

2019年健康檢查品質認證— 機構好品質 民眾揪安心

陳乃華¹、黃馨慧¹、陳珮郁²、江靜楓³、黃仲毅⁴

¹財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會專員

²財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會專案管理師

³財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會主任

⁴財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會副執行長

「預防勝於治療」、「早期發現、早期治療」皆為人們朗朗上口的健康概念，而「健康檢查」即是實踐為民眾健康把關的第一道防線。

國際上有關健康檢查效益之相關文獻皆指出，透過定期健康檢查可以達到預防疾病發生，進而提高生活品質並減少醫療費用支出^[1,2]。然而，近年來隨著資訊科技迅速的進展、人類平均壽命的增長，民眾健康意識抬頭，個人化健康管理與預防醫學更是帶動國內外醫學、生醫、資訊等領域的一波風潮，而民眾除

了接受檢查之外，對於檢查相關流程的品質，更是有相當的要求。故如何選擇安心有保障的健康檢查機構便成為民眾日益關切的議題。

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會(以下簡稱本會)本著過去辦理醫院評鑑及多項認證的經驗，為維護健康檢查品質及確保安全、降低風險、強化品質，自2011年開辦「健康檢查品質認證」，從受檢者的角度來檢視相關的服務，確保民眾受檢過程的安全性，以及檢查的準確性與品質(圖1)。



圖1 健康檢查品質認證核心價值

認證內涵與發展

本會為全世界第一個辦理健康檢查品質認證之機構，首創專屬健康檢查機構之認證訪視作業。健康檢查品質認證匯集醫療、護理與管理等領域委員，皆為投入健康檢查專業數十餘年的權威專家，實地至機構進行訪視，以受檢者角度出發，於健康檢查流程逐一檢視各項檢驗檢查之隱私性、安全性與動線流暢性，並著重在緊急突發狀況時的危機處理因應機制，確保民眾在一定水準的健檢品質環境下，可以安心、放心的接受健康檢查。

經由幾年來參與認證機構的回饋，透過認證，由第三方健檢實務的專家進行專業分析，點出機構盲點，包括健檢流程、報告設計呈現、後續品質管理機制以及顧客追蹤管理等，更促進跨部門之團隊合作與整合，並進行指標管理，進而提升機構經營管理之效益。

另一方面，本會於2017年針對受檢者所做的「健康檢查機構選擇意向調查」，健康檢查機構的服務品質與相關的說明、告知更是受檢者最為在乎的面向。而國際文獻亦指出，健康檢查機構的顧客關係管理及運用資訊流程化亦是提升受檢者滿意度的重要因素^[3,4]，在提供受檢者健康檢查報告後，若能提供後續的顧客

追蹤管理，以及運用資訊系統有效整合受檢者資料，建議客戶客製化的健康促進措施，將有助於提升機構整體服務品質與效率，及建立長期與顧客的互動管道、顧客關係與信賴感，健康檢查品質認證查證焦點如圖2。

基準革新 價值加成

有鑑於國際健康檢查趨勢的演進，本會於2018年邀集健康管理、醫療、護理等各界專家，共同研擬新版健康檢查品質認證基準，基準規範由受檢者的角度來檢視相關服務，強調團隊溝通合作、服務品質、健康追蹤管理、培養民眾預防醫學觀念、運用資訊科技改善內部流程，期待健檢機構提供安全與準確的檢查品質外，更能注重受檢者的健康管理觀念與機構內部之團隊整合運作。

2019年新版健康檢查品質認證基準分為3章共31條(如圖3)，基準架構乃依據Donabedia^[5]對品質衡量，強調有好的結構品質與過程品質才能有好的照護結果品質；第1章(結構面)「組織運作、專業能力、環境與儀器設備管理」，提供安全的健康檢查環境，相關設施及設備應有妥善管理機制，相關檢查項目訂有標準作業程序，並強調醫療機構／單位

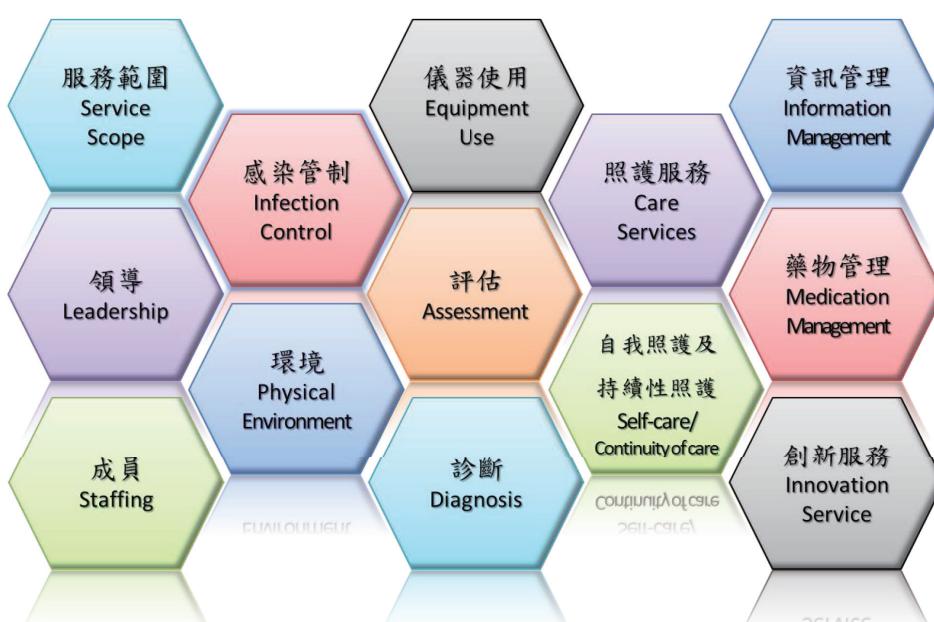


圖2 健康檢查品質認證查證焦點

應訂有風險管理機制與應變計畫，資訊系統之應用整合，以及顧客管理流程；第2章(過程面)「專業服務及安全的檢查流程」，提供專業服務及安全的檢查流程，醫療機構應落實

「以受檢者為中心」後續的疾病治療或健康管理之追蹤管理機制，對於受檢者反映之意見有妥善的處理流程；第3章(結果面)「品質提升與成果」，醫療機構應訂定照護品質計畫及善用品質指標進行品質持續監測，以及顧客管理與資訊化流程改善之成效，並展現創新服務內容。

除了基準規範之外，本會更請專家協助蒐集國內外健康檢查重要參考指標，研擬計有14項指標，包含檢查、檢驗類指標，如受檢者健康檢查報告結果回覆天數達成率、對於病理有異常發現回覆受檢者天數達成率、對於影像有異常發現回覆受檢者天數達成率等，另針對報告及後續追蹤，如報告錯誤率、回檢率等指標，將逐步協助參與認證機構提升品質並進行定期監測管理，未來亦回饋機構同儕值之參考資料，鼓勵機構精進其成效。

未來展望

本會將提供機構更多交流平台，除每年例行性辦理之頒獎典禮暨記者會外，將配合健檢機構需求與國際趨勢，辦理相關教育訓練課程，提供認證機構提升自我專業能力的機會，期待2019年新版基準施行，不僅提升參與認

證機構之醫療品質，更能協助機構展現健檢服務特色、凝聚團隊意志以激發團隊成長並透過品質指標監測，提供團隊檢討改善方向，進而提升機構經營管理之效益。

「好，還要更好！」，期許更多機構的加入，提供更多共同為醫療品質與民眾健康把關，使民眾接受健康檢查時安全有保障，一同並肩創造健康檢查新價值。

參考文獻

1. Si Si, John R Moss, Thomas R Sullivan, et al. (2014). Effectiveness of general practice-based health checks: a systematic review and meta-analysis. *British Journal of General Practice*.
2. Robson J, Dostal I, Madurasinghe V, et al. (2017). NHS Health Check comorbidity and management: an observational matched study in primary care. *British Journal of General Practice*.
3. 劉燦宏、任文瑗、趙嘉成、崔岡、邱文達。以顧客關係管理觀點探討自費醫療服務·醫務管理期刊，2004；5(3)，304-321。
4. 林清壽。影響中高齡者參與定期健康檢查行為意向之研究。福祉科技與服務管理學刊，2017；5(1)。
5. Donabedian, A.A. (1990) The Seven Pillars of Quality. *Archives of Pathology & Laboratory Medicine*, 114, 1115-1118.

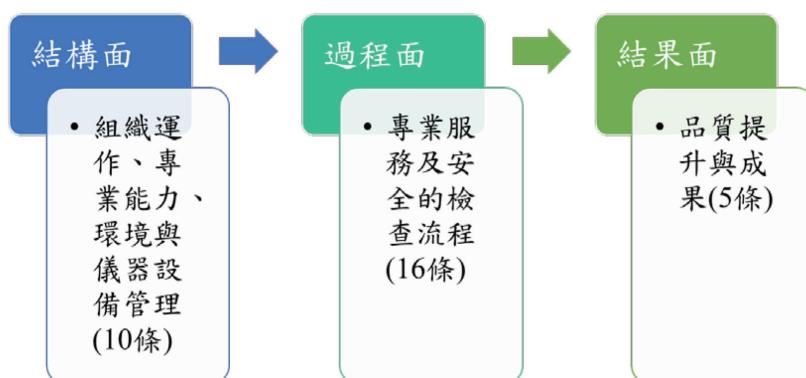


圖3 健康檢查品質認證基準架構