

亞洲醫院管理獎 (AHMA) 之經驗分享

詹醫誠¹ 張鈴妤¹

Asian Hospital Management Awards (AHMA) – Sharing the Experiences of Regional Teaching Hospital in Taichung

Mark K. Chan¹, Joanna Chang¹

¹Jen-Ai Hospital: Tali, Taichung County, Taiwan

目的：

本院的遠景是為了永續經營，根留台灣，邁向亞洲，放眼國際，因此積極的參與各種不同的國際醫院管理活動。

方法：

以往醫務管理大部分針對內部藥品、醫材、人力等資源管理。近年來更對病人安全和風險管理、提昇醫療品質、醫院形象、資訊管理、臨床路徑控管為主。例如：每年皆舉辦的亞洲醫院管理獎(Asian Hospital Management Awards – <http://www.hospitalmanagementasia.com/hmaawards.htm>)，共分八大類項：顧客服務、行銷/公關/品牌經營、資訊科技服務或E化、人力資源發展、技術服務改善、病人安全和風險管理、管理或社會責任與醫療照護品質等。與本院專案管理執行的項目有所雷同，本院實際執行有風險管理、病人安全、國際病患服務中心、網路育嬰房等十個專案，以上專案均有專案管理人負責執行。仁愛醫院受邀代表台灣參加亞洲醫院管理獎，共準備了 313 頁的書面審查資料，內容包含 10 各不同類型的執行專案，與亞太地區頗有聲望的醫院競爭亞洲醫院管理獎殊榮。本院共準備了 4 本的英語書面審查資料，內容包括：摘要、佐證資料含財務分析、實施前與實施後的流程圖、病人滿意度問卷、相關媒體新聞報導、實地示範短片等等，並將所有資料燒成 4 片光碟，送至菲律賓的主辦單位。

結果：

大里仁愛醫院在泰國曼谷獲頒 2004 年亞洲醫院管理獎 – 資訊科技服務 / E 化類第二名殊榮。這是第一次有來自台灣的醫院獲得此項榮譽，而「亞洲醫院管理獎」亦是眾多亞太地區醫院所共同追求的目標。那一年是有最多參賽者的一次，共有來自 11 個國家，56 家醫院，共 165 件參賽作品共同競逐，此次評選出的優勝首獎包括來自新加坡、泰國、菲律賓和馬來西亞等國家著名的醫院。大里仁愛醫院詹廖明義總院長亦應「第三屆醫院管理亞洲會議」(Hospital Management Asia 2004) 之邀請於其中一場研討會中演講用藥安全，主題是 "Back to Basics: Why medication errors occur and how to reduce these?" 「為何發生用藥錯誤？又該如何減少其發生？」。於 2005 年，國際病患服務中心詹醫誠專員前往馬來西亞吉隆坡出席「第四屆亞洲醫院管理會議」(Hospital Management Asia 2005)，也參加會前國際聯合委員會的亞洲高級主管簡報

(Joint Commission International's Executive Briefings - Asia) 的一日研討會。於 2006 年，詹廖總院長再次亦應「第五屆亞洲醫院管理會議」(Hospital Management Asia 2006) 以“The role of Risk Management in Patient Safety is more important than you think: How to organize and implement a program for optimum results”「風險管理在病人安全裡的重要性遠超出您所想：如何推展此項計劃以得到最佳的成果」為講題於新加坡進行演講。於 2007 年，詹廖總院長再次受邀於「第六屆亞洲醫院管理會議」(Hospital Management Asia 2007) 中以病人安全 / 風險管理為題演講，本屆會議將於今年 8 月 30 及 31 日在泰國芭達雅舉行。

結論：

大里仁愛醫院獲得 2004 年亞洲醫院管理獎第二名的榮譽後，很榮幸每年受邀於亞洲醫院管理會議發表演說。詹廖總院長希望能看到台灣的專家有許多與醫院管理相關的英文口頭報告以及英文海報展示，跟國外專家學者一起分享台灣醫院的經驗。詹廖總院長期望未來能有更多的台灣醫院能參與像「亞洲醫院管理會議」的國際性醫院管理會議，以利與國際間的各项合作與交流，亦相信會對未來台灣加入世界衛生組織 (WHO) 有所助益。去年，也是第二次，萬芳醫院榮獲 2006 年亞洲醫院管理獎社區服務類第二名的殊榮。詹廖總院長希望未來台灣能有更多的醫院加入參與競賽，一起努力為台灣贏得亞洲醫院管理獎第一名的榮耀而努力。

關鍵字：

亞洲醫院管理獎 (Asia Hospital Management Awards - AHMA)、醫院管理亞洲會議 (Hospital Management Asia Conference)、國際性醫院管理會議、專案管理執行