深耕醫療品質，營造縣民健康

局長 陳天順

走進醫療機構，有人性化空間，每個人面帶微笑，醫護人員能視病如親，讓人有賓至如歸的感覺，並能滿足病患需求，便疾病能獲得妥善治療是每一位患者及其家屬所期盼的也是衛生局及金門各醫療單位一直秉持的理念。

* 以“品質”前核心的健康照護

醫療行為攸關病患之性命與健康，因此品質是醫療產業存續的重要關鍵。所謂「醫療品質」簡而言之，即使“有效”“安全”又令人滿意的醫療。醫療要“有效”，即須在「對」的時間、「對」的地方、用「對」的人與「正確」的方法，針對「正確」的對象做「正確」的事而得到“對”的結果(即疾病痊癒，病情得到好的控制，病患感到滿意舒適等)。

當然醫療不只是應有「好的結果」，還要避免「不好的結果」亦即要重視醫療的安全性，透過正確的臨床決策與管理，便醫療作為或不作為所達到的醫療效益能勝於風險，將醫療傷害、副作用與紛爭降至最低。以外「好的結果」藥必須有「一致性」，便安全有效又令人滿意的醫療標準作為成為常態，期待醫療作為能在一個健全的品質系統下運作，經常而穩定地維持一定水準以上，才算是真的「有品質」。

醫療欲有實效，必須根植於科學證據，亦即以實證醫學作為醫療決策之基礎。然而從有實證或學問尚不足以自行，必須把學問化為工作指引，再進一步將指引融入臨床服務中，就不同部門、人員等加以分工，並製作流程規範，建立品管系統，就選定的品質指標與目標定期進行監測、迴饋，才能持續提昇品質，改善疾病預後，降低不良率，並提高滿意度。

* 塑造充滿愛心的醫療環境與組織文化

署醫顏鴻章院長自101年6月1日從台北榮總急診科借調至金門醫院服務剛屆滿一周年，從過去一年的表現得到同仁及鄉親甚多好評，從到任提出“親民”、“專業”、“踏實”、“誠信”四大核心價值，到下鄉與村里長及鄉民代表座談，到參與縣長下鄉巡迴各鄉鎮縣民有約，在在表現出願意傾聽民意的作風，同時調用一名護理長擔任對縣府、議會及鄉鎮民代之聯繫窗口，這是過去所沒有的“親民創舉”，領導各科室主管於去年通過地區醫院中度級急救責任醫院評鑑，並提出醫學中心支援金門醫院之專案計畫，爭取到台北榮總與長庚醫院兩家醫學中心，自今年3月份起再支援金門醫院6名專科醫師，以加強急診及加護病房知這護品質。

本人相當贊同顏院長於6月份院訊月刊提出期勉醫護同業，能夠“塑造和諧有愛心多溝通的醫院組織文化”；醫療人員能夠多從服務態度上改變，要能多比其他行業之從業人員多一份“忍讓的心”，在處理醫療爭議上，可以主動邀請鄉親，大家坐下來談，藉由有效通協調，可以縮小雙方在醫療執行過程的認知差異，必然更能釐清問題，進而面對問題而解決問題，這樣必然能促進醫療關係，而得到更多鄉親的尊重與敬佩。

* 持續努力，追求卓越 提高醫療衛生服務滿意度

從過去幾年來，每年本局皆有委託民調公司，對本縣居民做抽樣調查醫療服務之滿意度，縣民表達不滿意的地方，就是未來要努力的工作重點，最不滿意的項目根據統計為硬體設施包含醫療儀器，以及軟體面向如專科醫師的數量及穩定度甚至醫療技術能夠有更深入的執行，如重大創傷之手術，心臟疾病的診斷及治療。

今 年年底綜合醫療大樓若成啟用後，將增購醫療設備及整修醫院的空間，留任專科醫師的計畫能發揮功能，轉診及後送的流程改善及後續病情追蹤，讓病患能體會醫療人員用心及有愛心的服務，是提昇醫療服務滿意度最有效的策略。

