

建置「住院全人整合照護」模式，提升醫療照護品質

張銘智、葉宏軒、許淑嬌、簡孟貞

研究動機與目的

為整合全院醫療資源及提升民眾就醫照護品質，本院於九十八年三月成立了「醫療品質小組」，並建置「住院全人整合照護」執行辦法，期望藉由整合醫療、護理、行政等資源，以提供病患更高品質的住院醫療服務。

研究方法

「醫療品質小組」係由院長擔任主任委員，結合了醫療、護理、行政等部門共計十五個委員，首先訂定出包含重返加護病房、三日內重返急診住院、十四內再入院、住院超過十四天、急診分科爭議、開刀房特殊醫療事件、連續發燒三天、抱怨事件、自殺傾向、內科非手術性傷口、糖尿病患者接受手術、初次罹癌等十二項醫療品質通報條件，並建置「醫療品質通報系統」供院內員工上網進行通報，通報內容由專任品管人員進行收案並交由各專科召集人進行專案處置，醫品召集人針對通報內容進行分案給專案處置醫師，專案處置醫師將進行案件瞭解並可依照患者情況決定是否召開全人整合照護會議，若無需要則可上呈主任委員進行結案。

全人整合照護會議可由主任委員、醫品召集人、專案處置醫師及病患主治醫師發起，參與成員包含各專業醫療人員及病患家屬，首先由各專業醫療人員依據病患情況進行討論，以決定出未來治療方針後，共同向病患家屬說明治療方式並解答其對病情或治療上慮，以落實參與診療及照護過程及決策和知情告知之病患權利。

研究結果

本院施行期間從98年3月1日至99年1月31日共計醫療品質通報案件達478件，其中以住院超過十四天佔84件最多，其次為重返加護病房76件及住院二次手術59件。全人整合照護會議共舉行92場，佔整體通報件數19.25%，平均每場參與科別為3.25科，參與人數為4.5人。提出全人整合照護科別以胸腔內科21件最多，其次為神經內科19件與新陳代謝科12件。累計參與全人整合照護科別共計296科，以神經內科36次為最多，其次為胸腔內科、心臟內科及感染科各佔33次。舉行全人整合照護會議之92個案中，其中有87件為情況改善且順利出院，另外5件則為死亡。

結論

實行全人整合照護對病患來說是不僅可享有更完善的醫療照護品質，且可透過院內行政單位尋求社會上之相關協助，使病患能安心的接受醫療照護，未來仍將持續針對全人整合照護執行辦法定期檢討與改善，以確保病患能夠得到最完善之照護品質。