

出國報告（出國類別：考察）

參加 International Convention on Quality
Control Circle (ICQCC) 2016-BANGKOK
國際品管圈大會心得報告

服務機關：臺北榮民總醫院

姓名職稱：張西川胸腔部主任、趙恒勝主治醫師

廖淑貞護理長、郭帝均護理師

派赴國家：泰國曼谷

出國期間：105 年 8 月 23 日~27 日

報告日期：105 年 9 月 5 日

摘要

護理部 RCUA 廖淑貞護理長、郭帝均護理師、胸腔部張西川主任、趙恒勝主治醫師一行四人，於 2016 年 8 月 23 日~27 日至泰國曼谷(Thailand Bangkok)參加國際品管圈發表大會(International Convention on Quality Control Circle; ICQCC)，此次大會共有 13 國家與會，合計有 330 篇主題參與競賽；RCUA 沸肺圈代表本院參與競賽主題為 Reducing the length of stay of respiratory critical unit in a medical center，榮獲大會頒發金獎(Golden Award)為院爭光。RCUA 沸肺圈於 2015 年代表本院參加第 38 屆全國金銀獎品管圈競賽榮獲金獎，取得國際品管圈大會參賽權，經由財團法人先鋒品質管制學術研究基金會推薦，於 2016 年 8 月 25 日代表台灣參加國際品管圈競賽，發表主題為『降低某醫學中心胸腔重症加護室超期停留率』(Reducing the Length of Stay of Respiratory Critical Unit in A Medical Center)，於口頭報告中，具體之介入措施輔以圖片、部落格、微電影的方式作呈現，深獲評審及在場其他團隊之好評。本次之品質改善活動乃依據本加護病房之現況作分析，並執行四項對策擬定：落實轉床之標準作業流程、提升呼吸器依賴整合照護系統(Integrated Delivery System; IDS)之認知程度、早期介入解說氣切手術、建立資訊分享平台，對策施行之後，在超期停留率與超期停留天數的部份都有大幅度縮減，此外，病人及家屬對於氣切關懷小組之介入解說氣切過程，及團隊所成立沸肺圈之陽光屋部落格感覺相當受益。

為期三天的賽程，觀摩到印度的品管圈已向下扎根，由小學生進行品管圈分享，活潑生動獲得與會者一致讚揚；新加坡的外科加護病房，手術後運用科技產品提升病人溝通管道，同時藉由改善約束的工具以提升病人安全；也見識到印度、韓國、日本的製造業所呈現的品管手法與團隊氣勢，跟醫療照護業所呈現方式大不相同，期望未來能將這次的見聞運用於單位，讓品管圈手法更加精進。

關鍵字

停留天數(length of stay)、氣切(tracheostomy)

目次

封面.....	0 頁
摘要.....	1 頁
目次.....	2 頁
本文.....	3 頁
附錄.....	4 頁

一、 目的

護理部 RCUA 沸肺圈於 2015 年代表本院參加第 38 屆全國金銀獎品管圈競賽榮獲金獎，取得國際品管圈大會參賽權，經由財團法人先鋒品質管制學術研究基金會推薦，於 2016 年 8 月 25 日代表灣參加國際品管圈競賽(International Convention on Quality Control Circle; ICQCC) 2016-BANGKOK，與各國團隊互相交流，觀摩學習。

二、 過程

國際品管圈大會(International Convention on Quality Control Circle; ICQCC) 於 2016 年 8 月 23 日~27 日至泰國曼谷(Thailand Bangkok)舉行，與會國家共計 13 國，330 篇主題參與競賽。8 月 23 日大會報到，當晚舉辦迎賓酒宴，晚宴中有泰國傳統音樂舞蹈表演，並備有泰式餐點飲料供大家享用，大會主席介紹 13 個與會國家代表，讓各國圈友們在輕鬆的氣氛下互相認識，進行交流(圖一)。

8 月 24 日上午大會開幕式，由日本玉川大學董事長 Prof. Dennis S. Tachiki 針對 21 世紀的品管圈主題:The challenges in promoting quality activities in the 21st century 進行演說，之後由泰國石油公司高層執行副總裁 Mrs. Sriwan Eamrunroj 就品管圈的進展主題:Surviving the recession through quality improvement 做演說，隨後展開為期兩天半的競賽，分 12 個場地進行，共 330 場次的競賽。

護理部 RCUA 沸肺圈的賽程被安排在 8 月 25 日上午 10:10，代表本院參與競賽主題為 Reducing the length of stay of respiratory critical unit in a medical center，由趙恒勝主治醫師進行報告(圖二)，首先介紹本院品質改善推行現況、沸肺圈的歷史及多年來的成果，接著報告此次品質改善活動，首先是現況分析，藉由觀察、測驗與查檢，找出要因為:未落實轉床標準作業流程、對呼吸器依賴整合照護系統之認知不足、未及早介入解說氣切、氣切決策困難，接著擬定四項對策：落實轉床之標準作業流程、提升呼吸器依賴整合照護系統之認知程度、早期介入解說氣切手術、建立資訊分享平台，改善後超期停留率由 16.7%降至 10.4%，超期停留天數由 12.33 天降至 9.86 天，效果顯著，報告中佐以影片、圖片、部落格、微電影的方式作呈現，吸引現場所有評審及參賽團隊目光(圖三)，獲得泰國籍主審 Professor Krachang Bhanthumnawin 肯定，榮獲大會頒發金獎 (GOLDEN AWARD) (圖四、五)。台灣代表隊尚有雙和醫院獲得銀獎，評審給與雙和醫院的講評為:QC 手法不夠清楚，建議參賽團隊應加強 QC 手法之展現，此外，國際性競賽 QCC 需注意到各個國家、地區的經濟和科技能力之間的鴻溝，才能給所有的與會國家有實質上的助益。

8 月 25 日晚間舉辦惜別晚會，各國上台提供本國特色表演，紛紛展現各團隊的團結精神與文化特色，在惜別晚會時，每一國都上台展現出各國的氣勢及團隊特色，與會各國紛紛使出人海戰術，印度來了 500 人、新加坡也有 200 人與會、中國大陸 100 多人(圖六、七、八)，晚會表演時把整個舞台幾乎都站滿了，唱著他們激昂的歌曲，因此特地跑到台前感受氣氛，那種感覺很奇妙，明明是相同的語言，但我們卻站在不同的兩邊，我在台下感受著慷慨激昂的震撼，眼眶裡不知什麼原因竟感到有些濕潤。

三、心得

在為期三天的會議中，觀摩到印度的品管圈已向下扎根，由小學生進行品管圈分享，主題為 Saving Paper，這一群年僅 8-12 歲的小學生，在學校老師的指導之下，從校園著手進行改善活動，從現況分析、繪製魚骨圖、腦力激盪找出改善措施、到現場成果展現，有模有樣毫不馬虎，發表時全體圈員一起上台、輔以簡單的道具，活潑生動獲得與會者一致讚揚(圖九)；新加坡的一般外科加護病房，由醫師報告其改善活動，運用科技產品提升外科手術後病人的安全，在留置氣管內插管期間與病人的溝通管道，由初期的溝通卡、圖示繪本、到以 i-Pad 來互動，同時藉由改善約束的工具以提升病人安全(圖十)；也見識到印度、韓國、日本的製造業所呈現的品管手法與整個團隊氣勢，與醫療照護產業所呈現的方式不同，製造業多半是由全體圈員一起上台輪流進行報告，圈服以 T-shirt 為多數，少數穿著代表其國家特色的傳統服飾，報告過程中充分運電腦科技呈現其臨床實境，讓聽眾易於了解其改善前後之差異，也會運用旗子、帽子、加油棒、呼口號等方式來增添報告的活潑性與趣味性，充分展現團隊精神與氣勢；反觀醫療照護產業，多半著正式西服或套裝，由一位主講者進行報告，且多數以醫師為主，語言流暢、態度從容。從未參加過如此有趣及豐富的國際會議，此次的會議讓我們見識到其他各國品管圈的手法，感受到臺灣的醫療與護理品質真的並不輸給其他國家，我們期待能將這次的所見所聞運用於院內單位，讓品管圈手法更加精進。

四、建議事項

此次是本院第一次參加國際品管圈競賽，RCUA 沸肺圈能代表本院獲得金獎之肯定實屬欣慰，為期三天的會議與其他各國的交流，讓我們感受到團隊出席的人數的確能夠呈現出團體氣勢及與會參與感，其他國家的企業界多半是整個團隊都出席，在競賽當下也能以整體圈員的力量給彼此互為打氣、共同承擔榮辱，建議財團法人先鋒品質管制學術研究基金會能夠依各事業體規模大小，開放報名圈數，擴大代表團人數，為國爭光；此次 RCUA 沸肺圈由護理部與胸腔部共同組圈代表本院出席參賽，充分展現品管圈跨領域團隊合作的精神，也是獲獎關鍵所在，建議本院能針對國際性競賽鼓勵醫療科部與護理部共同參與，為院爭光。

附錄



圖一 台灣代表團



圖二 趙恒勝主治醫師口頭報告



圖三 吸引現場評審及參賽團隊目光



圖四 沸肺圈榮獲大會頒發金獎



圖五 沸肺圈榮獲大會頒發金獎



圖六 印度代表團



圖七 韓國代表團



圖八 中國大陸代表團



圖九 印度小學生團隊



圖十 沸肺圈與新加坡團隊