

醫療品質把關—指標監測

文/醫品中心 林弦音職員

醫療院所運用於品質活動手法甚多，包括全面品質管理、品管圈、實證醫學、流程再造、學習型組織、5S管理等，品質指標監測亦是有效管理品質活動手法之一。醫療指標的定義，Donabedian將之分為結構（structure）、過程（process）、結果（outcome）等三方面，內容如下：

■結構面主要是評估醫療院所是否具備充足且適當的設備、人力資源，以提供良好的醫療照護品質。

■過程面主要在偵測醫療院所對病人所提供的醫療照護行為是否有遵循合理且適當的醫療程序。

■結果面主要測量病人接受醫療照護後所發生預期或非預期的事件發生頻率。

為不斷追求醫療品質提升，達到病人就醫安全之目的，目前本院加入二大醫療品質指標系統，一項為由社團法人台灣醫務管理學會主導之台灣醫療照護品質指標系列（Taiwan Health Care Indicator Series；THIS），以急性照護指標為主，進行對醫療服務提供者評估及分析；另一項為由醫療評鑑暨醫療品質策進會主導之台灣醫療品質指標計畫（Taiwan Quality Indicator Project；TQIP），參與之醫療機構遍佈世界各地，使指標監測更具國際化與可比較性。

衛生署目前正籌劃於民國一百年全面修改醫院評鑑基準，以實地查訪取代紙上考評，從現行以紙上作業為主的五〇五項評鑑項目，預計減少到三〇〇項以下，並增加數十項「持續性指標監測」，包括財務管理、服務率、重返治療、會診時效、手術照護、加護病房照護和精神科照護等分類，由醫療機構按季呈報指標項目數據，使醫院評鑑資訊公開透明。本院積極參與「持續性指標監測」計劃之測試醫院，配合時程參加教育訓練和指標項目測試，提供意見供醫策會作為評鑑內容增修之參考。

醫品中心除配合衛生政策定期提報與監測各項指標，為達到醫療品質確實改善，每年度列出院內年度重點監測指標項目，並由相關科室擬定改善計畫並設定指標值，定期於委員會報告改善執行進度，落實指標日常管理，以保障病人安全與病人權益。

