

# 花蓮慈院品管高保障 首例醫療機構成標竿

文／黃思齊



臺灣檢驗科技股份有限公司黃世忠副總裁（左）頒發標竿獎獎盃，表揚花蓮慈院對於品質管理的卓越成就。攝影／黃思齊

繼二〇〇一年成為全臺首家通過ISO 9001:2000年版驗證的醫學中心之後，二〇一〇年八月，花蓮慈濟醫院再次通過ISO 9001:2008年版的驗證。不但是首家全院同時取得ISO國際品質保證驗證的醫學中心，更榮獲SGS臺灣檢驗科技股份有限公司頒發標竿獎表揚，這也是臺灣首例由醫療機構獲得標竿獎的榮譽。

## 推動醫療品管 十年看見成績

在眾多的管理方法和理論中，ISO 9000系列國際品質管理制度廣為世界各國所認同的品質管理制度。花蓮慈院從一九九九年開始，即積極導入並推動ISO 9002:1994品質管理制度，於二

〇〇〇年一月通過SGS驗證並取得國際品質管理證書；二〇〇一年再接再厲，通過ISO 9001:2000驗證。二〇一〇年通過ISO 9001:2008驗證並榮獲標竿獎，繼續強化醫院經營體質，增加競爭力。

花蓮慈院依據「ISO推動審查作業辦法」之規定，每年二次委員會議協調各部門間的品質作業推行，稽核缺失之追蹤檢討，並訂有門診、住院、急診、員工滿意度指標作為檢討的依據，持續滿足民衆之需求。

### 流程導向做管理 病人安全為依歸

為讓醫療品質能得到病患認同，花蓮慈院訓練了一千一百四十七位內部稽核員，探究及清除不合格流程的潛在原因，防止不良問題再度發生。更邀請了外院院長及主任級專業人士提出外部稽核共兩百四十八點，再由一一完成改善並建立預防措施，讓醫療品質上的問題減至最低。

藉著ISO 9001品質管理系統制定全院品質政策與目標後，向下延伸至各

個單位，除了定期檢視並修正標準作業程序，更重要的是以「病人安全」為中心，才能建立一個安全、舒適的就醫環境。

### 有特色有品質 追求滿分獲肯定

二〇一〇年底前臺灣檢驗科技股份有限公司黃世忠副總裁親自到花蓮慈院頒獎，黃世忠表示，除了硬體設施以外，增加「軟實力」更是各機構未來發展的趨勢。在花蓮慈濟醫學中心，看到了具有特色的企業文化以及對各項服務品質的要求。當面對ISO驗證時，主動積極地在醫療臨床、行政、研究等各方面去做提升；不只是要求及格，更能看見花蓮慈院追求滿分的用心。因為當每個人都是以志業的方式去經營時，呈現出來的結果自然與眾不同。

接過認證證書與標竿獎獎盃，花蓮慈院林俊龍院長把這份榮耀歸功於所有同仁與志工。林院長表示，唯有全院同仁與志工合心協力，才能全面提升醫院的專業能力與服務品質，讓民衆更有信心來到花蓮慈院，一同邁向健康促進的目標。👤

