

## 【論壇】雙和醫院吳美儀副院長：推動以病人為中心的價值醫療照護

2024-12-15

醫療技術的進步與健康需求的多樣化，傳統以醫療量能與技術為核心的模式已無法滿足現今社會的期待。近年來「價值醫療」為導向的新型照護模式，強調以病人為中心，提供高品質、高安全、高效益且符合病人需求的服務。同時，透過提升病人就醫經驗與治療成效，以期待更高的價值與健康效益，是現今醫療照護體系發展趨勢的方向。

### ■從品質到價值

以價值為基礎的醫療照護，目的在於注重照護品質、醫療服務提供者的表現及病人的體驗。在這裡「價值」是指個人最看重的東西，定義可用以下公式表示：

價值 (Value) = (品質+病人就醫經驗+成效) ÷ 成本

高價值醫療照護的核心在於提升醫療服務的品質、病人的就醫經驗與治療成效，同時兼顧成本效益，實現「以病人為中心」的醫療模式。



醫療品質涵蓋安全（避免傷害）、有效（實證為基礎的服務）、及時（減少等待避免有害的延遲）、高效率（避免浪費）、公平（不因個人而提供有品質差異的服務）與以病人為中心（尊重病人並確保其價值能引導所有臨床決策）的 6 大面向，實現健康公平的永續目標。【左圖：雙和醫院吳美儀副院長】

其次，就醫經驗則透過病人就醫經驗調查（PREM），評估病人滿意度與服務感受；治療成效除了以客觀表現外，並加入病人自我報告結果測量（PROM），從病人角度檢視健康改善與生活品質提升。減少成本與無效資源耗用，創造更高的醫療照護價值，為病人與醫療體系帶來最佳效益。

■雙和醫院共創價值醫療的策略推展

1.實證品質的基礎建置：實現價值醫療照護的基礎在於紮實的實證品質：

(1)推行實證醫學精神與手法：成立專責單位提供教育訓練與諮詢、向下紮根推展至臨床單位，從研究實證轉譯成臨床行動，確保服務以科學證據為依據。

(2)病人安全及品質管理於日常的落實：包括培育醫品病安人才，指標的監控與管理、病人安全異常事件管理與改善、品質競賽參與、就醫經驗調查回饋與改善。

2.以病人為中心的品質推展：

(1)強化病人參與及醫病溝通合作：推行 74 項醫病共享決策，服務近 8 萬人次，雙方共同參與醫療決策（SDM），讓病人能夠在充分的資訊下，做出適合自己的選擇，進而減少因不確定性帶來的焦慮感，除榮獲醫策會醫療機構實踐績優獎，並於 2022 年獲 SNQ 國家品質標章的肯定。另由病人自我報告結果測量

（PROM）及病人就醫經驗調查（PREM），作為服務品質改善的參考依據。【右圖：雙和醫院價值醫療理念】



(2)Choosing Wisely-價值導向的明智選擇：執行 19 項明智選擇主題，避免過度或無效醫療、合理使用醫療資源避免浪費。消除對病人照護沒有價值的作法，不僅能避免過度使用所造成的潛在傷害，並減少碳排、資源及能源耗用及產生廢棄物，為環境帶來好處，榮獲 2021 年 SNQ 國家品質標章。

(3)加速術後康復（ERAS）：執行 8 科 12 術式 ERAS，運用實證醫學最佳策略，由跨領域團隊落實手術麻醉整合照護，降低術後併發症並加速復原。

(4)智慧醫療導入：運用數位科技，在全人照護過程中做到早期發現、及早診斷、危急預警、精準介入與個管追蹤等，將醫療照護服務延伸，提供有品質且高效率的服務，達到無牆醫院的願景，榮獲醫策會 2023 年 NHQA 智慧醫院全機構標章殊榮。

以病人為中心的價值醫療，不僅是一種健康照護的新模式，更是一種理念的革新。透過醫療品質、就醫經驗及治療成效的提升，於優化成本的基礎上，為病人及社會創造更高的價值。未來，將持續推廣價值醫療共創照護，讓每位病人都能享受到符合自身需求且充滿人性關懷的健康照護，實現真正的「以病人為中心 Co-production」。**【下圖：雙和醫院榮獲 2023 年智慧院全機構標章】**

