



北醫體系兩醫院

ISO-9002 暨 Health Mark 授證典禮

文 / 陳俊賢

提昇及維持高品質的醫療服務，是臺北醫學院所屬附設醫院及萬芳醫院共同的品質目標。繼第一階段各單位的 ISO-9002 認證之後，兩院共 129 個單位，在醫療團隊通力合作之下，全院通過 ISO-9002 驗證，並為全國首例同時得到 Health Mark 認證的醫療品質優質醫院，兩院於 88 年 12 月 2 日在行政院衛生署張鴻仁副署長的見證下於臺北醫學院舉行授證典禮並舉辦成果展示。

兩家附屬醫院同時於 87 年導入 ISO-9002 品質系統，初期僅就少數幾個單位試行，從人員教育訓練、品質觀念灌輸...等最基本訓練工作做起，然後逐步將 ISO 品質系統展開及撰寫品質文件，一路走來備極艱辛，但付出終有代價，兩家醫院先後於 87 年底及 88 年初通過 ISO-9002 認證，萬芳醫院更是在台北市立醫院中第一家通過 ISO 認證之醫院。有了第一階段的成功，兩院再接再勵進一步把 ISO 品質系統推展至全院其他單位，進行第二階段認證工作，並向困難度更高之 Health Mark 醫療品質系統挑戰，經過全體同仁半年左右之努力及歷經驗證單位多日嚴格稽核過程，兩院終於在 88 年 8 月通過 ISO-9002 Health Mark 認證。

ISO 品質系統在製造業已行之有年，但於服務業尤其在醫療界實施的機構更是少之又少，ISO 品質系統主要是藉著流程標準化及書面化來維持系統品質，強調說、寫、做要一致，在標準化作業下醫療及服務品質得以獲得確保。

Health Mark 已是國際間醫療品質公認的標準，更是專業醫療照護的品質保證。Health Mark 的驗證標準除了需具備 ISO-9002 的條件之外，驗證單位為確保醫療服務品質之完備及可行性，另聘醫療專業顧問、醫師、護理師、藥師等各類醫療專家全程參與稽核，內容包括：



■授證典禮當天由台灣檢驗科技股份有限公司總裁（左4）親自授證

- 監控醫療服務成果：以不同方式收集更多資訊加以控管。
- 醫療服務品質之有效維護
- 減少行政及醫療作業疏失
- 增強顧客 / 病患之就醫滿意度
- 工作團隊之有效授權與明確權責
- 有效提昇規劃及評估服務流程之能力
- 有效提昇符合政府法規及顧客需求之能力

兩院能通過上列嚴格認證過程要求，表示醫療品質已有相當不錯之水準。

隨著民眾對醫療品質要求的日益增高，透過 ISO-9002 暨 Health Mark 之品質管理系統驗證，醫療照護機構可以有效建立品質管理系統，確認醫療品質不打折。兩院通過 ISO-9002 及 Health Mark 認證只是提昇品質的一個開端而已，我們不敢因此而自滿，反而更加戰戰兢兢努力不懈，不僅在醫療設備上引進最新、高科技的儀器與技術，更積極地網羅國內、外優秀的醫護專才加入醫療團隊，讓兩院在實至名歸通過 ISO 認證之後提供最佳醫療服務品質。（作者為附設醫院行政副院長暨管理發展中心執行長）