複率下降、以及輸血比率、轉 ICU 比率、使用抗生素比率、合併症比率均顯著下降；主觀效益則是病患滿意度顯著提升，醫師與護理人員滿意度亦隨之顯著提升。

至於服務品質的提升，是由醫院再造著手，分成組織、空間及流程三乃面進行改造工程。**組織的再造**：適當區分業務、劃分執掌、提升人力素質、提高工作效率及工作品質。**空間的再造**：營造舒適、優雅、明朗及人性化之就醫空間，進行門診、急診二空間再造。**流程的再造**：進行流程、動線之改善，及電子化、資訊化作業的推動，以縮短等候時間、提升服務效率。

以設立病人服務中心為例，整合住院手續及各項基本檢查，提供單一窗口的服務，使病人在住進病房前即完成基本檢查，免除住院期間奔波於各檢查單位之苦，如此一來，檢查結果可由原所需之 1 日縮短至 3 小時，醫師便可提早診斷及治療，另外教學與研究資料蒐集更完整，發揮最大的整體效益。

品質落實成效

業務拓展的部分，是朝向分院設置與策略聯盟雙頭並進，設置公館院區、規劃籌建兒童醫院、竹北分院、雲林分院、及協助財團法人北海岸金山醫院之興建等，並且結合 4 家策略聯盟醫院及 68 家建教合作醫院，共同建構台大醫療體系。

致力於推動 e 化知識管理，e-Hospital 的規劃，加強內部資訊的整合，作為進行知識管理的基礎。目前已經完成了門診網路預約掛號、健保申報電腦稽查程式、建立健保申復及爭議作業電腦化系統、病理報告電腦及網路化等項的作業手續。

人力資源發展的成效，則是展現在自東址新院區完成整建後，病床數增加 27.9%，服務的門診人次增加 100.4%，服務急診人次增加 139.46%，住院健檢人次增加 194.17%，營運收入增加 216.46%，但實用員工數只增加 23.18%。其中實用員工的增加比率之所以相對落後其他指標，是因為非核心業務之勞務外包及員工服務效能提升所達成的結果。

本院致力於醫療品質的提升，表現在病人滿意度大幅度的向上竄升，以急診就醫病患為例，病人滿意度由 87/4 的 53.60%提升到 89/10 的 70.10%。



品質落實實績

醫療事業品質方面，榮獲八十九年度醫院評鑑第一名；至於醫療服務品質則榮獲教育部八十九年度為民服務績優獎。台大醫院所代表的是國內醫療最後堡壘、最佳醫療品質的保證、及醫界領航者等等的諸多評價，即社會各界給與本院最高品質榮譽的肯定。