

建置「醫療品質通報系統」 提供更高品質的醫療服務

研究動機與目的：

監控醫療照護品質，以往在本院是運用品質指標的收集結果再與同儕值或院內歷史值進行比較分析，以提出改善計劃，屬於事後性的改善活動。然而為使醫療品質的監測與改善更具時效性，能立即反應事件，本院建置「醫療品質通報系統」，期望藉由資訊科技輔助，以提供病患更高品質的醫療服務。

研究方法：

「醫療品質通報系統」將結合了住院醫囑系統、急診系統、手術室系統，只要是符合通報條件之個案，皆主動連結到醫療品質通報系統直接通報；此外，同仁也可以逕自院內網站上網通報，以達到全院性、即時性監控醫療品質之目的。而為落實「醫療品質通報系統」實行後之通報案件後續處理，本院在院長帶領之下成立醫療品質監控小組，小組成員涵蓋醫療、護理、醫技、行政等四大體系，以針對通報案件進行全面性之探討。此外「醫療品質通報系統」的通報項目是依據過去 THIS 或 TQIP 之異常指標、健保品質監控指標、醫療特殊情況等因素由小組成員經過討論後，初步選定十四項通報項目如出院 14 天內再入院、同一次住院二次手術、連續發燒三天的病人等。

研究結果：

「醫療品質通報系統」於 98 年 3 月份正式上線，而在初期之成效評估中，以三月醫療品質指標分析中可發現，重返加護病房率由 0.52% 降至 0%、非預性重返手術室比率由 0.67% 降至 0.18%、14 天再入院率由 0.62% 降至 0.58%、住院病患滿意度也上升至 82 分以上，由此可見實施「醫療品質通報系統」能有效提升醫療照護。此外針對特殊案例之檢討，則有二件進行聯合討論會，會中由個案醫師會中進行報告，並由小組成員與事件相關人員共同討論並針對個案提出聯合性照護計劃，以確保病患就醫品質。

討論與結論：

「以病人為中心、提供病患早日康復的全人醫療」為本院的理念，而「醫療品質通報系統」的設置配合醫療品質小組的成立與啟動，無疑是朝此這個目標邁進一大步，期望所有的病患能夠在就醫的過程中，享有更完善的醫療照護權益，並且能夠在醫療團隊盡心照護之下早日恢復健康。