

# 醫療品質管理學

陽明大學衛生福利研究所教授 藍忠孚 總校閱  
莊逸洲/楊漢淙/朱樹勳/張煥禎/郭守仁/陳國團/范碧玉  
陳玉枝/熊惠英/黎憶萍/林金絲/尤瑞鴻/葉霽瑤/龔建吉 合著

華杏出版股份有限公司

華杏機構叢書



# 醫療品質管理學

陽明大學衛生福利研究所教授 **藍忠孚** 總校閱  
莊逸洲/楊漢源/朱樹勳/張煥禎/郭守仁/陳國團/范碧玉  
陳玉枝/熊惠英/黎憶萍/林金絲/尤瑞鴻/葉霽瑤/龔建吉 合著

華杏出版股份有限公司

## Quality Management in Healthcare

發 行 所：華杏出版股份有限公司 Farseeing Publishing Co., Ltd.

港幣定價：220 元

ISBN 957-640-502-5 YC4900

## 本書介紹

- 全書綜觀醫療品質管理，結合國內醫管界諸多著名學者專家的經驗，從理論面與實務面切入醫療品質的範疇，以理論帶出實務，並以實務印證理論，提供醫管學子及相關從業人員多方面的參考。
  
- 本書架構完整，由醫療品質的定義、制度、組織及測量管理論述起，承接醫療品質管理的工具及技巧，而後轉論醫院評鑑、病歷與品質、臨床路徑、護理品質及感染管制等主題，最後合以各大醫院醫療品質管理之實務運作，希冀達成健康服務體系再造。

華杏編輯部 謹誌

2003年1月

## 總校閱序

有鑒於近年來國內醫療生態丕變，醫療產業之競爭態勢趨於激烈，而中央衛生及健保主管機關不斷推出新的政策和措施來約束醫療費用之成長，因此國內醫療產業莫不以兢兢業業的態度來因應。加以國人觀念日益拓展，「品質」遂成為產業界討論的重點。雖然國外探討「醫療品質」的相關著作頗多，但國內卻遲遲未見有綜觀醫療品質「理論」與「實務」的著作問世，就在校學子而言，必須去參考外國的文獻典籍，常不見得能迅速順利地找到，再者以國外醫療品質實例解說，亦常有不見得適用於本土實況的困難。

本書首先由醫療品質的定義入手，讓讀者能夠清楚了解其重要性與必要性，而後闡述醫療品質的測量與管理，其後更深入探討醫療機構品質管理的制度與組織，緊接著介紹醫療品質管理的工具與技巧，此時讀者應能夠了解醫療品質管理的全貌。在理論之後，又配合各項醫療品質主題的個案討論，包括：醫院評鑑與品質保證、病歷管理與醫療品質、臨床路徑的理論與實務、護理品質管理及院內感染管制等主題。當理論與個案主題的配合了解之後，讀者就要進入實務運作的範疇了，其中包括了彰化基督教醫院、新光醫院、長庚醫院、馬偕醫院及堰新醫院的醫療品質管理運作實務及探討，透過這些以管理著稱的醫療院所之實務經驗，讓讀者能更進一步深入探索醫療品質管理的核心；最後以「持續性醫療品質改善」及「健康服務體系再造」作總結，平衡理論與實務，融合知識與經驗，期盼能為國內「醫療品質管理」注入新活力，也讓莘莘學子與醫管相關工作夥伴能夠更上一層樓。

本書作者包含了多位國內醫管界著名的專家學者，有的在理論教學上成就傑出，有的在醫管實務的運作上經驗非凡，無不是一時之選，其對醫療品質各項主題之闡述皆深入淺出，且各有獨到之見解；因此，本書除了是醫管學子在校學習的最佳讀本，更是醫管實務人員在職進修的最佳參考用書，很高興能有幸參與策劃，並先讀為快，受益良多，更樂於推薦給關懷醫療品質的先進和學子們。

陽明大學教授

藍忠孚 謹誌

# 總校閱介紹



## ▶▶ 學歷

美國約翰霍浦金斯大學博士  
美國約翰霍浦金斯大學碩士  
國立台灣大學公共衛生學碩士  
台北醫學院牙醫學系學士



## ▶▶ 曾任

慈濟大學校長  
中華民國公共衛生學會理事長  
美國哈佛大學客座教授  
中華公共衛生雜誌主編  
國立陽明醫學院公共衛生研究所所長  
國立陽明醫學院社會醫學科主任  
美國馬里蘭大學臨床客座教授  
國立陽明醫學院社會醫學科副教授  
中華民國醫療品質協會理事長

## ▶▶ 現任

陽明大學衛生福利研究所教授  
國家衛生研究院論壇執行長

## 作者介紹

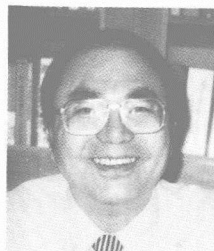
### 莊逸洲

現任長庚醫院醫務決策委員會副主任委員

曾任總統府國策顧問

曾任長庚大學管理學院院長

中國醫藥學院醫務管理碩士



### 楊漢淦

現任行政院衛生署副署長

現任財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會董  
事長

曾任行政院衛生署技監兼任中部辦公室主任

曾任行政院衛生署醫政處處長

美國約翰霍浦金斯大學碩士



### 朱樹勳

現任亞東紀念醫院院長

現任台大醫學院名譽教授

曾任台大醫院外科教授

曾任台大醫學院外科主任

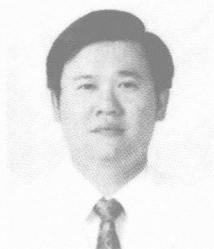
曾任台大醫院副院長

國立台灣大學醫學院醫學系畢



## 張煥禎

現任壢新醫院院長  
 現任聯新醫療事業總執行長  
 現任長庚大學醫務管理學系部定教師  
 長庚大學醫務管理學研究所碩士  
 中國醫藥學院醫學系學士



## 郭守仁

現任彰化基督教醫院醫務副院長  
 美國伊利諾大學醫學院外科研究員  
 英國伯明罕大學醫療管理暨政策中心研習  
 美國密西根大學商業管理學院主管管理課程  
 研習



## 陳國團

現任新光建設開發股份有限公司副總經理  
 現任國立台北護理學院講師  
 曾任捷生行開發公司總經理、新光吳火獅紀念醫院行政副院長  
 美國加州大學工商管理研究所碩士  
 台灣大學哲學研究所碩士



## 范碧玉

現任台大醫院祕書室主任

現任台灣病歷管理協會理事長

現任中華民國公立醫院協會祕書長

現任中華民國醫療品質協會病歷品質促進委員會召集人

現任醫療策進會 TQIP 小組委員

曾任台大醫院病歷室主任

曾任中華民國醫療精算學會祕書長

中國醫藥學院醫務管理研究所碩士



## 陳玉枝

現任宜蘭醫院副院長

曾任台北榮民總醫院護理部副主任

美國南卡羅萊納大學醫療管理博士

美國愛荷華杜貝克大學護理碩士



## **熊惠英**

現任壢新醫院院長室資深高專  
 曾任壢新醫院品管處處長  
 曾任中華民國醫療品質協會祕書長  
 中國醫藥學院醫務管理研究所碩士  
 高雄醫學院護理學系畢



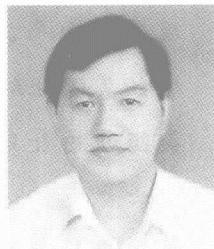
## **黎憶萍**

現任馬偕紀念醫院企劃管理室品管課課長  
 曾任國立台北護理學院醫管系講師  
 中華民國醫療品質協會教育訓練委員會委員  
 中國醫藥學院醫務管理研究所碩士



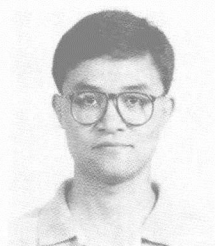
## **林金絲**

現任中華民國醫院感染管制學會理事兼  
 北區聯誼會會長  
 曾任壢新醫院病理檢驗科組長及研究中心  
 助理研究員  
 曾任三軍總醫院院內感染管制專任醫檢師  
 國立陽明大學醫事技術學系學士



尤瑞鴻

現任慈濟大學公共衛生學系講師  
陽明大學公共衛生學衛生政策與管理組博士  
班進修中  
台灣大學公共衛生研究所碩士  
中國醫藥學院公共衛生學系學士



葉麗瑤

現任中國醫藥學院兼任講師  
曾任澄清綜合醫院院長室管理師  
美國喬治亞州立大學醫務管理研究所碩士  
國立成功大學會計系畢



龔建吉

現任中台醫護技術學院醫務管理學系講師  
曾任美國紐約州納蘇郡醫學中心財務分析師  
美國紐約長島大學醫療與公共政策研究所碩士  
美國愛荷華大學財務管理學系學士



# 目 錄

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 第一篇 理論探討 .....                | 1  |
| 第 1 章 醫療品質之意義及重要性..... ◀尤瑞鴻▶  | 3  |
| 第一節 醫療衛生服務的四大領域 .....         | 6  |
| 第二節 品質觀念的緣起與轉變 .....          | 9  |
| 第三節 品質的內容與意涵 .....            | 12 |
| 第四節 品質在醫療衛生的意義與重要性 .....      | 14 |
| 第 2 章 醫療品質的測量與管理..... ◀尤瑞鴻▶   | 21 |
| 第一節 醫療重視品質的原因 .....           | 23 |
| 第二節 品質管理觀念的演進 .....           | 26 |
| 第三節 醫療品質的發展模式 .....           | 29 |
| 第四節 醫療品質的理論模式 .....           | 31 |
| 第五節 醫療品質的相關因素 .....           | 33 |
| 第 3 章 醫療品質管理的制度與組織..... ◀葉齊瑤▶ | 41 |
| 第一節 醫療品質管理的組織結構 .....         | 43 |
| 第二節 如何推行全面醫療品質管理 .....        | 47 |
| 第三節 醫療團隊 .....                | 50 |
| 第四節 推行醫療品質活動的困難與成功因素 .....    | 52 |
| 第 4 章 品質管理的工具與技巧..... ◀熊惠英▶   | 59 |
| 第一節 概論 .....                  | 61 |
| 第二節 團體決策工具 .....              | 62 |
| 第三節 現況分析與問題確認（第一階段） .....     | 67 |
| 第四節 分析原因（第二階段） .....          | 78 |

|     |                |    |
|-----|----------------|----|
| 第五節 | 設定目標（第三階段）     | 83 |
| 第六節 | 方案決定與執行（第四階段）  | 83 |
| 第七節 | 衡量、追蹤與控制（第五階段） | 89 |

## 第二篇 醫療品質個論 ..... 99

### 第5章 醫院評鑑與品質保證 ..... ◀楊漢淥▶ 101

|     |               |     |
|-----|---------------|-----|
| 第一節 | 醫院評鑑的定義與目的    | 105 |
| 第二節 | 醫院評鑑的內涵       | 107 |
| 第三節 | 台灣地區醫院評鑑制度    | 113 |
| 第四節 | 國內常用醫療品質保證的方法 | 124 |
| 第五節 | 醫院評鑑制度的未來展望   | 129 |

### 第6章 病歷管理與醫療品質 ..... ◀范碧玉▶ 139

|     |              |     |
|-----|--------------|-----|
| 第一節 | 病歷的定義與功能     | 142 |
| 第二節 | 病歷的特性        | 143 |
| 第三節 | 病歷的主要內容與記錄規定 | 146 |
| 第四節 | 病歷的審查方式      | 153 |
| 第五節 | 病歷記錄與醫療品質    | 158 |

### 第7章 臨床路徑的理論與實務 ..... ◀朱樹勳▶ 173

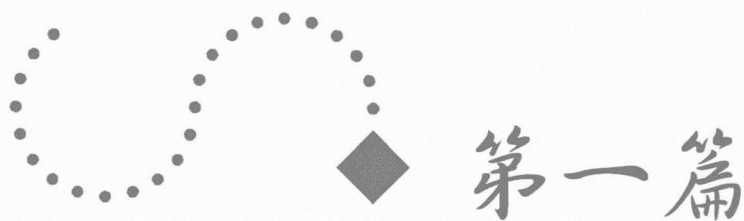
|     |         |     |
|-----|---------|-----|
| 第一節 | 臨床路徑的意義 | 176 |
| 第二節 | 臨床路徑的建立 | 178 |
| 第三節 | 臨床路徑的實施 | 181 |
| 第四節 | 臨床路徑的記錄 | 184 |
| 第五節 | 臨床路徑的管理 | 186 |
| 第六節 | 臨床路徑的前瞻 | 188 |

### 第8章 護理品質管理 ..... ◀陳玉枝▶ 199

|     |           |     |
|-----|-----------|-----|
| 第一節 | 護理品質的定義   | 202 |
| 第二節 | 護理品質管理的概念 | 204 |

|             |                                  |                  |
|-------------|----------------------------------|------------------|
| 第三節         | 護理品質評值的模式 .....                  | 208              |
| 第四節         | 護理品質改善的方法 .....                  | 210              |
| 第五節         | 護理品質管理實務 .....                   | 219              |
| <b>第9章</b>  | <b>感染管制與醫療品質</b> .....           | <b>◀林金絲▶ 233</b> |
| 第一節         | 感染與感染管制的意義 .....                 | 236              |
| 第二節         | 院內感染管制的目的 .....                  | 239              |
| 第三節         | 感染管制計畫內容 .....                   | 241              |
| 第四節         | 院內感染管制委員會之成立 .....               | 243              |
| 第五節         | 現代感染管制之策略 .....                  | 246              |
| 第六節         | 醫療品質審議委員會 .....                  | 248              |
| 第七節         | 院內感染管制委員會 .....                  | 250              |
| <b>第三篇</b>  | <b>品質管理應用篇</b> .....             | <b>261</b>       |
| <b>第10章</b> | <b>品質管理運作實務探討——彰化基督教醫院</b> ..... | <b>◀郭守仁▶ 263</b> |
| 第一節         | 彰基的歷史、精神、理念及使命 .....             | 266              |
| 第二節         | 推展全面性品質管理的過程 .....               | 270              |
| 第三節         | 全面性品質管理推展的組織 .....               | 296              |
| 第四節         | 推展成果與實例報告 .....                  | 299              |
| <b>第11章</b> | <b>品質管理運作實務探討——新光醫院</b> .....    | <b>◀陳國園▶ 311</b> |
| 第一節         | 醫院企業化與醫療商品化 .....                | 314              |
| 第二節         | 醫院廣告行銷 .....                     | 318              |
| 第三節         | 看診空間的經營 .....                    | 320              |
| 第四節         | 社區回饋與行銷 .....                    | 322              |
| 第五節         | 各項顧客服務措施 .....                   | 324              |
| 第六節         | 品質的確認與結論 .....                   | 326              |

|                                        |       |     |
|----------------------------------------|-------|-----|
| <b>第 12 章 品質管理應用實務探討——長庚醫院</b> .....   | ◀莊逸洲▶ | 329 |
| 第一節 探討醫療品質的意義 .....                    |       | 333 |
| 第二節 品質管理的五種模式 .....                    |       | 340 |
| 第三節 長庚醫院品質管理架構與運作 .....                |       | 344 |
| <b>第 13 章 品質管理運作實務探討——馬偕紀念醫院</b> ..... | ◀黎憶萍▶ | 371 |
| 第一節 醫療品質作業之建構 .....                    |       | 373 |
| 第二節 醫療品質作業理念及架構 .....                  |       | 376 |
| 第三節 臨床醫療品質作業管理 .....                   |       | 377 |
| 第四節 非臨床科醫療品質作業管理 .....                 |       | 392 |
| 第五節 藥事作業品質管理 .....                     |       | 397 |
| 第六節 護理作業品質管理 .....                     |       | 398 |
| 第七節 行政作業品質管理 .....                     |       | 400 |
| 第八節 未來工作方向 .....                       |       | 402 |
| <b>第 14 章 品質管理運作實務探討——壢新醫院</b> .....   | ◀張煥禎▶ | 407 |
| 第一節 壢新醫院提升品質的理念 .....                  |       | 410 |
| 第二節 架構品質管理系統 .....                     |       | 411 |
| 第三節 品質管理組織架構 .....                     |       | 413 |
| 第四節 臨床品質管理活動 .....                     |       | 420 |
| 第五節 服務品質管理活動 .....                     |       | 427 |
| <b>第 15 章 持續性醫療品質改善與健康服務體系再造</b> ..... | ◀龔建吉▶ | 437 |
| 第一節 探討持續性品質改善 .....                    |       | 440 |
| 第二節 綜觀健康服務體系再造 .....                   |       | 446 |
| 第三節 未來展望 .....                         |       | 452 |



# 理論探討

