

# 醫療品質指標 理論與應用



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 編著



合記圖書出版社 發行

# 醫療品質指標 理論與應用



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 編著



合記圖書出版社 發行

醫療品質指標理論與應用 / 財團法人醫院評鑑

暨醫療品質策進會 編著.

-- 初版.-- 臺北市：合記，2003【民 92】

面；公分

ISBN 957-666-969-3 (平裝)

1. 醫院—管理 2. 醫療服務—品質管理

419.2

92008117

書名 醫療品質指標理論與應用  
編著 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會  
執行編輯 林麗淑  
發行人 吳富章  
發行所 合記圖書出版社  
登記證 局版臺業字第 0698 號  
社址 臺北市內湖區(114)安康路 322-2 號  
電話 (02)2794-0168  
傳真 (02)2792-4702  
網址 www.hochi.com.tw

總經理 合記書局  
北醫店 臺北市信義區(110)吳興街 249 號  
電話 (02)27239404  
臺大店 臺北市中正區(100)羅斯福路四段 12 巷 7 號  
電話 (02)23651544 (02)23671444  
榮總店 臺北市北投區(112)石牌路二段 120 號  
電話 (02)28265375  
臺中店 臺中市北區(404)育德路 24 號  
電話 (04)22030795 (04)22032317  
高雄店 高雄市三民區(807)北平一街 1 號  
電話 (07)3226177  
花蓮店 花蓮市(970)中山路 632 號  
電話 (03)8463459

郵政劃撥 帳號 19197512 戶名 合記書局有限公司

西元 2004 年 3 月 10 日 初版二刷

## 作者簡介

### 總編輯



王莉莉

學歷：

東海大學社工研究所 碩士

曾任：

全民健康保險費用協定委員會 組長

行政院衛生署醫政處簡任秘書

現任：

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 組長

### 作者群【依章節順序排列】



郭乃文

學歷：

美國約翰霍普金斯大學 博士

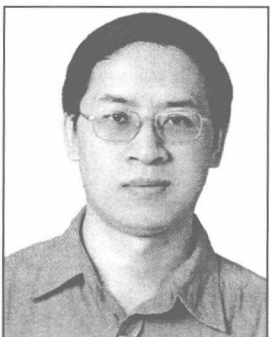
美國耶魯大學 碩士

國立台灣大學公共衛生學系

現任：

臺北醫學大學醫務管理學研究所 助理教授

台北醫學大學管理發展中心 副主任



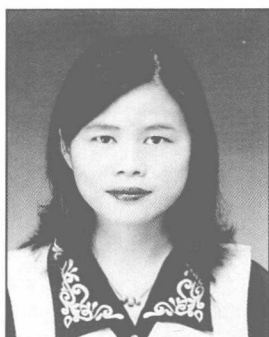
鍾國彪

學歷：

美國約翰霍浦金斯大學衛生政策與管理 哲學博士

現任：

國立台灣大學醫療機構管理研究所 副教授



## 廖熏香

### 學歷：

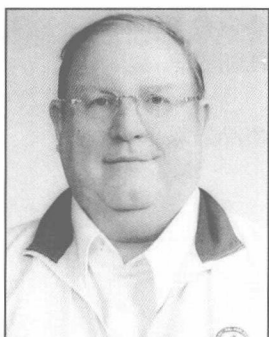
美國匹茲堡州立大學學士、碩士、  
國立台北護理專科學校

### 曾任：

台北榮民總醫院急診室、心臟加護病房護理師  
美國密蘇里州 Buena Vista Nursing Home 督導  
佛教慈濟綜合醫院管理室專員

### 現任：

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 副組長



## 陶阿倫

### 學歷：

澳洲昆士蘭州立大學 醫學系  
日本岡山大學 博士

### 現任：

彰化基督教醫院醫療品質部 主任  
中華民國醫療品質協會 理事  
International Society for Quality in Health Care  
(ISQua) 亞洲代表



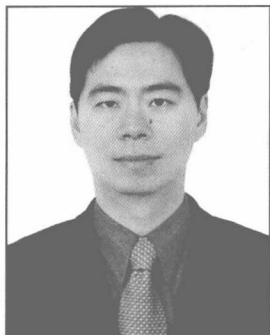
## 范碧玉

### 學歷：

中國醫藥學院醫務管理研究所 碩士  
國立台灣大學社會學系

### 現任：

國立台灣大學秘書室 主任  
中華民國病歷管理學會 理事長  
中華民國公立醫院學會 秘書長



## 楊哲銘

學歷：

美國印第安那大學 法學博士

台北醫學院醫學士

現任：

台北市立萬芳醫院 副院長

台灣醫務管理學會 監事



## 林齊宣

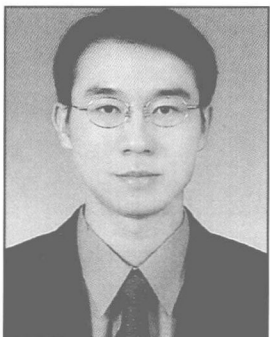
學歷：

台大公共衛生學院醫療機構管理研究所 碩士

陽明醫學院醫學系

現任：

台北縣立三重醫院 副院長



## 鍾翰其

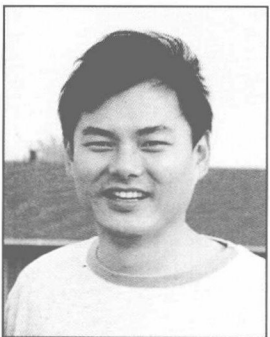
學歷：

高雄醫學大學公共衛生研究所 碩士

台北護理學院醫護管理學系醫管組 學士

現任：

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 副管理師



## 薛亞聖

學歷：

美國密西根大學 衛生政策與管理 博士

美國密西根大學 醫務管理 碩士

國立台灣大學 公共衛生學系

現任：

國立台灣大學醫療機構管理研究所 副教授

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 代副執行長



## 張峰義

### 學歷：

美國匹茲堡大學博士後研究員  
國防醫學院醫學科學研究所 博士  
國防醫學院醫學系

### 現任：

三軍總醫院感染科 主任  
國防醫學院內科學科 教授



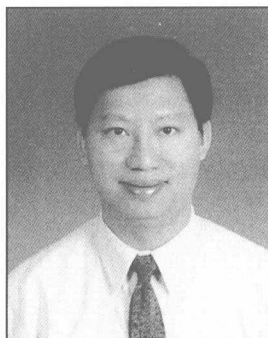
## 陳玉枝

### 學歷：

南卡羅萊納大學醫療管理 博士  
杜貝克大學護理研究所 碩士  
中山醫學院護理系

### 現任：

行政院衛生署宜蘭醫院 副院長  
台北榮民總醫院護理部 副主任  
國立台北護理學院 助理教授  
行政院衛生署病人安全委員會 委員



## 沈希哲

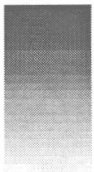
### 學歷：

美國約翰霍普金斯大學 公共衛生碩士  
高雄醫學院醫學士

### 現任：

台北市政府衛生局第三科 科長  
台北市立陽明醫院急診醫學科主治醫師





## 楊副署長序

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會在衛生署和醫界的期許下，於八十八年四月十二日成立。設立之初，除了接辦醫院評鑑之外，一直在思考如何協助醫院提升醫療品質。在拜訪已經在推行 QIP 計畫的和信醫院及萬芳醫院，並經過美國約翰霍普金斯大學醫管教授之推薦以及一連串的討論評估之後，於八十八年底引進美國馬里蘭醫院協會所發展的「品質指標計畫」(Quality Indicator Project, QIP)。選擇這項指標計畫除了因為其是發展最早，也是最俱規模之計畫外，另一考慮是 QIP 的監測範圍著重於臨床醫療範圍，這是醫療品質的核心，也是品管活動較難觸及的領域。

會考慮採用國際之醫療品質指標，而不自行研發，其原因主要在指標的選擇、定義，由於每人專長、經驗不同，經常為了一個指標，就要花相當冗長的時間討論而難有共識；再者，為了使台灣醫院品質水準能與國際醫院做比較，因此，引進國際知名品質指標計畫，該指標效度具一定的水準，又有完整的指標手冊與教育訓練，能使我國醫院快速有一套工具可協助提升醫療品質，也可學習國際的醫院管理經驗。

台灣醫療品質指標計畫 (TQIP) 是國內第一個具規模的品質指標計畫。為了協助能妥善運用這個計畫，達到提升品質之目的，將品質指標的概念與醫療作業及醫院管理緊密結合，醫策會特邀請了醫療、護理、病歷、管理、學者等專家成立 TQIP 專案小組，協助醫院來執行與運用品質指標。三年多來，非常感佩這群專業又敬業的朋友自願參與、義務奉獻，挑燈夜戰的開會討論與繁重的家庭作業。不論是指標的翻譯、問題的解答、教育訓練的推廣、到院服務的參與，由於他（她）們的奉獻，這個計畫才能有今天的成績。本書就是這些專家們推行與輔導醫院經驗累積的結晶，非常感謝這群專家的努力，讓醫療品質指標的概念能夠得以在國內深耕，品質指標的使用經驗與功能能夠藉由本書來傳播。



TQIP 指標目前有急性照護、精神照護及長期照護指標等三方面。包括加護病房導管相關的感染率、預防性抗生素的使用、剖腹產率、非計畫性重返開刀房或加護病房、非計畫性的急診返診、病人跌倒等，醫院都已經有了非常具體的品質促進行動。而持續監測、資料分析解讀、擬定改善策略、進行持續品質改善等行動能落實在醫院的作業中，這是相當令人安慰的成果。雖然自從八十四年實施全民健保以後，部分人士批評國內醫院只會向「錢」看，事實不然，有相當多的醫院是努力在改善品質的，約有半數教學醫院加入本指標計畫，未加入本指標計畫之醫院，也採用許多品質改善計畫以提升品質，此外，醫院評鑑的重點也一直在檢討改善，在在都在為國人提供具安全、有品質的醫療服務。

本書的內容從品質指標的理論開始介紹，包括國際品質指標的介紹、品質指標的發展到資料如何收集、解讀分析、應用改善等都有詳盡的說明。後段的指標實務應用，則是 TQIP 專案小組成員結合參加醫院資料，更進一步去探討每個資料數據背後的意義，進而提出各項改善的參考建議。最後，要特別跟大家強調，指標數據的高與低，並不能代表醫療品質的好與壞，它只是忠實地反映目前醫療執行的現況，是提供進一步改善的參考；而各項的品質監測工具，最終的目的都是為了要提昇醫療品質。

楊漢源

行政院衛生署 副署長  
醫策會首任董事長，現任 董事



## 謝董事長序

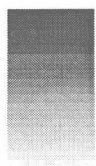
財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會成立的宗旨在於協助國家醫療品質政策之推展與執行、醫療品質之認證、輔導醫療機構經營管理、促進醫病關係和諧、提昇我國醫療品質。目前的主要業務除了接受行政院衛生署委託辦理醫療機構評鑑相關業務之研究、規劃及執行外，建立綜合性醫療品質指標，包括台灣醫療品質指標計畫 (TQIP)、醫品圈發表暨競賽活動以及學習型組織的推廣等醫療品質相關活動之教育與推廣，亦為本會重要的工作重點。

本會自民國八十八年開始先在國內有計畫的推行品質指標計畫，在楊漢淥前董事長的領導，專案小組委員、醫策會同仁的全心投入及國內醫療院所對於品質改善活動的積極參與下，讓台灣醫療品質指標計畫，從指標的定義、資料的收集、數據的分析與解讀，到實際的改善運用，已經獲得初步的成果，也讓各醫療院所瞭解品質指標的目的在於建立持續性的臨床執行成效的量測，進而提供改善的參考。國內鮮少有對於品質指標介紹的書籍，本書的內容從理論到實務，兼具深度與廣度的介紹品質指標，是一本瞭解醫療品質指標最佳的參考書籍。

「品質專業、服務滿意」是醫策會的精神，本會將秉持著這樣的精神持續為醫界的品質提昇來服務。

謝博生

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 董事長  
行政院衛生署全民健康保險爭議審議委員會 主任委員



## 張總經理序

民國九十一年，全民健保順利地完成了三項的大任務，首先是有驚無險度過了開辦以來最大的財務危機；其次是七月一日排除困難實施了西醫醫院總額支付制度；第三是順利地發出了第一張健保IC卡，並預計在民國九十二年全面實施。同樣令人高興的是，在此時又欣見財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會出版了「醫療品質指標理論與應用」一書，這將把國內醫療服務品質的提升，再推向另一個新的里程碑。

醫策會可說是國內第一個有計畫推行醫療品質指標監測的機構，其在三年之前，就將美國馬里蘭州的品質指標計畫 (QIP) 引進台灣，大力推行，從品質指標概念的說明宣導、相關主管人員的教育訓練，到醫院內部的資料蒐集、分析解讀與應用改善，我們已經在七十家參與此項監測計畫的醫院中，看到許多成果。

中央健康保險局從民國八十八年十一月起，推動「全民健康保險醫療給付效益提升計畫」（簡稱IDS計畫），協調特約醫療院所與山地離島地區之衛生所，共同組成醫療合作團隊，為偏遠地區之民眾，提供定點門診、急診、夜間診療、轉診後送及居家照護等項醫療服務，經過多年的努力，目前此項計畫已在國內四十八個山地離島鄉全面實施，山地離島地區居民的醫療服務品質，也因此而獲得相當程度的改善。

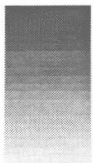
為改進現行的保險支付制度，中央健康保險局亦從民國九十年起，陸續推出包括子宮頸癌、乳癌、肺結核、糖尿病、氣喘等疾病之醫療給付改善方案，近期將再推出慢性B型與C型肝炎、高血壓、精神分裂症及兒童早期療育等疾病之醫療給付改善方案，希望透過這種機制，釋出適當誘因，引導特約醫療院所提供被保險人整體性的醫療照顧，以便能進一步提升醫療服務品質。

民國九十一年七月一日，西醫醫院總額支付制度實施之後，全民健保有關於醫療費用的給付，已全部實施前瞻性的總額支付制度。為維持總額支付制度底下的醫療服務品質，並保障民眾就醫的可近性，中央健康保險局特別與醫師公會全國聯合會合作，共同執行各項總額支付制度的品質確保方案，以達成為保險對象購買健康的目標，未來，整體醫療品質的提升，將是全民健保要努力的方向。

本書是醫策會三年以來大力推廣TQIP的實務過程與成果報告，也是國內醫療界推行品質指標監測計畫相當具有參考價值的工具書，深信藉由本書的推廣，必定能讓醫院充分瞭解推動品質指標監測，目的是在建立瞭解現況、發現缺失、謀求改善的機制，進而有助於醫療品質的提升與病人權益之保障，感佩用心，特為之序。

張鴻仁

行政院衛生署中央健康保險局 總經理



## 張理事長序

四十年前，台灣設備完善、較有規模的醫院少之又少，自從中華民國醫院協會成立後，本人建議醫院協會引進醫院評鑑制度，協助醫院發展，雖然是簡單的醫院評鑑內容，在當時卻難以順利推動，因為大家都閉門造車，沒有機會與其他醫院切磋改善，當然最重要的是沒有公權力的介入。直到廿多年前衛生署成立後，鑑於教學醫院有評鑑的必要性，開始邀請鄒濟勳理事長為主任委員，並邀請譚開元先生（現任醫政處處長）、韓揆教授及本人等參與教學醫院評鑑。此後廿年，由於醫院評鑑關係，台灣醫院進步神速，仿如歐洲的文藝復興後，產生工業革命般，醫院評鑑帶動台灣醫院以硬體及醫護人員為主軸，發展非常迅速。而今，台灣醫院已達一定水準，硬體改善的空間有限，因此，未來的廿年，大家都認同朝向不易的軟體發展，即朝向醫療品質之方向發展。軟體發展效果雖在短期內不顯著，卻比硬體及人員發展更為重要。

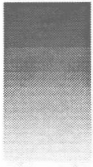
台灣最近發生一連串的醫療事件，即表示台灣醫界需要急起直追，鼓勵醫院重視以病人為中心，提供安全、高品質、高水準的醫療就醫環境。近來衛生署非常積極採取行動，主動邀請各界專家建立各項措施，提昇台灣的醫療品質。

鑑於醫療品質不易衡量及量化，財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會於一九九九年從美國的馬里蘭州引進 TQIP，鼓勵醫院參與、研究及推動。很慶幸有許多學者專家及醫院的從業人員熱心、積極的投入，從實務與理論中相互印證深入了解 TQIP，並蒐集相當多的國內外資料，彙整成書，介紹醫院如何利用品質指標，分享經驗與資訊，相互切磋，提供全國醫界參考，是值得推薦的好書。

張錦文

中華民國醫院協會 理事長

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 董事



## 陳理事長序

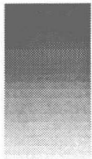
我國自民國八十四年三月一日起實施全民健康保險，而至民國八十七年起全民健康保險財務就產生赤字，全民健康保險局為控制健保費用支出之快速成長，遂陸續實施多項的財務控制措施如：論病例計酬 (case payment)、合理門診量，自主管理及總額支付等，復加以病患消費意識高漲，醫療機構彼此間競爭日趨劇烈，醫療機構唯有持續不斷地追求醫療品質的提昇及確保民眾就醫的權益方能達成永續經營的目的。

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會於民國八十八年十月引進美國馬里蘭州醫療品質指標計畫，三年多來對提昇國內醫療品質貢獻良多。此次出刊「醫療品質指標理論與應用」是值得推薦的好書，其內容包含指標系統簡介、品質指標介紹及品質指標實務應用研究等三章，涵蓋理論與實務，是一本值得從事醫療品質相關工作人員仔細研讀的經典之作。

本人從事醫療工作多年，深深覺得醫療品質管理是一項持續不斷的改進過程，過去我國並無完整有關醫療品質管理之著作，很高興見到「醫療品質指標理論與應用」的出版，因為它深入淺出有系統的介紹品質指標之理論及實務應用，是我國醫療品質管理上十分重要的里程碑。

陳宏一

中華民國醫療品質協會理事長  
三軍總醫院院長



## 序言

本書從規劃到完成，共歷經了近二年的時間，漫長的時間才成就這看似薄薄的一本書，但卻蘊含了醫療品質指標在台灣推行的精華。醫策會推動台灣醫療品質指標計畫一路走來，已經進入第四個年頭，這些日子有許多的工作伙伴陪伴著我們一同為醫療品質的促進來努力，所以醫策會並不孤單。除此之外，醫策會跟著 TQIP 的參與醫院一起學習成長，每每從醫院的成果發表中，醫院對於品質的重視與投入，讓我們獲得最大成就，也促使醫策會更加義無反顧地投入在品質促進的服務上。

本書的完成，除了感謝各位作者的努力之外，TQIP 專案小組委員的貢獻更是功不可沒，每隔週一的晚上，大家從四面八方的工作崗位趕到醫策會來聚會，一起討論教育訓練的課程、品質指標的問題、醫院輔導及服務的工作，三年多來不曾間斷，沒有你們的付出，就沒有今日的 TQIP。他們分別是召集人萬芳醫院楊哲銘副院長、台北醫學大學郭乃文副主任、台北市政府衛生局沈希哲科長、台北縣立三重醫院林齊宣副院長、三軍總醫院感染科張峰義主任、台大醫院秘書室范碧玉主任、行政院衛生署宜蘭醫院陳玉枝副院長、彰化基督教醫院陶阿倫部長、台北市立療養院陳喬琪主任、台北市立和平醫院王祖琪督導、馬偕紀念醫院門診部郭許達主任、臺大醫院精神部曾美智主治醫師。

除此之外，感謝本書的總編輯，本會王莉莉組長的幫忙，從第一章到最後一節仔細的校閱，期使本書能更加完善。本會 TQIP 工作小組同仁的努力，周照芳副執行長、薛亞聖副執行長、黃遵誠組長、廖熏香副組長、鍾翰其副管理師、游育苓副管理師、林紡而專員、林素如專員、張斐綾專員等讓 TQIP 持續不斷的往前推進，以做到品質專業服務滿意為目標。本書只是個開始，我們希望有更多的人投入醫療品質的領域，以造福社會大眾。

蔡素玲 謹誌

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 執行長



# 醫療品質指標理論與應用目錄

|            |                                                    |            |
|------------|----------------------------------------------------|------------|
| <b>第一章</b> | <b>指標系統簡介</b>                                      | <b>1</b>   |
| 第一節        | 何謂品質指標 / 郭乃文 .....                                 | 1          |
| 第二節        | 目前各國主要品質指標系統 / 郭乃文 .....                           | 5          |
| <b>第二章</b> | <b>品質指標理論與方法</b>                                   | <b>13</b>  |
| 第一節        | 品質指標發展 / 鍾國彪 .....                                 | 13         |
| 第二節        | 台灣醫療品質指標計畫介紹 / 廖熏香 .....                           | 31         |
| 第三節        | 資料收集 / 陶阿倫 .....                                   | 53         |
| 第四節        | 資料統計與分析 / 范碧玉 .....                                | 73         |
| 第五節        | 品質改善的方法與工具 / 楊哲銘 .....                             | 93         |
| 第六節        | 指標計畫的實施與推行 / 林齊宣、廖熏香 .....                         | 105        |
| <b>第三章</b> | <b>品質指標實務應用研究</b>                                  | <b>121</b> |
| 第一節        | TQIP 台灣地區區域性資料分析 / 鍾翰其 .....                       | 121        |
| 第二節        | 台灣醫療品質指標計畫對醫療品質的影響<br>/ 薛亞聖、胡煒明 .....              | 155        |
| 第三節        | 探討外科手術預防性抗生素使用長短與術後傷口感染<br>之關係 / 張峰義 .....         | 167        |
| 第四節        | 住院病患傷害性跌倒的影響因素與其醫療資源耗用之<br>相關性 / 陳玉枝、林麗華、簡淑芬 ..... | 181        |
| 第五節        | 由台灣醫療品質指標計畫急診指標探討急診醫療品質<br>/ 沈希哲 .....             | 199        |
| 第六節        | 非計畫性重返病人特質及其資源耗用研究－以加護病房<br>為例 / 陶阿倫、薛亞聖 .....     | 209        |
| <b>附錄</b>  |                                                    | <b>227</b> |
| * 附錄 A     | 台灣醫療品質指標計畫 (TQIP) 參加醫院名單 .....                     | 227        |
| * 附錄 B     | 台灣醫療品質指標計畫－急性照護指標 .....                            | 231        |
| * 附錄 C     | 台灣醫療品質指標計畫－精神科照護指標 .....                           | 243        |
| * 附錄 D     | 台灣醫療品質指標計畫－長期照護指標 .....                            | 249        |

# 1

## 指標系統簡介

### —— 何謂品質指標

臺北醫學大學醫務管理學研究所助理教授 郭乃文

品質指標可被視為病患照護結果與管理的評估之指引，品質指標的目的在於提供醫療照護介入的臨床及成本效能之評估。

臨床品質指標的分類可基於下列三個原則：

- (1) 此臨床指標所衡量的是照護的過程面 (process) 或是結果面 (outcome)？
- (2) 此臨床指標所欲衡量品質的領域 (domains) 為何？
- (3) 此臨床指標之建構是以比率 (rate) 為基礎，抑或是以哨兵事件 (sentinel event) 為基礎？

有關臨床品質指標的各種定義很多，最有代表性的三個定義如下：

- (1) 美國醫療機構聯合評鑑委員會 (Joint Commission of Accreditation on Healthcare Organizations, JCAHO)：  
臨床品質指標是對於病患照顧某一方面的量化衡量。然而指標本身並不是品質的直接測量，而是反映出需要詳加分析探討之處。
- (2) Australian Council on Healthcare Standards:  
臨床指標是病患照護結果其臨床管理的一種衡量。
- (3) Berstein and Hilborne:  
臨床指標是照護結果或過程中可衡量的要素，其數據建議了照護品質中一個或多個醫療提供者應改變的面向。