

第八章 永續經營

8.1 品質躍進

本院秉持「品質是萬芳的尊嚴」、「品質是符合消費者的期望」及「品質是追求最好的醫療結果」三大主軸，做為本院醫療照護的品質理念，為追求最好之醫療品質，本院陸續通過「ISO 9001」、「ISO 14001」、「OHSAS18001/TOSHMS」、「ISO 22000/HACCP」、「ISO 27001」、「亞太倫理審查論壇評鑑」(Forum for Ethical Review Committee in Asia and the Western Pacific, FERCAP)及 CAP-LAP 等多項國際驗證。並獲得國家品質獎、多項國家品質標章等獎項，於 2008 年通過新制醫院評鑑及新制教學醫院評鑑，2009 年 7 月再次通過國際醫院評鑑(JCI)，成為以病人為中心、落實病人安全為主軸之醫院。

➤ 通過 ISO 22000 及 HACCP 驗證

2007 年 8 月 ISO 22000/HACCP 驗證，HACCP：危害分析重要管制點(Hazard Analysis and Critical Control Point)，HACCP 系統制度，已是世界各國普遍認定的食品安全方案，相關單位為確保國民飲食衛生安全，在國內，正加強輔導業者建立自主管理之制度，著重消費者吃的安全，並推動國內食品工業之整體發展，以促進產業升級，促使國內食品業更能適應國際化的競爭；在國際上，推動國際食品之相互認證，以確保進出口食品之安全衛生。本院秉持建構病人安全，2010 年 3 月通過換證稽核，並藉由最佳的食品安全控制方法達到營養治療之目的，更能保障病人之飲食安全。

➤ 通過 ISO 27001 驗證

2008 年 1 月通過 ISO 27001 驗證，為因應產業需求及加速我國資訊安全相關國家標準之制定，標準檢驗局已先後完成具訊息復原的數位簽章法、不可否認機制、銀行業的安全相關設備及密碼演算法的註冊程序等資訊安全相關標準約 90 餘種國家標準。為配合行政院「建立我國通資訊基礎建設安全機制」所規劃「標準規範工作組」之標準業務推動，已委託「中華民國電腦稽核協會」參考 ISO 等國際標準完成資訊安全認證相關國家標準草案計 28 種，於 2002 年度起，依標準之迫切性與重要性，優先制定 ISO 17799、BS 7799-2 等兩種資訊安全管理系統相關國家標準，並將陸續完成資訊安全管理系列及軟體評估系列相關標準供各界使用。資訊安全並非單靠標準之制定即可達成，相關法規訂定之完備程度、健全之驗證機制、可靠的認證機構與測試實驗室等有關組織的建置，缺一不可。本院為強化資訊安全管理，建立安全及可信賴之資訊環境，確保資料、系統、設備及網路安全，才能建構一個無安全威脅的醫療資訊，並保障病人權益及穩私。

➤ 加入美國 QIP 醫療品質指標系統連線

本院自 1998 年 8 月起，因亟思全面提昇品質的作法，而且醫院品質的最重要面向莫過於醫療品質的監測，所以決心藉著加入 QIP，促使本院醫療品質的透明化，同時達到標竿學習的目的，遂於 1998 年的最後一季起正式加入美國 QIP 國際醫療品質指標系統連線。並於 1999 年 10 月起加入醫策會之馬里蘭醫療品質指標計劃(TQIP)。計劃初始於 1998 年第四季參加急性照護指標系列提報 36 項指標，至 2009 年第四季提報已增加為 96 項指標，而於 2001 年第三季開始長期照護指標系列提報 10 項，目前增加至 68 項，並於 2004 年第二季開始精神照護指標系列提報 23 項，目前增加至 24 項。

➤ 建構臺灣醫療品質指標系統 (THIS)

臺灣早期的醫療發展，對品質方面一直未有真正嚴格的規定，直至西元 2005 年建立醫院評鑑制度，國內才真正進入醫療品質保證的時代。然而國內的醫院評鑑制度是以結構指標評估為主，未曾詳細訂定醫療過程及結果方面的指標及標準；而結構充裕並不能保證服務之品質，因此專家曾建議，衛生主管機關應致力於過程及結果指標的發展，開發具公信力的客觀標準及可量化的指標，讓醫師及醫療院所有參考及依循，並有鑑於此衛生署委託台灣醫務管理學會進行本土化醫療指標系統的研究，「臺灣醫療品質指標系統」因此誕生，而本院也忝為早期研發團隊一員。

➤ 通過新制醫院評鑑及新制教學醫院評鑑

「新制醫院評鑑」是目前國內最具公信力及專業之評鑑，目的是希望藉由評鑑的過程達到提升醫療品質，保障病患權益的目的，進而促使醫院建立全人照護的優質醫療團隊。「新制教學醫院」，則是評估各類醫事人員教學訓練計劃之執行與成果，促使醫院落實醫學教育。

本院於 2008 年 8 月通過新制醫院評鑑並於同年 9 月 4 日通過新制教學醫院評鑑，代表身為醫學中心的萬芳醫院之醫療品質與管理受到高度之肯定。

➤ 2009 年再次通過國際醫院認證(Joint Commission International Accreditation, JCIA)

美國醫療衛生機構認證聯合委員會 (Joint Commission International, 簡稱 JCI) 是目前全世界最具份量也是知名度最高的醫院評鑑機構。JCI 評鑑強調醫院應達成以病人為中心的病人安全、醫療品質、確保病人權利等，為最終的評鑑目標，用病人的角度實際瞭解醫院的服務品質，同時對醫院的清潔及感染控制也相當重視，與國內目前推動的評鑑新制核心價值相同。

評鑑期間委員針對醫療品質、病人安全、護理品質、醫院管理方

面進行嚴格的檢視，經由評鑑，本院對於醫療品質及病人安全照護方面更臻完善。

本院於 2006 年 7 月通過 JCI 評鑑，為臺灣第一家通過 JCI 評鑑的醫學中心，2009 年 7 月二次通過 JCI 評鑑，再次成為臺灣第一家連續二次通過 JCI 評鑑之醫學中心。未來本院繼續秉持 JCI 評鑑之精神，期提供以病人為中心之醫療服務。



8.2 標竿領航

➤ 2007 獲得經濟部公司標準化獎

因本院開院之初即致力於各管理系統推展之運作，2007 年制定標準化文件數量將近 4,700 項，範圍包含：行政系統 471 項、設計類 47 項、原物料文件 37 項、製造作業 15 項、成品及半成品 64 項、檢驗類 406 項、包裝與儲運類 23 項、售後服務與抱怨處理類 137 項、設備管理類 26 項、品質管制類 14 項、其他文件 3388 項等，將醫院營運之醫療、醫技、護理、行政、檢驗、藥劑等各部門含括進行標準化整合，於同年獲得中華民國第八屆全國標準化獎之公司標準化獎；截至 2009 年底止全院各類文件達 6,900 項以上。

➤ 建構一個國際級標竿醫院

本院在醫療界推行多重品質管理系統運作，經由各項驗證通過得

到肯定，在業界已成為標竿學習之對象，2008-2009 年參訪單位有日本東京大學醫學院、北京首都醫科大學、大陸衛生部、上海市衛生局、浙江大學醫學院附屬第二醫院、安徽醫科大學第二附屬醫院、廣東醫藥學者專家參訪團、長榮大學、新光吳火獅紀念醫院、署立嘉南療養院等國內外超過 2,000 人次。

本院未來將持續秉持企業社會責任之理念，不吝分享優質的醫療團隊經驗以服務社會大眾。

編輯方針

萬芳醫院於2010首度撰寫永續社會責任報告書，由CSR推行小組之撰寫人員秉持審慎與實事求是的態度，編製自2008年1月1日迄2009年12月31日止，完整兩年期間之永續社會責任報告書；未來本院計劃每兩年出版一次。

本院優先考慮的利害關係人包括衛生主管機關、董事、病人、病友、家屬、醫護人員、行政人員、社區、學術機構、學生、社會大眾、國際機構、協力廠商及供應商等。針對其關注社會性議題由本院各負責單位利用適當之管理機制展開溝通。

本報告書依章節分醫院概況與醫院治理、和諧職場、環安管理、社會參與、研究成果及永續經營等主題。活動資料以2008年1月1日至2009年12月31日為主要期間，但也有少部份專案計劃，持續不斷跨年度執行迄今之項目，皆於報告書中特別註明。

本報告書的內容架構，以目前廣為全球企業所採用的全球永續性報告（GlobalReporting Initiative, GRI）第三代綱領（GRI G3）作為依據，在全文最後附錄有內容架構對照GRI G3的表格供參閱。

各項社會責任指標經由CSR推行小組，考量利害關係者所關切的程度與對醫院的影響程度，提交CSR推行小組審議通過後於本報告書中揭露。

本報告書內容依據管理權責，揭露主體以本院為主，部分章節揭露董事會及學校管理發展中心對於本院治理之協助。統計數據主要來自本院內部統計與調查結果。報告書公布的所有資訊與數據，皆依據AA 1000查證標準及當責性三原則之包容性、重大性及回應性進行報

告書內容及資訊之揭露。另外本報告書也委託知名之第三者國際驗證機構SGS台灣檢驗科技股份有限公司，依據AA1000及GRI G3查證標準及當責性三原則之包容性、重大性及回應性進行查證，SGS查證聲明書置於本報告附錄。

如對報告書內容有所疑問，請以下列聯絡方式與我們連絡：

電話：02-29307930 轉 秘書室

傳真：02-29335221

電子郵件：e120@wanfang.gov.tw