



10.3966/199457952020111406008

## 馬偕紀念醫院參與 冠心病照護品質認證分享

蘇正煌<sup>1</sup>、黃銘玲<sup>1</sup>、蔡政廷<sup>1</sup>、簡禎彥<sup>2</sup>、吳孟穎<sup>1</sup>、李君儀<sup>2,3</sup>、洪大川<sup>1</sup>、侯嘉殷<sup>1</sup>、葉宏一<sup>1</sup>

<sup>1</sup>馬偕紀念醫院心臟血管中心

<sup>2</sup>馬偕紀念醫院心臟外科

<sup>3</sup>馬偕紀念醫院醫療品質部

### 動機

「疾病照護品質認證」，2017年以前這名詞對馬偕心血管團隊而言，並不覺得重要。經由內科部及品管中心長官提醒，早在數年前已有數家醫學中心接受過認證，科內同仁決定接受挑戰，就開始為期一年的認證準備，期間也適逢醫策會認證條文更換新版以致準備時程再延遲半年，終於決定於2019年4月17及18日，馬偕醫院臺北及淡水兩院區同時接受醫策會冠心病照護認證，為馬偕醫院第一個，亦是全國第一個，兩院區同時接受認證的醫學中心級臨床照護團隊。

### 團隊疾病認證核心價值的確認暨困境克服

我們的初衷是，希望藉由院外醫策會準則，來檢視馬偕心血管照護團隊的內部臨床流程，進一步再優化本院心血管跨團隊臨床照護。這樣的想法在本院心血管團隊主管階層初步已具默契，類似的理念在他科早已成型，但在自主性極高的心血管主治醫師群中，如此的想法激起不小的漣漪及阻力，多認為「本身已表現不錯為何還要別人來評鑑我？」、「臨床業務已那麼忙為何還要沒事找事做？」、「為何主管要獨攬這非冠心病專業的事來增加大家的負擔？」、「這非冠心病專業的評鑑真能優化團隊照護嗎？」，負面雜音一如預期此仆彼起，也許不同醫院皆有類似現象。問題在於，居於照護團隊領導角色的主治醫師似乎起初都傾向認為，冠心病照護只侷限於「個人技巧的成功展

現」、「部門間各自例行工作完成」、「病人有問題可能是其他職系的問題，當初我負責的procedure是成功的」，就可順利完成病人照護，忽略病人照護系統實際上是一項跨領域的整合，需有流暢的標準作業流程讓每一個照護成員深切瞭解其平時的基本任務、如何與病人及家屬即時溝通、如何醫病共享決策、遇緊急狀況時如何縱橫向應變；更包含團隊平時的教育訓練、定期會議溝通、指標數據蒐集分析分工、品質檢討改善追蹤措施。這些再再是團隊每一位成員需有的提升疾病團隊照護品質的基本認知，仰賴一次次的宣導及相關會議的不斷溝通來凝聚核心價值的確認及加速冠心病跨團隊的成型，最終幸獲團隊成員體認。再者，馬偕紀念醫院包含臺北、淡水兩院區，相當於兩家千床以上的醫院，使得馬偕接受醫策會認證需耗費多一倍的人力物力投入，期間也幸能仰賴許多職系同仁的體諒整合及長官的全力支持，終得一一克服困境。

### 團隊特色

馬偕醫院於2017年設立「心臟血管中心」，並獲准整合下轄「不整脈」、「超音波影像學兼遠距」、「肺高壓介入」、「冠狀動脈暨周邊介入」、「心衰竭」5個次專科。從無到有，仰賴眾師長、歷任心臟內科主任、跨職系同仁努力。馬偕冠心病照護團隊由醫務副院長帶領，心臟血管中心主任擔任主席，結合心臟內外科、護理部、藥劑