

推行全面品質管理之經過

報告人：趙子傑醫師

品質



本院推行全面品質管理之分期

萌芽深耕期
(1976年-1987年)

生根發展期
(1988年-1998年)

整合精進期
(1999年-迄今)

本院推行全面品質管理之分期

萌芽深耕期
(1976年-1987年)

生根發展期
(1988年-1998年)

整合精進期
(1999年-迄今)

萌芽深耕期（1976年-1987年）

由上而下之品質管理模式

- 專案改善檢討分析-
「點點滴滴、追根究柢」
- 管理的關鍵在「制度」
 - 用心設計一套合理制度
 - 人員具有切身感
 - 能自動自發
 - 盡心投入於工作
 - 充分發揮績效



創辦人 王永慶先生

萌芽深耕期（1976年-1987年）

視病猶親之醫療流程改革

- 推動捐血自救救人的善行義舉，充裕血液來源（1977年）
- 廢止住院保證金，同時對於清寒病人給予費用補助（1980年）
- 開創急診先看病後繳費、門診掛號後先看病之制度，減輕病人排隊等候之苦（1986年）

萌芽深耕期（1976年-1987年）

提升醫療照護品質

- 走動式「護理處置與技術現場查核」機制（1980年）
- 設立「單一劑量藥局」服務（1981年）
- 成立「護理品質委員會」（1983年）
- 藥袋清楚標明每項藥品名稱、用法與用量（1984年）
- 不斷檢討洗腎費用與洗腎頻率，
提昇洗腎病人之存活率與生活品質

萌芽深耕期 (1976年-1987年)

品質管理向下紮根

- 推動「護理人員專業分級制度」(1982年)
- 推行「主治醫師職務行使權」制度(1985年)
- 員工終身學習與知識增長：一級主管帶領基層主管分組進行專案檢討改善與實務訓練



本院推行全面品質管理之分期

萌芽深耕期
(1976年-1987年)

生根發展期
(1988年-1998年)

整合精進期
(1999年-迄今)

生根發展期（1988年-1998年）

- 與美國密西根大學合作
 - 成立「長庚醫務管理研究中心」，
開啟醫務管理教育先鋒（1994年）
- 品質持續檢討改善
 - 安排密集教育訓練
 - 推行專案改善提案
 - 與國、內外標竿機構交流

生根發展期 (1988年-1998年)

推動醫療服務責任制，確保醫療品質

□ 主治醫師責任制、負責護士制

- 充分掌握病人病情，提供最妥善的醫療照護

□ 主治醫師負責急診醫療，提供病人最適當照護

- **1985年**：主治醫師駐診
- **1990年**：急診專責醫師負責
- **1992年**：成立急診專科，

由急重症專科醫師及護理師組成



急診專責團隊

生根發展期（1988年-1998年）

注意病人需求提供便利措施

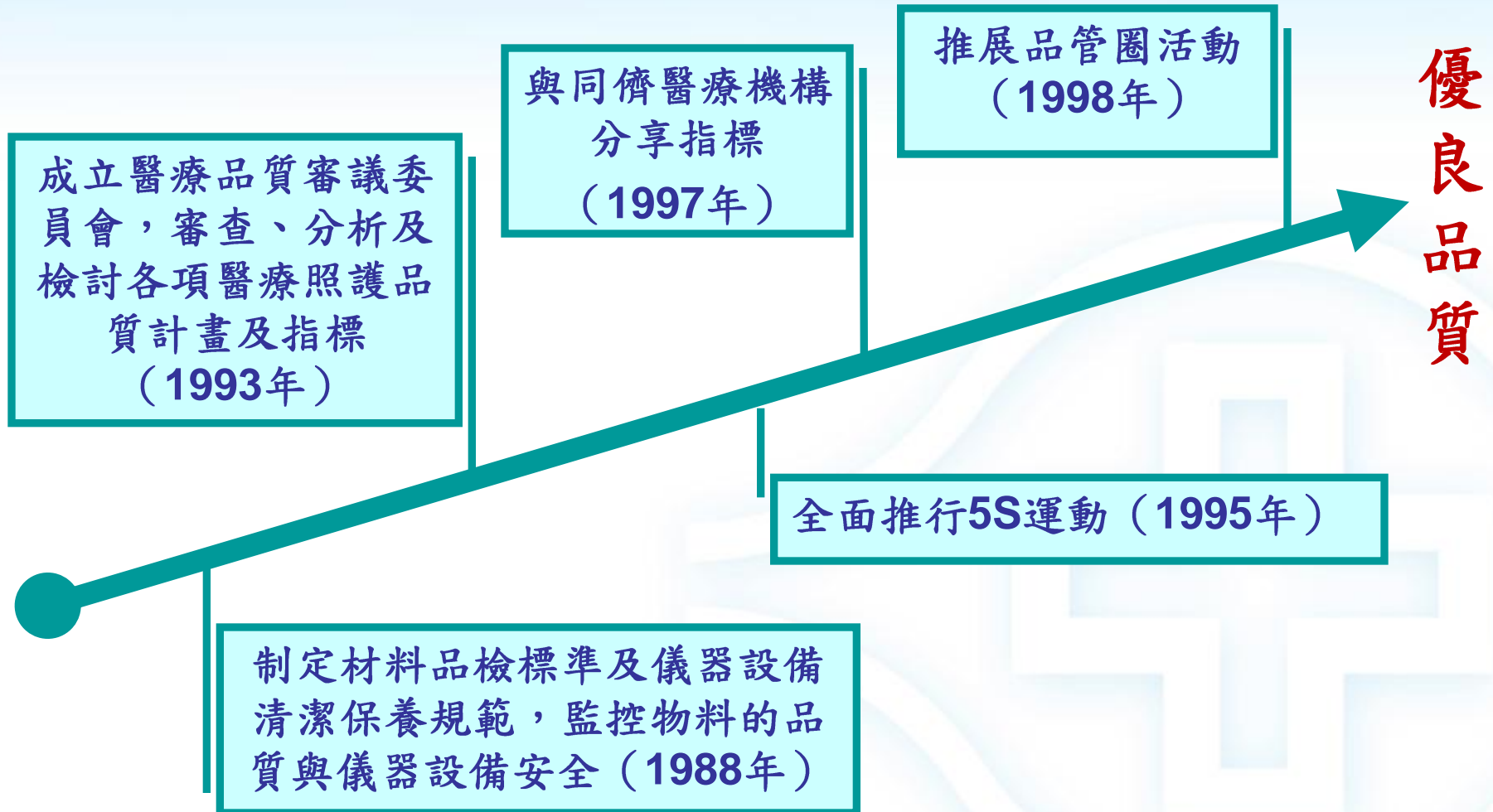
- ❑ 以打卡取號後依號次掛號取代現場排隊
- ❑ 電話預約掛號
- ❑ 醫師開立預約卡辦理掛號
- ❑ 語音預約掛號提供自動化的掛號服務



單一窗口多功能櫃檯服務

生根發展期 (1988年-1998年)

系統性的持續改善醫療服務品質



本院推行全面品質管理之分期

萌芽深耕期
(1976年-1987年)

生根發展期
(1988年-1998年)

整合精進期
(1999年-迄今)

整合精進期 (1999年-迄今)

「全院品質管理運作架構」



整合精進期 (1999年-迄今)

- 重整醫療品質審議委員會組織功能
 - 2001年成立指標管理小組
 - 2008年成立品質管理中心
- 推動整合型照護模式
- 加強病人安全之維護
- 品質持續管理



品質管理中心幹部



醫療品質審議委員會成員

整合精進期 (1999年-迄今)

推動整合型照護模式

- 以病人為中心的整合照護，如：癌症中心
- 醫療團隊合作 (Team Resource Management) :
TeamSTEPPS (Team Strategies and Tools to Enhance Performance and Patient Safety) 照護模式



一點一滴 癌症中心整合型照護模式



TeamSTEPPS 照護模式

整合精進期（1999年-迄今）

加強病人安全之維護

- 不斷改善硬體，並建立制度，採取事先防範，即時監控與事後檢討，不安全事件歸零為目標
- 資訊警訊系統輔助臨床作業，如：藥物相互作用提示、異常檢查、檢驗提示
- 建立「病人安全自主通報」文化
 - 2005年架設免責、獎勵之自主通報系統
- 針對問題進行根本原因分析（Root Cause Analysis），對系統性問題進行改善

長庚紀念醫院病人安全通報作業系統

夥伴們大家好：

營造一個安全的醫療環境，是我們共同追求的目標，而這個目標需要每位同仁的參與才能達成，期望透過大家的重視，共同檢視醫療環境中可能影響病人安全之事物，藉由病人安全通報系統隨時反應出來，以供各院區及時檢討改善，讓我們的員工在更安全的場所中工作；病人在更安全環境中就醫。請點選以下的畫面，輸入所發現的異常或是接近異常的狀況，並且扼要敘述事件經過，以便檢討改善。您所提供的任何資料均確實保密，謝謝您的協助。

安全通報案件處理流程：

流程一：反應事件類別點選，事件發生地點時間、發生事由陳述、可能造成影響及具體改善建議。

流程二：通報人點選立案後啟動金發放之確認，若勾選“是”則通報人必須輸入薪資密碼後存檔，若勾選“否”則直接存檔。

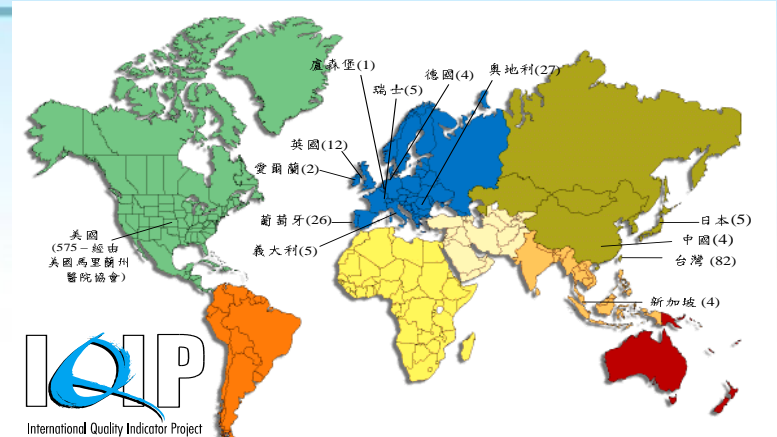
流程三：通報案件予以核准存檔收件之確認。

流程四：彙整轉交病人安全委員會審議研討改善。

整合精進期 (1999年-迄今)

品質持續改善與精進

- ❑ 參與台灣品質指標計劃 (TQIP)，與國際、國內同儕比較
- ❑ 全院性品質指標及部門性指標，對各項品質持續管控及改善
- ❑ 鼓勵參與各項外部認證持續改善品質，如：
CAP、ISO認證



The College of American Pathologists
certifies that the laboratory named below

Linkou Chang Gung Memorial Hospital
Dept of Path & Lab Medicine
Kuei-Shan, Tao-Yuan, Taichung
Chien-Feng C. Sun, MD

LAP Number: 3291201
AU-ID: 1052107

has met all applicable standards for
is hereby fully accredited by the Co
Laboratory Accreditation Program,
to November 13, 2009 to maintain a

Accreditation does not automatically survive a change of location and assumes that all interim requirements are met.

Barbara Williams, MD
Chair, Commission on Laboratory Accreditation

Accredited Laboratory

CERTIFICATION

N° QUAL/2006/27851

CHANG GUNG MEMORIAL HOSPITAL CENTRAL SUPPLY ROOM

STERILIZATION, DISINFECTION, CLEANING, DISTRIBUTION AND PROVISION OF INSTRUMENT TRAYS.

5 FILING ST. KUEI-SHAN TAIYUAN TAIWAN R.O.C.
130 TUNG HWA NORTH RD., TAINAN TAIWAN R.O.C.
332 MALAY ROAD KEELUNG TAIWAN R.O.C.
423 DUNG HWA RD., WU-LI TUNGSHAN KEELUNG TAIWAN R.O.C.
6 WEST SEC. CHANGHUA RD., NUTS-CITY GREAT HONG TAIWAN R.O.C.
133 TAPEI RD., NEAO-SUNG KAOHSIUNG TAIWAN R.O.C.

AFAP AFPCR International certifies that all the arrangements covering the above-mentioned activities and locations established to meet the requirements of the International Standard.

AFAP AFPCR International certifies that your lab activities of the other references or details shall be definitive unless we receive your telephone or electronic reports put in written correspondence.

ISO 9001 : 2000

have been assessed and found conformant, and are accredited by AFAP.

2006-11-09
2009-11-08

Barbara Williams
F. NICOLAS

吳竹如 謹
CHANG GUNG

整合精進期-未來發展

- 持續以核心指標監測，確保醫療服務品質
 - 預防性抗生素、手術部位感染...等
- 全員參與，傾聽病人及家屬意見，
提昇「以病人為中心」之醫療照護





勤勞樸實

五十年

秉持

人本濟世

勤勞樸實

落實全民化優質化醫療

追根究柢 止於至善

成爲世界一流的健康照護體系