

# 「臺大醫院品質管理暨病人安全研習營」 研習心得

張稜雪（讀者服務股）

為持續推動臺大醫院（以下簡稱本院）全面品質管理，持續提昇醫療服務品質與病人安全，因此本院品管中心針對各科部品管種子人員，於5月21和22日假臺北市「遠東國際大飯店」大都會廳舉辦「臺大醫院品質管理暨病人安全研習營」。

品管新知之汲取與學習漸形重要，本次品質研習營的目的為強化種子人員於科部內進行品質管理與病人安全分析與改善，提升單位自我發現問題及解決問題的能力，以建立持續改善的組織文化。

本院林院長全程參與此次研習營，和同仁們一起為改善醫院品質打拼，也突顯本院對品質和病人安全議題之重視。大家藉由品管中心精心設計的課程和活動凝聚共識，並相互交流、學習經驗；茲將本次研習的重點及心得與讀者分享如后：

## 一、異常事件通報

2002年世界衛生組織提出：「安全是維護生命的基本原則，而且是品質管理中最重要的一環」。當本院同仁在院區內發現異常事件時，應向本院駐警隊通報，再由駐警通知相關單位協助處理，如果有人員受傷則應在同一時間協助傷患就醫。

## 二、提升病人安全與品質活動

為確保並提升醫療品質，維護病人安全，並進而建立持續改善的組織文化，以帶動本院各部室品質管理活動之進行，鼓勵同仁落實全面品質改善工作。品管中心將籌劃品管競賽，從舉辦品管研習營、請各科部提案並提出改善計畫，先繳交書面的改善報告、由評審委員挑選出優秀者進入複賽、再由參加複賽的單位提出口頭報告、最後再請評審委員到各單位實地進行訪查，以挑選出優勝的單位接受院方表揚。

## 三、滿意度調查

滿意度調查是一種快速反應服務品質的方法，服務提供者能藉由滿意度調查結果瞭解並審視自己所提供之服務品質、顧客滿意的程度、顧客所需要的服務、顧客的期待、作業流程之謬誤並了解顧客群的來源等等。

本院於民國91年起即針對外部顧客進行服務之滿意度調查，為使外部顧客得到良好的服務，首先應該讓內部顧客有滿意的工作環境，這樣一來員工才能發自內心提供服務，所以本院近期將針對內部顧客進行滿意度調查。

## 四、公文品質與標準作業流程

### ◎公文品質

公文是政府機關推動公務、溝通意見的重要工具。公文本身能否發揮功能，與行政效能有極密切關係。依據行政院秘書處頒布的文書處理手冊，自94年1月1日起，文書製作應採由左而右的橫式格式。橫式公文的數字使用與以往直式公文有所不同，依據「公文書橫式書寫數字使用原則」：

1. 數字用語具一般數字意義（如代碼、國民身分證統一編號、編號、發文字號、日期、時間、序數、電話、傳真、郵遞區號、門牌號碼等）、統計意義（如計量單位、統計數據等）者，或以阿拉伯數字表示較清楚者，使用阿拉伯數字。
2. 數字用語屬描述性用語、專有名詞（如地名、書名、人名、店名、頭銜等）、慣用語者，或以中文數字表示較妥適者，使用中文數字。
3. 數字用語屬法規條項款目、篇章節款目之統計數據者，以及引敘或摘述法規條文內容時，使用阿拉伯數字；但屬法規制定、修正及廢止案之法制作業者，應依「中央法規標準法」、「法律統一用語表」等相關規定辦理。

其它相關公文注意事項，可以上【公文e網通】<<http://www.good.nat.gov.tw/>>查詢參考。

#### ◎標準作業流程

實施SOP目的為穩定品質和降低各種因素所導致的差異性，各單位必需建置各項SOP，以作為品質改善與評估成效的基礎與準則。本院在民國91年7月依據ISO 9001-2000年版品質管理系統之觀念，將文件系統製作範例，供各單位參考，積極推動全院各項作業之SOP。SOP的架構可以分為以下四部分：

1. 作業手冊
  - \* 是管理系統的最高階文件。
  - \* 是一種基本指導綱要性質的文件。
  - \* 用以說明該部門的組織、管理及品質系統之有效運作方式，無論對內部工作人員或外部顧客，皆能使其很快瞭解該部門品質維持的方式。
2. 作業程序書
  - \* 是組織內中階的文件。
  - \* 各部門和部門間為達成目標，以人（Who）、事（What）、時（When）、地（Where）的觀點，界定組織內作業的規範。
3. 作業指導書
  - \* 是組織內基層的文件。
  - \* 以如何（How）進行的觀點，細部描述如何做好該工作、業務之操作方法、檢驗標準、規格圖樣等。
  - \* 是一種用於直接指導工作人員，按作業規範要求完成活動的文件。
4. 空白表單／紀錄
  - \* 在文件體系劃分上屬四階文件。
  - \* 將特定項目（欄位）設計在表單內，要求填寫者依欄位或項次逐一填寫，或是填寫權限內之部分欄位並於簽署後依次傳遞。
  - \* 規範作業者如何執行工作。
  - \* 為各項活動實際運作的結果，也是向顧客說明品質的具體客觀證據，如會議紀錄、檢驗報告、稽核紀錄等。

#### 參考資料

品質管理中心編。臺大醫院品質管理暨病人安全研習營活動手冊。臺北市：臺大醫院品質管理中心，民94年5月21~22日。