

華杏出版機構

Quality Management in Healthcare

醫療品質 管理學 二版

陽明大學衛生福利研究所教授 **藍忠孚** 總校閱

楊漢淙/朱樹勳/莊逸洲/張煥禎/郭守仁/陳國團/范碧玉/陳玉枝
熊惠英/黃崇哲/黎憶萍/林金絲/尤瑞鴻/龔建吉/廖熏香 編著



華杏出版股份有限公司

醫療品質管理學

華杏出版機構 華杏・匯華・華都（偉華）・華成

護理・醫管・營養・基礎學科・基礎醫學・中醫・幼兒教保・妝管・餐旅・觀光・休閒・運動・辭典・考試叢書・原文書代理



醫療品質管理學 / 楊漢淙等合著. -- 二版.
-- 臺北市：華杏，2007[民 96]
面；公分

ISBN 978-957-640-996-7 (精裝)

1. 醫院 - 管理 2. 醫療服務 - 品質管理

419.2

95026294

醫療品質管理學 Quality Management in Healthcare

作者：楊漢淙 (Yang, Han-Chuan) · 朱樹勳 · 莊逸洲 · 張煥禎 · 郭守仁
陳國團 · 范碧玉 · 陳玉枝 · 熊惠英 · 黃崇哲 · 黎憶萍 · 林金絲
尤瑞鴻 · 龔建吉 · 廖熏香

總校閱：藍忠孚

發行所：華杏出版股份有限公司 Farseeing Publishing Co., Ltd.

華杏機構創辦人：蕭豐富

發行人兼董事長：蕭紹宏

總經理：熊芸

財務部經理：蔡麗萍

總編輯：周慧珊

企劃部經理：邱明仙

企劃編輯：邱明仙

文字編輯：彭秀玲 · 蕭聿雯^{副主編} · 吳瑞容^{主編}

美術編輯：劉博仁^{BA}

電腦排版：楊亞淳 · 林靜宜^{主編}

封面設計：劉博仁

印務：楊峻澹^{主任}

總管理處：台北市 100 新生南路一段 50-2 號七樓

ADDRESS：7F., 50-2, Sec.1, Hsin-Sheng S. Rd., Taipei 100, Taiwan

電郵 E-mail：fars@ms6.hinet.net

華杏網頁 URL：www.farseeing.com.tw

電話總機 TEL：(02)2392 1167 (訂購 722 申訴 781 推廣 721)

電傳 FAX：2322 5455

郵政劃撥：戶名：華杏出版股份有限公司

帳號：0714 1691 號

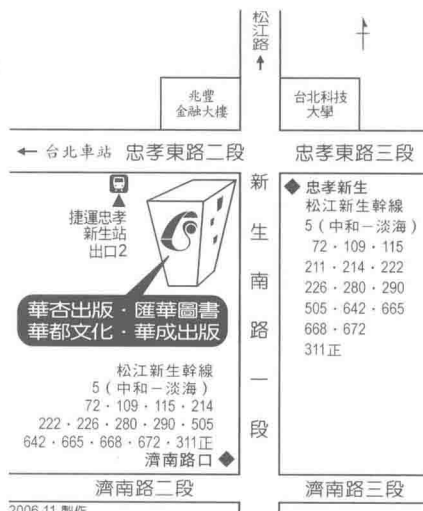
出版印刷：2007 年 3 月二版一刷

著作財產權人：楊漢淙、朱樹勳、張嬌美、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、龔建吉、廖熏香

法律顧問：蕭雄淋律師、陳淑貞律師

台幣定價：600 元

港幣定價：240 元



本書介紹

本書由醫療品質的定義、制度、組織及測量管理等基本理論做探討，承接醫療品質管理的工具及技巧、實證醫學、臨床路徑，而後轉論醫院評鑑、病歷與品質、護理品質及感染管制等主題，最後再以各大醫院之醫療品質管理應用做總結，使理論與實務融合，讓讀者能深入探索醫療品質管理的核心。

在社會開放與民主改革的風潮下，消費者權益意識抬頭，對於所接受之醫療服務的「品質」要求也愈來愈高。本書二版除了更新醫療品質管理的制度與組織、新制醫院評鑑的改革重點相關規定外，並新增病人安全觀念與作為、醫療品質與病人安全、實證醫學等主題，結合國內醫管界著名學者專家的經驗，引領讀者認識醫療體系的現況，以達成健康服務體系再造。

華杏編輯部 謹誌

2007 年 3 月

總校閱序

二十一世紀的醫療照護是要追求一個安全、有效果、以病人為中心、即時、有效率及公平的服務系統。醫療機構管理者與醫療專業提供者的使命，在於掌握醫療的本質與醫療機構存在的意義——「品質」。面對未來多變的環境，在觀念、心態、做法與改變的速度上，醫療機構必須能夠更有彈性、更創新與更快速的回應。

本書於 2001 年一版發行迄今已逾六載，其間國內醫療生態劇變，中央衛生及健保主管機關不斷推出新的政策和措施來進行「品質的保證」與「費用的管理」，因此「品質」與「成本」的論戰一直是受到高度關注的課題。雖然國外「醫療品質」的相關著作論述汗牛充棟，但國內綜觀醫療品質「理論」與「實務」的著作卻寥寥可數，如何參照外國的文獻典籍與實例，應用到本地的醫療機構品質管理業務，常有在地化的困頓。本書問世是盼能彌補上述之憾，以免橘逾淮為枳。新的時代不斷有新的課題浮現，從「實證醫學」、「病人安全」到「新制評鑑改革」等，交錯成為目前品質管理的焦點。二版問世，目的是希望能更全面掌握近年來台灣醫療界品質管理理論與實務運行變動之風貌，以饗讀者。

本書劃分為理論探討、醫療品質個論與品質管理應用共三篇。第一篇包含六章：第 1 章醫療品質之意義及重要性，旨在討論「品質」在醫療衛生領域的觀念發展與意涵；第 2 章醫療品質的測量與管理，介紹「品質管理」的模式遞嬗；第 3 章醫療品質管理的制度與組織，細數推行醫療品質活動的成功關鍵因素；第 4 章品質管理的工具與技法，介紹以問題分析與解決的流程，搭配各類品質管理工具，協助解決醫療機構品質管理的問題；第 5 章實證醫學，探討以實證為基礎的醫療決策程序，是提升醫療品質的關鍵力量；第 6 章臨床路徑的理論與實務，闡釋臨床路徑結合診斷與治療要素，與特定疾病類型或群體所需的各種功能，從而介紹臨床路徑的建立、實施、記錄與管理。其中第 1 章第五節病人安全觀念興起，與第 5 章實證醫學是二版增加的章節。

第二篇包含四章：第7章醫院評鑑，特別介紹台灣新制醫院評鑑的改革重點，並提出醫院對評鑑制度應有作為的建言；第8章病歷管理與醫療品質，旨在介紹病歷的特性、主要內容與記錄規定、審查方式及病歷記錄與醫療品質的關係；第9章護理品質管理，提出護理照護與病人安全觀點，介紹護理品質評值的模式、改善方法與管理實務；第10章感染管制與醫療品質，介紹現代感染管制之策略，以及醫療機構內運作院內感染管制實務。其中第7章第四節台灣新制醫院評鑑的改革重點、第五節醫院對評鑑制度應有作為的建言，以及第9章第一節護理照護與病人安全是二版增加的節次。

第三篇包括了彰化基督教醫院、新光醫院、長庚紀念醫院、馬偕紀念醫院及壠新醫院，介紹這五所醫療機構的品質管理運作實務探討，透過這些以管理著稱的醫療院所之個案經驗，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的專家學者，有的在學術領域上卓然成家，有的在實務運作上經驗非凡，其對醫療品質各項主題之闡述深入淺出，亦各有獨到之見解；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。本書二版得以順利問世，特別感謝各學者專家群撥冗撰寫和編修，以及華杏出版機構彭秀玲小姐之編校。唯一的遺憾是莊逸洲先生病逝，驟失將才，敬表哀悼。很榮幸參與本書之策劃，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。

藍忠孚 謹誌

2007年3月

總校閱介紹

藍忠孚

學歷：美國約翰霍浦金斯大學衛生政策與經濟學博士

美國約翰霍浦金斯大學醫療照護與醫院管理碩士

台灣大學公共衛生學研究所碩士

現任：陽明大學衛生福利研究所教授

陽明大學衛生福利研究所所長兼醫務管理研究所所長

台灣大學衛生政策與管理研究所兼任教授

經歷：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

陽明醫學院公共衛生研究所所長

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

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

國家衛生研究院論壇執行長

作者介紹

楊漢涑

學歷：美國約翰霍浦金斯大學研究所碩士

現任：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會顧問

台灣醫院協會副理事長

亞洲大學講座教授暨董事

經歷：行政院衛生署醫政處處長、技監

行政院衛生署副署長

全民健康保險費用協定委員會主任委員

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會董事長

莊逸洲

學歷：中國醫藥學院醫務管理研究所碩士

經歷：台灣大學醫療機構管理研究所副教授

長庚大學醫務管理研究所副教授

長庚醫院決策委員會副主任委員

長庚大學管理學院院長

朱樹勳

學歷：台灣大學醫學院醫學系畢

現任：亞東紀念醫院院長

台大醫學院名譽教授

經歷：台大醫院外科教授、副院長

台大醫學院外科主任

張煥禎

學歷：長庚大學醫務管理學研究所碩士

現任：壠新醫院院長

長庚大學醫務管理系兼任講師

台大醫院及長庚醫院兼任主治醫師

中華民國區域醫院協會理事長

郭守仁

學歷：高雄醫學院醫學系畢

現任：彰化基督教醫院教研副院長

經歷：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

美國哈佛大學公共衛生學院主管管理課程研習

澳洲 NCHI 合作培訓人員安全種子人員計畫研習

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會評鑑委員

全民健康保險局中區分局中區副召集人

陳國團

學歷：台灣大學哲學研究所碩士

美國加州大學企業管理研究所碩士

現任：台北護理學院講師

山東省醫學影像學研究所客座教授

台灣醫務管理學會顧問

財團法人康寧醫院顧問

財團法人新光吳火獅紀念醫院顧問

敏盛綜合醫院顧問

經歷：財團法人新光吳火獅紀念醫院行政副院長
財團法人康寧醫院院長
敏盛綜合醫院執行長

范碧玉

學歷：中國醫藥學院醫務管理研究所碩士
現任：台大醫院祕書室主任
中華民國公立醫院協會祕書長
台灣病歷管理協會理事長
中華民國醫療品質協會常務理事
行政院衛生署醫院評鑑委員
教育部定助理教授
經歷：台大醫院病歷室主任
中華民國醫療精算學會祕書長
行政院衛生署醫療品質委員會委員

陳玉枝

學歷：美國南卡羅萊納大學醫療管理研究所博士
美國愛荷華杜貝克大學護理研究所碩士
現任：台北榮民總醫院護理部副主任
經歷：行政院退輔會第六處副處長
行政院衛生署宜蘭醫院副院長
行政院衛生署醫院評鑑委員
行政院衛生署醫療品質暨病人安全委員會委員

熊惠英

學歷：陽明大學公共衛生研究所衛生政策管理組博士候選人
中國醫藥學院醫務管理研究所碩士

現任：壢新醫院院長室資深特別助理
壢新醫院研究中心主任
台灣華人醫務管理交流學會祕書長
曾任：中華民國醫療品質協會祕書長

黃崇哲

學歷：美國加州大學洛杉磯分校（UCLA）醫務管理碩士
現任：長庚紀念醫院林口總院經營管理組高專
長庚大學醫務管理系兼任講師

黎憶萍

學歷：中國醫藥學院醫務管理研究所碩士
現任：馬偕紀念醫院院長室品管組組長
曾任：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

林金絲

學歷：陽明大學醫事技術學系畢
經歷：國軍桃園總醫院感染控制顧問
壢新醫院病理檢驗科組長及研究中心助理研究員
三軍總醫院院內感染管制專任醫檢師

尤瑞鴻

學歷：陽明大學公共衛生研究所博士候選人
台灣大學衛生政策與管理研究所碩士
現任：慈濟大學公共衛生學系講師
經歷：中華民國醫療品質協會編審委員會執行祕書
行政院衛生署疾管局疫情調查動員人力諮詢小組委員

龔建吉

學歷：彰化師範大學商業教育學研究所博士班

美國紐約長島大學醫療政策管理研究所碩士

現任：中臺科技大學醫務管理學系講師

廖熏香

學歷：美國匹茲堡大學碩士

現任：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會品質促進組組長

經歷：慈濟綜合醫院品質管理專員

目錄

第一篇 理論研討 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 11
- 第四節 品質在醫療衛生的意義與重要性 13
- 第五節 病人安全觀念的興起 15

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 22
- 第二節 品質管理觀念的演進 25
- 第三節 醫療品質的發展模式 28
- 第四節 醫療品質的理論模式 30
- 第五節 醫療品質的相關因素 31

第 3 章 醫療品質管理的制度與組織・廖熏香・ 37

- 第一節 醫療品質管理的原則 38
- 第二節 建立醫療品質管理制度 40
- 第三節 推行醫療品質活動的主要成功因素 49

第 4 章 醫療品質管理的工具與技巧・熊惠英・ 55

- 第一節 概論 56
- 第二節 團體決策工具 57
- 第三節 現況分析與問題確認（第一階段） 61
- 第四節 分析原因（第二階段） 71
- 第五節 設定目標（第三階段） 76

第六節	方案決定與執行（第四階段）	76
第七節	衡量、追蹤與控制（第五階段）	81

第 5 章 實證醫學・熊惠英・89

第一節	醫療新典範	90
第二節	實證醫學的發展	92
第三節	實證醫學下的醫療決策	97
第四節	實證醫學未來的挑戰	105

第 6 章 臨床路徑的理論與實務・朱樹勳・115

第一節	臨床路徑的意義	117
第二節	臨床路徑的建立	118
第三節	臨床路徑的實施	121
第四節	臨床路徑的記錄	123
第五節	臨床路徑的管理	125
第六節	臨床路徑的前瞻	126

第二篇 醫療品質個論 135

第 7 章 醫院評鑑・楊漢淥・137

第一節	醫院評鑑的定義與目的	140
第二節	醫院評鑑的內涵	142
第三節	台灣地區醫院評鑑制度	148
第四節	台灣新制醫院評鑑的改革重點	157
第五節	醫院對評鑑制度應有作為	166
第六節	醫院評鑑制度的未來展望	167

第 8 章 病歷管理與醫療品質・范碧玉・177

第一節	病歷的定義與功能	178
第二節	病歷的特性	180
第三節	病歷的主要內容與記錄規定	182

- 第四節 病歷的審查方式 189
- 第五節 病歷記錄與醫療品質 193

第 9 章 護理品質管理・陳玉枝・207

- 第一節 護理照護與病人安全 208
- 第二節 護理品質的定義 210
- 第三節 護理品質管理的概念 212
- 第四節 護理品質評值的模式 216
- 第五節 護理品質改善的方法 220
- 第六節 護理品質管理實務 236

第 10 章 感染管制與醫療品質・林金絲・253

- 第一節 感染與感染管制的意義 255
- 第二節 院內感染管制的目的 257
- 第三節 感染管制計畫內容 259
- 第四節 院內感染管制委員會之成立 260
- 第五節 現代感染管制之策略 262
- 第六節 醫療品質審議委員會 264
- 第七節 院內感染管制委員會 265

第三篇 品質管理應用 275

第 11 章 品質管理運作實務探討——彰化基督教醫院・郭守仁・277

- 第一節 彰基的歷史、精神、理念及使命 279
- 第二節 推展全面性品質管理的過程 282
- 第三節 全面性品質管理推展的組織 306
- 第四節 提升醫療品質、減少醫療浪費 307
- 第五節 醫療品質與病人安全 320
- 第六節 感染管制組織功能的重要性 326
- 第七節 推展成果與實例報告 333

第 12 章 品質管理運作實務探討——新光醫院 · 陳國團 · 345

- 第一節 醫院企業化與醫療商品化 346
- 第二節 醫院廣告行銷 350
- 第三節 看診空間的經營 352
- 第四節 社區回饋與行銷 353
- 第五節 各項顧客服務措施 354
- 第六節 多 1 % 的管理哲學 356
- 第七節 品質的確認與結論 359

第 13 章 品質管理運作實務探討——長庚紀念醫院

· 莊逸洲、黃崇哲 · 363

- 第一節 探討醫療品質的意義 365
- 第二節 品質管理的五種模式 372
- 第三節 長庚紀念醫院品質管理架構與運作 375

第 14 章 品質管理運作實務探討——馬偕紀念醫院

· 黎憶萍 · 411

- 第一節 醫療品質作業之建構 412
- 第二節 醫療品質作業之理念及架構 415
- 第三節 臨床醫療品質作業管理 417
- 第四節 非臨床科醫療品質作業管理 433
- 第五節 藥事作業品質管理 437
- 第六節 護理作業品質管理 439
- 第七節 行政作業品質管理 440
- 第八節 病人滿意度調查 443
- 第九節 未來工作方向 445

第 15 章 品質管理運作實務探討——壢新醫院 · 張煥禎 · 449

第一節 壢新醫院品質經營的理念 451

第二節 品質經營管理架構 452

第三節 品質管理組織架構 453

第四節 臨床品質管理活動 458

第五節 服務品質管理活動 469

第 16 章 持續性醫療品質改善與健康服務體系再造

· 龔建吉 · 479

第一節 探討持續性品質改善 481

第二節 綜觀健康服務體系再造 486

第三節 未來展望 492