



# 以病人為中心

## 醫療品質及病人安全 工作目標

撰文◎護理部督導長 李秀蘭

醫療品質與病人安全是現代醫療體系中的核心價值，尤其在面對不斷變化的醫療環境及病人需求時，將病人置於醫療決策的核心位置，成為提高醫療服務品質的重要方向。

113至114年醫療品質及病人安全工作目標強調「以病人為中心」的理念，旨在通過強化醫療服務的品質和病人安全，促進更有效的醫療照護，確保病人獲得高效、精確且具有溫度的醫療服務。

### 以病人為中心的醫療理念

「以病人為中心」的醫療模式將病人的需求、價值觀和偏好置於所有醫療決策的核心，這不僅僅是提供技術上的優質醫療服務，更是

強調人性化關懷和個性化的照護。這種模式鼓勵病人積極參與其醫療過程，並且在醫療團隊的支持之下，作出符合自身價值觀和生活目標的決策。

在113至114年醫療品質及病人安全工作目標中，醫療機構被要求不僅要強化醫療技術水準，還必須提升與病人的溝通能力，尊重病人的自主權。具體來說，其中包括增強醫人間的透明度、建立信任關係、尊重病人對治療計畫的參與，以及確保病人及家屬能夠理解並做出

符合其健康狀況的最佳決策。

## 工作目標與具體實踐

在113至114年醫療品質及病人安全工作目標中，恩主公醫院已確立了幾項關鍵目標，包括病人安全文化的推廣、醫療品質的持續改進，以及跨部門協作的強化。

### 一、病人安全文化的推廣

建立和維護強大的病人安全文化是確保病人在醫療過程中獲得最大程度安全的基础。透過定期的病人安全培訓、演習和相關政策的實施，醫護人員能夠敏銳地識別和預防潛在的安全隱患，並在出現問題時迅速採取行動。此外，醫院還鼓勵病人和家屬積極反饋，讓他們能夠在發現問題時提出疑慮，這不僅有助於提升醫療照護的透明度，也能促進醫療質量不斷進步。

### 二、醫療品質的持續改進

在113至114年度的目標中，持續品質改進是另一重要工作方向。本院致力於使用數據驅動的決策方法，以確保醫療服務能夠根據實際需求進行調整。具體來說，透過系統化的資料收集與分析，醫院可以評估治療效果、降低醫療錯誤的風險，並改善病人整體的健康結果。這些數據不僅來自醫療紀錄和手術結果，也包括病人滿意度調查和出院後的健康狀況跟蹤，進而提升整體醫療服務品質。

### 三、跨部門協作與標準化流程的重要性

醫療照護的複雜性需要各部門之間的緊密協作。醫護團隊、行政人員、後勤部門和病人

之間的良好溝通與協作，對於確保醫療過程中的每個環節都能順暢運作至關重要。在本院，強調標準化的作業流程，以確保無論病人處於何種治療階段，都能夠獲得一致且高效的照護。這不僅能降低醫療差錯的風險，也能縮短病人的住院時間，提高醫療資源的利用效率。

## 以病人為中心的挑戰與機遇

推動以病人為中心的醫療模式固然能夠提升病人的滿意度和醫療效果，但同時也面臨諸多挑戰。首先，要求醫療機構具備更高的靈活性和適應性，能夠根據病人的個別需求進行調整。其次，醫護人員需要具備更高的溝通技巧與情緒管理能力，以確保他們能夠在緊張的醫療環境中，仍然對病人的需求保持敏感。

然而，隨著醫療科技的進步和數據驅動決策工具的普及，這些挑戰也為醫療機構提供了新的機遇。透過數位化的病人紀錄和智能化的管理系統，醫護人員可以更有效地追蹤病人的病史與治療進展，並根據實時數據進行精確的醫療決策。此外，也使得跨部門協作更加順暢，有助於促進醫療服務的整體協調性。

## 結語

以病人為中心的醫療理念已成為現代醫療發展的主流，本院在113至114年醫療品質及病人安全工作目標中，致力於推動這一理念的落實。透過強化病人安全文化，持續提升醫療品質，以及促進跨部門協作，醫院將持續努力提供高品質的醫療服務，確保每位病人都能夠獲得最好的醫療體驗與照護。

