

10.3966/199457952020091405011

全人智慧 醫療典範 臺中榮民總醫院品質管理中心 —國家醫療品質獎卓越中心分享

劉佳樺¹、賴苑惠¹、吳杰亮²、劉時安¹、姚鈺³、葛光中³、張繼森³、張宗泓³、許惠恒³

¹臺中榮民總醫院品質管理中心

²臺中榮民總醫院重症醫學部

³臺中榮民總醫院院本部

緣起

臺中榮民總醫院為國軍退除役官兵輔導委員會為擔負榮民就醫保健業務所發展出來的醫療機構，亦為中部唯一公立之醫學中心。提供「以病人為中心」的全方位整合性醫療照護，營造安全就醫環境，提供全人全程照護，秉持「持續改善~止於至善」的理念，塑造全院醫療品質病人安全文化。

醫院的品質管理改善活動，是醫院精進作業流程，持續進步的重要作業活動，品管中心於推動全院各項品質管理改善活動方面，已累積20年的豐富經驗，各方面也有具體的成效，並受到院方及國內各大機構之肯定，於是在長官的鼓勵及協助下，代表本院參加財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（以下簡稱醫策會）卓越中心組的競賽，榮獲2019年「第20屆國家醫療品質獎卓越中心」殊榮。

單位簡介

本院於西元1986年成立醫療品質審議委員會（以下簡稱醫品會），為提升醫療品質及確保病人安全，分別於西元2000年導入全

面品質管理方案、2006年結合病人安全推動業務，成立醫療品質暨病人安全管理會（以下簡稱品安會）。在歷任院長、副院長重視醫療品質與病人安全的理念，及全力支持下全面發展。2013年組織修編正式成立品質管理中心，除承接品安會秘書處，更擴大其規模與業務，推動醫療品質活動、指標監測管理、病人安全促進、醫療風險管理、建構標準化作業、評鑑認證相關作業等六大類工作，2018年4月組織再修編將臨床資訊中心納入編制，成立三大科「醫療品質管理科、病人安全管理科、和臨床資訊科」，並運用醫療大數據與人工智慧技術，開展智慧化的醫療品質與病人安全新境界。

單位作業及特色

品管中心承接品管活動、指標管理、病人安全、醫療風險、標準作業、評鑑認證、臨床資訊等7大領域業務（圖1）。在標準化的作業原則下，持續日常醫療運作。藉由病安通報、不良事件監測、和指標系統進行衡量與控管。內外部稽核查證和臨床監測，發現系統風險與脆弱點，透過流程分析、精實管理、品質改善活動、風險預防、根本原因分