

出國報告（出國類別：開會）

ISQua's 40th International Conference 暨
海報發表

服務機關：成大醫院品質中心

姓名職稱：曾筠婷/院聘行政人員

派赴國家：土耳其

出國期間：2024年9月23日至2024年9月29日

報告日期：2024年10月14日

摘要

本次參加第四十屆 ISQua 國際會議，舉辦於土耳其伊斯坦堡，會議主題為「Health for People and Planet: Building Bridges to a Sustainable Future」強調了人類健康與地球永續發展之間的緊密關係。ISQua 國際會議為不同國家間展示醫療品質與病人安全的經驗，由醫療品質的學者、專家、決策者等不同的領域分享個人的研究成果和實踐經驗。並發表本院品質中心「品質文化・院際共享・攜手成長」成果，展現本院是全面品質提升與持續品質改進的文化養成。與各業界交流討論，增進對國際醫療品質最新趨勢與發展有了更深入的探討，為本院醫療品質注入新能量，也讓我們有機會展示台灣與成大醫院在醫療領域的成就。

關鍵字：ISQua、成大醫院、品質文化、全面品質提升、品質指標系統

目次

壹、目的	- 1 -
貳、過程	- 2 -
參、心得	- 14 -
肆、建議事項	- 14 -

壹、目的

ISQua's 40th International Conference 暨海報發表：

- 一、學習且了解各國家之品質趨勢及健康政策發展。
- 二、發表本院品質中心「Quality Culture, Cross-Campus Collaboration, Growing Together」研究海報並與各國專家學者討論。
- 三、在醫療專業領域專家經驗分享與交流討論，期待能為本院醫療品質與病人安全注入新能量。
- 四、認識不同國家專家學者與政策流程，期待能創立未來異業合作機會。



圖一、ISQua's 40th International Conference 參加證明

貳、 過程

一、 ISQua 介紹

(一)主要目的與宗旨

ISQUA (International Society for Quality in Health Care) 為國際性組織，目標促進全球醫療品質的改善及增進病人安全，並推廣醫療品質與病人安全最佳實踐和創新，並致力於建立全球健康照護領域的專業知識和合作。為世界衛生組織(WHO)之官方組織，並持續和系統性的參與推動世界衛生組織的精神、目的和原則，並應對公共衛生的進步作出重要貢獻。每年舉辦國際會議，今年共有 72 國家參與、1000 位參與者、200 演講者、500 篇海報，匯聚全球的專家學者，分享最新的研究成果和實務研究經驗。

(二)地點

ISQua's 40th International Conference 舉辦於土耳其伊斯坦堡 International Convention and Exhibition Centre (ICEC)(圖二)，特別的是是土耳其主要的會議和展覽場地之一，並位於伊斯坦堡的市中心，可以容納大量參與者，適合大型國際會議和活動。



圖二、土耳其伊斯坦堡 ICEC

(三)本次國際會議主題

本次 ISQua 主題為「Health for People and Planet: Building Bridges to a Sustainable Future」，本次由 Türkiye Health Care Quality and Accreditation Institute (TUSKA)主辦，會議開場主辦單位展現了土耳其文化風情-旋轉舞(圖三)。



圖三、ISQua 開場土耳其文化風情-旋轉舞

ISQua 開場演講精華介紹：

在全球面臨環境與健康議題的挑戰下，ISQua 主題「Health for People and Planet: Building Bridges to a Sustainable Future」強調了人類健康與地球永續發展之間的緊密關係。本次 ISQua 主題旨在探討如何以跨領域的合作，整合公共衛生、環境保護和資訊科技，來創造一個更健康的未來。會議將聚焦於各領域專家學者分享研究經驗和創新成果，促進政策制定者、醫療專業人士和資訊科技之間的交流與合作。討論永續醫療品質與病人安全、友善的醫療環境，以提升健康促進及社區參與，期望能夠在此次會議交流下全球醫療變革。透過這些努力，我們不僅能改善人類的生活品質，最終能達到平衡永續生態與全球健康。

(四)向世界展現台灣醫療成果與成大醫院實踐

在全球醫療品質與病人安全不斷進步的過程中，台灣在國際醫療領域中扮演了重要角色，並每年積極參與 ISQua 的國際醫療會議，不僅致力於提升台灣醫療服務，向全球展現台灣醫療成果，與全球醫療機構的交流合作與分享經驗，推動國際醫療質量的持續進步。

1. 台灣在 ISQua 的積極參與：

台灣醫療機構一直在全球醫療品質與病人安全領域中積極參與。作為 ISQua 的重要合作夥伴，台灣不僅在會議中發表研究成果和創新實踐，更是在全球醫療品質標準的制定與推動中標竿學習舉足輕重的角色。本次台灣共 274 名醫療工作專家代表參與(圖四)，分享臺灣健康照護領域工作者的想法與成就，讓世界看見臺灣卓越的醫療品質。透過與 ISQua 的合作，台灣醫療機構有機會與來自世界各地的醫療專家進行交流，分享如何在不同醫療系統中推動病人安全、醫療質量提升及相關技術的創新應用。



圖四、台灣參與 ISQua 國際會議

2. 成大醫院的醫療品質與病人安全成果：

成大醫院在醫療品質和病人安全方面有顯著的成就，特別是在臨床醫療品質與病人安全的創新實踐，本次成大醫院共錄取 12 篇論文(圖五、圖六)，其中 2 篇為口頭發表、10 篇海報發表，透過創新的醫品與病安改善，這些成果不僅提高了病人的治療效果，並在此次全球國際會議中展現研究與改善成果，將台灣在醫療領域的成功經驗推向國際舞台，展示了台灣在全球醫療改革中的貢獻和影響力。



圖五、成大醫院與醫策會參與 ISQua 國際會議合影



圖六、成大醫院參與 ISQua 國際會議合影

二、 ISQua 精彩節錄

本次 ISQua 集結各國專家進行專題演講與論文演講，節錄特色主題如下：

(一) 「**Patient Safety: a Journey through Collaboration,**

Leadership and Partnership」-世界衛生組織病人安全顧

問、**Institute of Global Health Innovation** 高級顧問 **Mike**

Durkin

Mike Durkin 為英國 Institute of Global Health Innovation (IGHI)特聘高級顧問，更是 WHO 的病人安全顧問，專精於研究全球病人安全的防範與發展，大會特邀分享病人安全議題，會場約可以容納上千人更是座無虛席(圖七)，他特別指出品質先驅 Donabedian 教授曾說道「以醫療系統的警示與設計協助健康專業人員是非常重要的，但這些僅是輔助機制，每個體的倫理面向對於系統的成功至關重要，最終，品質的奧秘是愛」，這理念也是 Mike Durkin 依循病人安全議題的發展精神。



圖七、世界衛生組織病人安全顧問 Mike Durkin 演講

Durkin 教授特別指出，WHO 要向全球傳達重要的病人安全理念(圖八)，整體醫療過程是整個團隊的協力，從病人、醫療工作者、機構管理人、政策制定者到最後的公民社會，每個體或是團體在流程中會有不同的

角色職責，良好的診斷皆能讓病人或環境更安全，也當然串起這全面的安全是要有持續性的溝通。



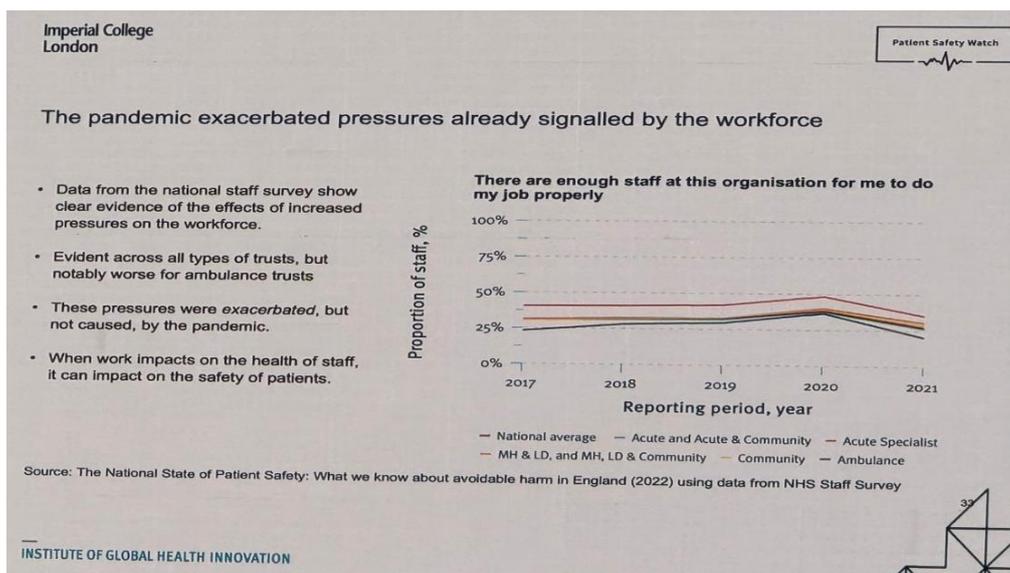
圖八、WHO 世界病人安全日

另外，更是特別提到臨床核心重點攸關病人安全的主題(圖九)，最重要的必備條件是「領導」、「監測」，領導需要制定清晰的安全文化，鼓勵開放的溝通，並支持團隊成員報告安全隱患，以識別風險、制定應對措施，並在發生事件時迅速反應。監測是確保病人安全的另一個重要條件。透過定期的數據收集與分析，醫療機構能夠識別潛在的安全問題和風險趨勢，包括不良事件、錯誤和其他跡近錯失等病人安全的指標，及時採取改進措施，還能為制定安全政策提供依據。強而有力的領導與有效的監測是提升病人安全的關鍵，兩者相輔相成，能夠共同促進安全文化的建立和持續改進。另一方面，也英國國民健保署(NHS)報告建議，針對病人安全主題統計出得結果中進行改善，分析層面如跌倒、醫療相關感染等結果議題，特別針對嚴重程度為死亡及嚴重傷害的領域，以及針對特殊族群的研究，如心理疾病、小孩、學習障礙、罪犯等特殊群體。



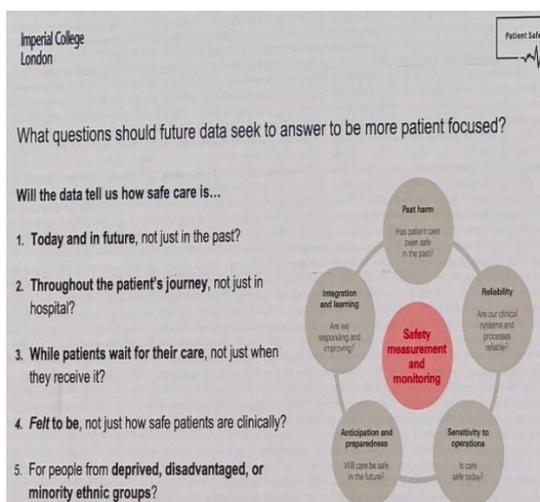
圖九、病人安全核心重點

其中 Institute of Global Health Innovation 特別針對 NHS 研究統計說明(圖十)，Durkin 教授關注工作壓力與病人安全的關係，特別指出兩者之間有著密切的關聯，在醫療環境中工作壓力包括長時間的工作、病人負擔、緊急情況發生、以及行政和政策面的挑戰，而這些壓力不僅會影響醫療人員的心理和身體健康，更可能加層後對病人安全產生風險。調查報告指出是否有足夠職員能做好份內工作，各類別皆逐年下降特別在急救類別更是最低。而工作影響員工健康時也會影響病人安全，特別是高壓下造成認知下降、溝通障礙、疲勞與過勞、心理健康影響、工作負荷下降等影響。



圖十、病人安全核心重點

另外，Durkin 教授建議應監測有以病人安全為焦點的指標數據，醫療機構可以識別風險、改進服務質量並減少醫療錯誤，從過去的錯誤、系統可靠度、照護過程的正確度、未來性、整合學習等面向做以病人安全的監測與監控(圖十一)，也在 2023 年 WHO 病人安全國際會議共識，病人安全相關指標的監測實為重要的工作，應從個別指標關注轉移至整體性指標集，透過了解病人的照護經過，列出系列指標進行監測，以利改善與預防，也須加重病人參與的部分，病人安全非僅是醫療工作者的職責，更是病人自我把關的第一防線，也因此數據的監測都應納入：病人的病人安全觀、照護過程蹤跡、不同病人照護安全等(圖十二)。



圖十一、病人安全為中心的指標監測

Moving from individual indicators to indicator sets

- Recent work challenges us to give less attention to the merits of individual indicators, and more to fundamental purpose of indicator sets.
- Theme for 2023 World Patient Safety Day was engaging patients for patient safety.
- Any new data must therefore incorporate
 - The patient's perspective of safety
 - Their trajectory of care through the system, and
 - Any inequities in safe care on account of peoples' background or circumstances.

Reference: Measuring what matters: refining our approach to quality indicators (2024)

圖十二、病人安全指標集

(二) 「Artificial Intelligence and Improving Care」 - David

Bates、Aziz Shiekh、Johanna I Westbrook、Xiaoxi Yao

Dr. Bates 是國際知名的病人安全專家，是哈佛醫學院醫學教授和哈佛公共衛生學院的衛生政策與管理教授。Shiekh 教授是牛津大學初級保健與發展系教授。Westbrook 教授是澳洲麥覺理大學教授同時也是澳洲 Institute of Global Health Innovation 之專家。Dr. Xiaoxi Yao 是 Mayo Clinic 心血管醫學部教授同時為衛生政策部長。四位教授皆為各國頂尖專家，在科技發展下

各國的醫療研究結合科技的應用發展趨勢，如下節錄：

1. 哈佛醫學院 David Bates 教授：

Dr. David 表示人工智能正在快速改變醫療行業，尤其是在診斷、治療計劃、病人監控和照護品質方面，而 AI 分析大量醫療數據，從影像、基因學到臨床資訊，提供更準確的診斷和預測，透過 AI 的學習資料能將內部資料與經驗快速與外部資訊結合，並將學習後的結果付諸實現。而這些過程從 CAIBILS 協會共同為醫學臨床與資訊發展結合的任務之一，以專案式透過開發資訊技術解決臨床評估方案，也透過機器學習與 AI 進行系列專案，如藥理遺傳學、識別早期衰退、異常病理報告、過敏藥物警報機制等專案，這些都是重要的資訊與醫學變革(圖十三)。

2. 牛津大學 Aziz Shiekh 教授：

Aziz Sheikh 介紹牛津大學如何通過 AI 技術幫助醫生在複雜的臨床情境下做出更好的決策。這些系統通過分析病歷、症狀、檢查結果等多維數據，提供實時的建議，從而協助醫療人員選擇最佳治療方案，更指出衛生健康系統中的資料挑戰，多數的數字化過程仍未完成、資料管理的挑戰、紀錄上的自由化文字、編碼與匯出資料的延遲、跨部門資料提取限制、資訊孤島等困境，儘管臨床決策系統具有很大的潛力，但其廣泛應用仍面臨挑戰，英國也在牛津大學 Aziz Sheikh 教授研究下發展衛生照護資料研究架構(圖十四)，也透過此架構研究衛生政策與疫情下變動，並以深度機器學習來產出政策儀表板。

3. 澳洲麥覺理大學 Johanna I Westbrook：

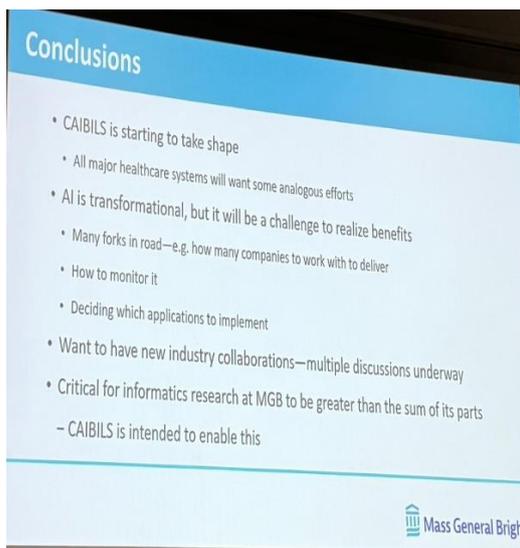
Johanna I Westbrook 認為 AI 的應用不僅能改善診斷和治療結果，還能幫助提高整體病人照護品質。她舉例說在多個醫療機構中，AI 已經成功幫助優化了病人排程、預防醫療錯誤，並在病人監護中實現早期預警。AI 的進步可以幫助醫療機構分析病人數據，從而實現個別化治療，並

幫助醫生和醫療相關人員更精確地預測病人未來的健康狀況，進一步改善病人的健康結果。近期研究案例為，以大型語言模型協助給藥的準確性標準降低藥劑部的工作量，也就是開發出劑量的計算機，面對劑量與體重直接換算，協助確定總劑量且也易於用藥管理。也特別提到並非所以醫療議題都與 AI 相關，但是醫療相關人員都應該要有 AI 相關教育訓練，減少偏見而有資訊的輔助(圖十五)。

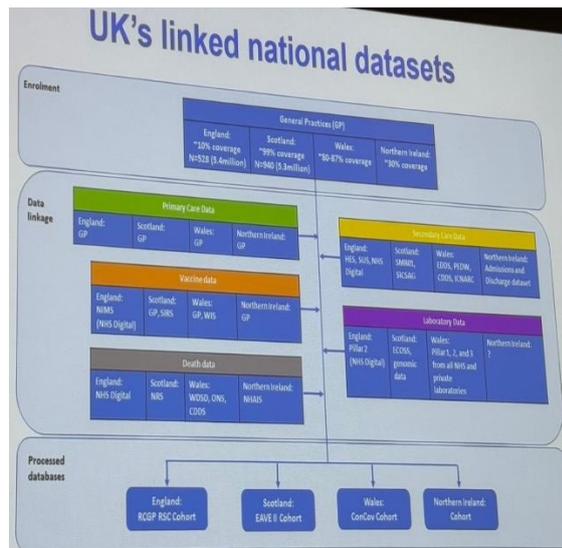
4. Mayo 診所 Xiaoxi Yao 教授：

Xiaoxi Yao 教授是一為心血管醫師更同時為健康數據專家，她談到 AI 不僅在高收入國家具有巨大潛力，在低收入和中等收入國家也可以發揮影響力。透過設計適合需求的 AI 工具，可以克服醫療資源有限的挑戰，改善診斷和治療的可及性。也同前幾為專家的意見，非每個醫療議題皆需要 AI，但都必須有 AI 基礎識能，常規的 AI 三階段練習，第一階技術能力如資料科學和資訊學、第二階可用性及可接受性如人機互動和 AI 混合方法研究、第三階段健康影響如衛生系統的研究(圖十六)。

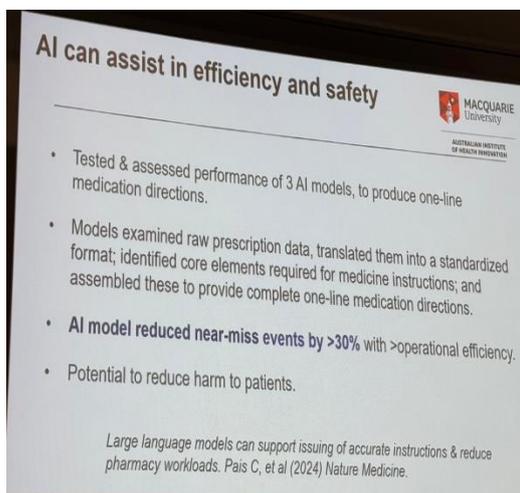
近期研究案例為，以 AI 判讀心電圖偵測心室射出分率，並蒐集大量的資料量遍及全美，並認為大量資料能使機器學習判讀心電圖結果能更精確，分析者需要考量的準確度、靈敏度、特異性、正負預測值等，而分析的結果也會有差異，更提及資料並非全然接受，而是需要經過人工出部的篩選，也才能使機器學習能有最佳的效能，AI 極有潛力幫助我們進行疾病預防、疫情監測和公共衛生管理。



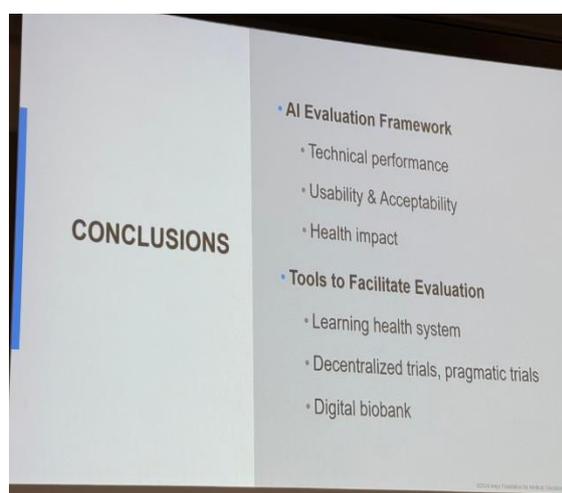
圖十三、David Bates 演講精華



圖十四、牛津大學資料結構



圖十五、Westbrook 教授 AI 論述



圖十六、Xiaoxi Yao 教授對於 AI 看法

三、海報發表

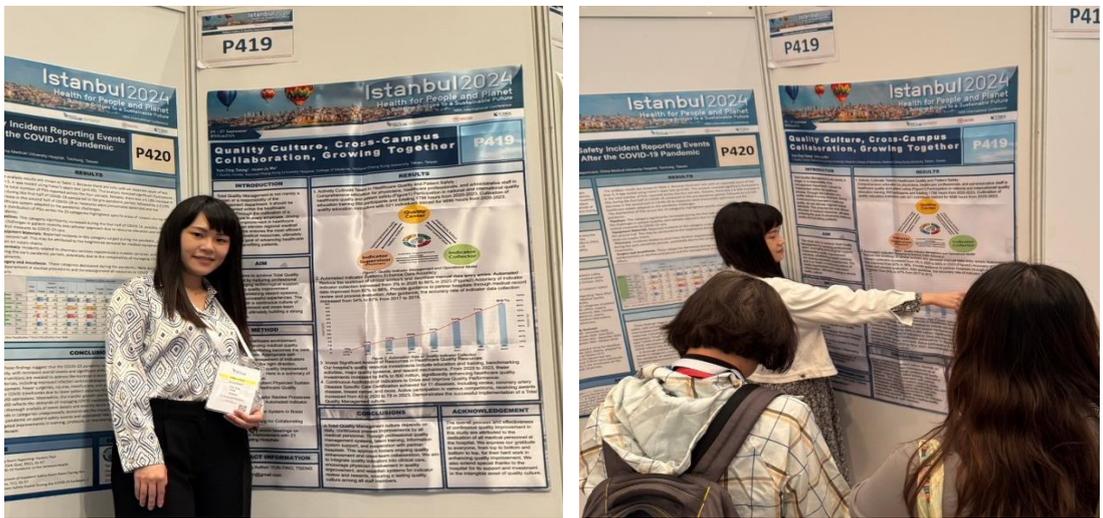
(一)發表主題：

品質文化 · 院際共享 · 攜手成長(Quality Culture, Cross-Campus Collaboration, Growing Together)

(二)發表摘要：

全面品質文化養成靠著每位員工日常化持續不斷地改善流程，透過專業品質管理體系、培育醫療品質師資、落實指標檢討機制、建置指標自動

化系統、獎勵制度激勵士氣、合作醫院互助，減少臨床工作者的工作負荷且降低人工收案錯誤，自動化匯入自 2020 年 3% 上升至 2023 年 86%，正確性收案也從原先 62% 上升至 96%。本院品質資源投入包含辦理品質教育訓練、派遣人員至院外參與標竿活動、建置醫療品質重大系統、獎勵機制等，本院自 2020 年至 2023 年提升 84%。本院通過腦中風、冠狀動脈疾病、乳癌、頭頸癌、關節置換、腎臟病、心衰竭、糖尿病、慢性阻塞性肺病、小兒髖關節發育不良、失智症之 11 項疾病認證，也將持續品質改善參與各大競賽，2020 年至 2023 年得到獎項從 43 項提升至 78 項。全面品質提升之成效證實促進團隊之間擁有持續品質改善風氣及跨團隊合作，期許指標管理與臨床照護結合且落實於照護工作中，營造醫師參與品質改善氛圍及文化，並落實指標檢討與獎勵制度，以達到醫療照護品質文化存在全體員工心中並永續精進。本研究整體持續性品質改善過程與成效，歸功於醫院全體同仁，感謝全體同仁由上至下即由下至上致力於品質改善提升的辛勞，也特別感謝醫院支持與資源投資於無形資產-品質文化(圖十七)。



圖十七、海報發表與各領域專家分享

參、心得

本次參加第四十屆 ISQua 國際會議特別感謝院方與品質中心主管予以本次機會，ISQua 國際會議接觸不同國際間醫療品質的學者、專家、決策者等不同的領域，此次會議中不同國家的專家學者分享個人的研究成果和實踐經驗，這些寶貴的知識不僅增進了我的視野，特別讓我增進對國際醫療品質最新趨勢與發展有了更深入的探討，也讓我們有機會展示台灣在醫療領域的成就。

1. 學習與啟發：會議的主題「Health for People and Planet: Building Bridges to a Sustainable Future」強調了人類健康與環境可持續發展的緊密關聯。這使我意識到，醫療品質不僅僅是技術上的提升，更需要整合公共衛生、環境保護和科技創新。透過 WHO 病人安全顧問 Mike Durkin 的分享，讓我更加理解領導和指標監測在病人安全中的重要性。帶回此核心概念，發想與省思未來的醫療品質持續改善。
2. 台灣的角色：台灣在會議中積極參與，展示了我們在醫療品質和病人安全方面的成就，274 名台灣醫療專業人士共同參與以及 12 位分享成大醫院的實踐經驗，讓國際看到台灣與成大醫院。我們的努力不僅是為了提升自己的醫療服務，也是為了在國際舞台上展現台灣的實力。
3. 自我反思與未來展望：海報發表「品質文化·院際共享·攜手成長」的研究成果，特別是全面品質提升與持續品質改進的重要性。透過會議分享後深刻體會到，醫療品質的提升需要全體員工的共同努力與支持。全院持續推動醫療品質的發展，並進而全院員工致力於品質文化的養成。

肆、建議事項

- 一、全院持續推動醫療品質的發展，進而讓全院員工致力於品質文化的養成，使醫療品質與病人安全最大效益。
- 二、醫療品質與病人安全相關議題的推動與發展，如鼓勵多參與國際型會議或研討會之機會。