

## 北醫大醫療體系獲30多項2023年SNQ國家品質標章肯定

臺北醫學大學附屬醫院秉持以病人為中心的理念，持續精進醫療品質，其中臺北醫學大學附設醫院、萬芳醫院、雙和醫院參與 2023 年國家生技醫療產業策進會 SNQ 國家級品質認證，獲得 30 多項肯定。

### ■北醫附醫

**1.預防醫學暨社區醫學部/建構社區健康促進創新服務系統：整合式智慧解決方案：**北醫附醫致力善盡社會責任照顧社區民眾健康，透過智能化資訊系統執行民眾健康預防保健，開發「TMUH 社區健康促進智慧創新系統」結合醫令系統、掛號服務、批價作業、資格檢核中央系統等，達到民眾便利性、即時性、正確性社區健康促進服務，本系統初期已成功提升社區民眾疫苗施打服務效能，更規劃即時檢核 4 癌篩檢資格、優化癌症篩檢服務流程，透過智能系統更能整合式納入多元健康促進服務，提升社區民眾健康。

**2.預防醫學暨社區醫學部/永續發展：親子共讀守護兒童發展，共創有溫度的健康社區：**針對偏鄉弱勢兒童發展問題，以預防醫學角度出發，由醫療人員從診間到社區的全面推廣親子共讀，運用童書評估兒童發展，衛教家長共讀的重要性、兒童行為與共讀技巧等。結合臺北醫學大學體系，將偏鄉服務與醫學教育結合，落實聯合國永續發展目標（SDGs），持續發揮正向社會影響力，創造社會投資報酬率（SROI）高達 1：8.8，並實際影響公部門政策，成功將美國具實證之 ROR（Reach Out and Read）模式在臺灣落地執行。

**3.醫療品質部/以顧客為中心之自動化動態即時就醫經驗管理平臺：**北醫附醫以「一間珍惜每個生命的醫院」為主軸，從全人醫療出發，打造一間有溫度的醫院。其中病人（家）的就醫經驗及意見回饋，是醫療品質持續精進關鍵。自 2021 年起以電子問卷常態進行病人就醫經驗調查，2022 年更創新透過自行開發手機 iTPass App，於病人就醫（離院）後自動推播提醒病人（家）填寫，大幅提升可近性，填寫結果自動即時呈現於 BI 就醫經驗管理平臺，以自動化、即時化與視覺化進行管理，掌握病人回饋的建議，達到即時介入之效果。

**4.教學部/智慧手術教學平臺之建置及虛擬實境手術教學之導入：**手術室為醫學實習生提供獨特而豐富的學習環境。對於外科培訓學員，遇到的最大挑戰是缺乏明確的學習目標，這也是全世界手術室教學最常見的問題。本平臺利用科技導入外科教學，能夠具體提升外科教學成效，也傳承外科醫師的手術經驗，期望未來有利外科人才的招募，此外，外科影像標示數據庫的建立，能夠為人工智能數據庫做預備。然而未來仍有一些行動目標，其中包含機構內推廣交流，人工智能的應用，提升手術中的影像辨識及病人安全，同時也期望能整合至醫病共享決策，協助病人衛教及手術決策，最後是將沈浸式學習的概念，導入實作的過程，期望讓原宇宙概念成形。

**5.兒科部/整合型新生兒照護-大學兒童醫療團隊與產後護理機構嶄新的合作模式：**北醫附醫整合型新生兒照護團隊是以新生兒科、兒童重症科為中心，搭配兒科部其他次專科，包括兒童神經、兒童血液腫瘤、兒童胸腔、兒童心臟、兒童過敏免疫等以及兒童外科團隊（兒童外科、兒童神經外科、顱顏中心等），建構而成。於 2020 年 7 月，由新生兒及病童外接，產後護理之家服務巡房，照護相關 24 小時諮詢業務開始。之後陸續亦加入產後護理之家員工訓練服務，新生兒就診綠色通道等。藉由大學醫院之完整兒童內外科醫療團隊資源，協助產後護理之家建構整合型新生兒照護支援體系，進而於必要時能無縫銜接專業兒童醫療，提升國內兒童醫療水準。

**6.兒科部/精準兒童腫瘤醫療：**臺灣每年約有 500 多位兒童罹患癌症及腦瘤，其存活率與康復後的生活品質，是國際間最重視的兩項長期成效指標。本院兒童腫瘤中心採用多專科團隊診療模式，由兒童神經外科、小兒外科、小兒神經、小兒腫瘤、影像、病理等組

成專家團隊，為病童量身打造最適當的治療計畫。結合兒童友善醫療與護理，涵蓋營養、復健、音樂治療、藝術治療、心理社會、內分泌及生長發育等介入與輔導，提供以病童及家庭為中心的跨領域全人照護。在精準醫療方面，結合腫瘤細胞培養及生物特性分析，搭配精準放射治療及兒童質子治療團隊，為病童追求最高治癒率。此外，團隊亦積極將實驗室研究結果轉譯為新穎治療，持續導入多項早期臨床試驗及創新療法，增進復發性、難治型、高危險群病童的存活率，並藉由康復者照護特別門診，促進康復者生活品質。

**7.研究部/智能人才資料管理系統：**近年來無紙化成了新趨勢，但是常常需要繁瑣的人工來統計，藉由開發此系統，減少人力的浪費，並掌握與規劃年度目標系統的建置包含網頁開發系統，整合登錄平臺和 SQL 資料庫系統與後端分析模組。系統僅需登入者依作者序、著作名稱登入系統，並選擇著作分類，後端系統會自動分為管理介面與個人介面，並藉由即時的 Dashboard 讓科部及院方管理者來掌握與了解，管理目標系統導入前都是到年度結束，或院方臨時需要才要花費大量人工並跟科部索取資料，無法即時了解資料，系統導入後，系統每月主動提供院方及科部主管論文寫作需要輔導的名單，供其擬定改善方針，除了能即時掌握資料也能即早掌握輔導未達目標的科別，讓院方的年度目標能順利完成。（文/北醫附醫）【下圖：北醫附醫與所有獲獎單位合影】



## 萬芳醫院

**1.疫不容疵、洞燭機先-運用團隊資源管理（TRM）有效推動醫院智能防疫：COVID-19** 疫情嚴峻，為確保民眾就醫環境安全與風險管控，運用團隊資源管理元素，建構智慧門禁管理模式，降低醫療人員工作負荷。智能門禁管理模式涵蓋「醫院入口、病房區入口，及陪病者與病人進出病房管理」等人流管制系統，特別強化「陪病者往返社區病房感染管制」，降低社區感染傳播至醫院風險。



運用智能化跨團隊合作模式，建置數位化智慧門禁系統，及時串接健保雲端系統 TOCC 資料、實名制登錄，立即掌握來院者 TOCC，同時建構住院病人與陪病者進出病房智能手環，提升醫院環境安全管理，以達精進感染管制查核作業、人力精實化與無紙化等效益，同時配合防疫政策提供便捷服務與精實監督管理，促使醫療人員提供高效率服務，進而有效彰顯對醫療機構之助益。

【左圖：萬芳醫院智能防疫團隊合影】

**2.抗凝藥物智能決策輔助系統提升手術安全：**術前正確停用抗凝血劑與抗血小板製劑，可降低手術後之重大出血風險，提升手術安全；萬芳醫院建構「抗凝藥物智能決策輔助系

統」應用於手術及牙科處置，系統可自動篩選健保雲端抗凝用藥，結合病人臨床數值及院內實證指引，提供醫師術前合理停藥時間建議。評估結果會自動列印成個人化衛教單，並同步於手機 APP 上呈現，利用藥物圖片提供病人更視覺化且直觀的術前停藥提示。

此套系統還可針對特殊族群提供相對應處置建議，如緊急手術主動提供抗凝藥物反轉建議、手術高風險族群提醒延遲手術，達到全面性的術前抗凝血藥物評估。利用串流住院醫令系統，避免醫師術前誤開抗凝藥物，且於術後自動提示適時恢復抗凝藥物之使用。系統上線後，抗凝藥物術前評估率達 100%，藉由提供醫師友善、便利且全面的「抗凝藥物智能決策輔助系統」，有效提升圍術期用藥安全目的。【右圖：萬芳醫院抗凝藥物智能決策輔助系統團隊合影】



**3.悸動的心不怕中風心房顫動抗凝血藥物警示系統：**心房顫動是最常見的心臟節律異常，全人口中平均每 100 人就有一位罹患心房顫動，隨著年齡增加，罹病的比例愈高。心房顫動會增加發生中風的機會。而使用抗凝血劑可以降低心房顫動的病人發生中風的風險，但也會增加出血的機會，針對心房顫動病人，目前有一簡單的評分方法來評估發生腦中風的可能性，不過心房顫動並非都有明顯症狀，再加上每位病人的危險因子不同，假使靠人為來判定，有時會不慎判斷錯誤或未及時更改藥物及劑量。所以萬芳醫院運用智能化跨團隊合作模式，建置數位化智慧監測系統，及時串接心電圖、病人的病歷，抽血報告，提升心房顫動的用藥安全，以達精進減少中風與大出血等效益，進而有效彰顯對醫療機構之助益。（文/萬芳醫院）【右圖：心房顫動抗凝血藥物警示系統團隊合影】

## 雙和醫院

雙和醫院除了既有的 12 件續獎外，今年更有 10 件新案獲得肯定，從醫院特色醫療、智慧醫療到醫務管理與社區醫療服務等皆有表現。

**1.特殊牙科/與您同行：特殊需求者全人口腔照護：**開設特殊需求者牙科醫療門診，提高特殊需求者牙科就醫可近性；其次，舉辦特殊需求者牙科醫療服務繼續教育課程，培訓特殊需求者口腔預防保健人力資源，最後，提高醫療從業人員執行特殊需求者醫療服務意願、建立特殊需求者口腔照護網絡模式，落實基層院所轉診及醫療分級制度。藉由本計劃的執行，強化特殊需求者基層醫療之人力資源。

**2.加馬刀中心/精準醫療：加馬刀放射手術治療腦內腫瘤及血管病變：**加馬刀放射手術（gamma Knife radiosurgery）是一種先進的腦部治療方式，它結合了立體定位技術、三度空間影像掃描、電腦計算、及定點聚焦放射治療，而成為腦內深部手術的一種新利器。

**3.兒科部/以醫病共享決策的模式來促進嬰幼兒接種輪狀病毒疫苗：**利用「醫病共享決策輔助工具（PDA）」協助家屬決定是否接受自費口服輪狀疫苗，從評估到決策過程皆有醫事人員的參與及溝通，在接種疫苗的同時也增進醫病關係。

- 4.癌症中心/青少年及年輕成人癌症整合團隊-「就愛這 Young 零距離暢所欲言」：照顧青少年及年輕成人癌症患者時不能僅針對癌症進行治療，而是要全面考量他們在此年齡階段必須達到的重要發展里程碑，進而提供適切的全人照護。
- 5.社區醫學部/智能防疫，守護健康—全面 e 化：為達成防疫目標，增添許多的設備及人力，藉以智能化的方式來提升醫療的服務品質。
- 6.人力資源室/防疫總動員—精準人力調度：雙和醫院成立防疫應變指揮中心統整現有人力，並建立精準人力調度政策。讓全院員工有明確的指引能夠遵循，以利安排自身時間去參與各項防疫工作。
- 7.緊急救護暨急救技能訓練中心/不變應萬變-大型群聚活動醫護站設置制度標準化：本中心提供大型活動的醫療救護支援，並依據管理要點訂定「大型群聚活動醫護站設置制度標準化」，建立相關標準化流程及文件，在支援大型活動時，提供完善的救護醫療服務。
- 8.神經外科/尖端機器人脊椎微創手術圍術期照護系統：除在手術技術上追求卓越與創新，手術衛教及術後持續脊椎保健的重要性，此尖端機器人脊椎微創手術圍術期照護系統納入科個管師進行術前衛教與術後追蹤。
- 9.醫品部/翻轉醫病關係新紀元：醫病溝通零距離：透過專業醫療服務及具備同理心的溝通技巧，增進醫病互動品質以營造良好的醫療環境，減少醫護人員與病人、家屬間的溝通不良，拉近醫院與民眾的距離。
- 10.國際醫療中心/首創醫療培訓制度，厚植馬紹爾醫療照護實力：配合政府醫療外交政策，於 102 年起辦理「駐馬紹爾群島共和國臺灣衛生中心計畫」，派遣醫護人員前往我國友邦馬紹爾群島服務，藉由醫療衛生強項，深化我國與駐在國之良好互動及合作關係，以彰顯臺灣在國際衛生援助之重要地位。（文/雙和醫院）【下圖：雙和醫院與所有獲獎單位合影】

