



持續創新、追求卓越

NATIONAL QUALITY AWARD

三、機關團體獎

(三) 埔基醫療財團法人 埔里基督教醫院



你以恩典為年歲的冠冕：
你的路徑都滴下脂油。 詩篇65：11

*You crown the year with your bounty,
And your carts overflow with abundance*
Psalms 65 : 11





醫院簡介

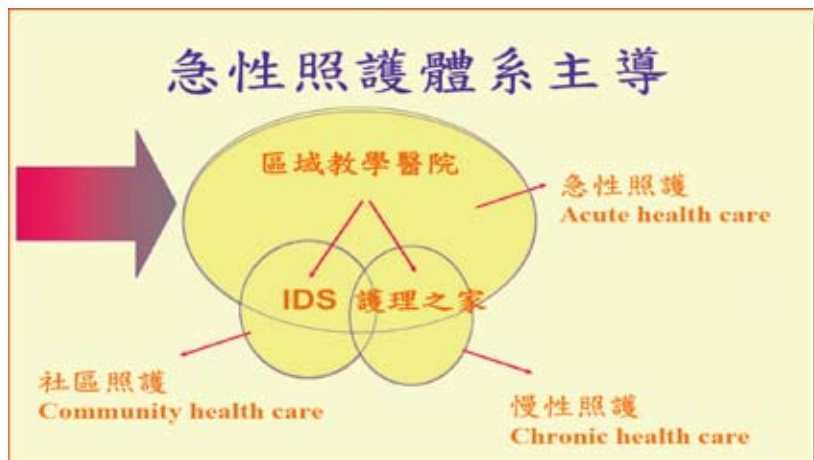
民國44年二次世界大戰終了，為了提供當時缺醫少藥的偏遠山區原住民符合當時台灣一般水準的醫療照護，以及當時無藥可治的肺結核病人適切的照顧，基督教慈善團體芥菜種會創始人孫里蓮女士和謝緯醫師在埔里地區設立「基督教山地中心診所」，為埔里基督教醫院的前身。

本區多屬醫療資源缺乏的鄉鎮。在醫療資源不足、921大地震的影響及大埔里地區提早進入老年社區環境，本地區民眾對慢性疾病的防治與長期照護的需求格外顯得迫切。

醫院自設立之初即十分重視照護品質，從早期世界展望會創設護理學校開始，依據大埔里地區民眾的需要，陸續引進優秀的醫師、儀器及醫療團隊。目前已成為南投縣首間的區域級教學醫院，擁有660多名員工，提供29個專科服務。

本院自設立以來，即以成為大埔里地區民眾「鄰居的醫院」自詡，力行「愛鄰如己」的院訓，並落實在每一個照護病人的作業流程。不以營利為目的醫療服務，醫院更能致力於以健康促進為醫療照護的最終目標。提供連續性整合式的醫療照護以服務偏遠弱勢族群，更持續推動各項提升醫療品質的作為，民國96年成為全國第一家全院通過ISO/IWA1國際品質認證之醫院；民國97年陸續通過母嬰親善醫院認證及評鑑，升格為區域級醫院，並獲經濟部節約能源績優獎；民國98年，世界衛生組織健康促進醫院新會員授證，護理之家評鑑-榮獲優等；亦於民國99年通過檢驗室TAF認證。

社區整合性連續性醫療照護



此外，透過全面管理人性化與資訊化的過程，促進內部同工間的互動與彼此分享的文化。本院於民國80年開始進行醫院資訊化作業，於民國98年通過SGS-CNS 27001:2007資訊安全評核，進入電子化新紀元。

樂意分享是我們所秉持的信念！早期有外國宣教醫師們來台協助我們，及至921地震，本院亦承受滿溢的恩典。因此，我們也樂意在各樣的需要上貢獻一己的心力，舉凡與海外姐妹醫院互通醫院管理的資訊、協助中國崑山宗仁卿醫院建院、培訓陝西省勉縣醫院全科醫師等等。此外，更在各樣天災發生時，義無反顧的前進至災難現場，如信義鄉風災、印度風災、印尼亞齊省海嘯、巴基斯坦及四川震災，均立刻派遣醫療團隊協助。目前正參與外交部非洲友邦布吉納法索醫院專案建置計畫，發揚本院「愛鄰如己」之信念。



持續創新、追求卓越

NATIONAL QUALITY AWARD

經營理念、企業文化、組織使命與願景

本院自創立以來，即秉持著建院宗旨，不以營利為主要目的。財務面的經營目標在於追求收支平衡與日後的永續經營；醫療面的目標則是追求全國醫療服務一般水準，服務偏遠地區人民；更以院訓「愛鄰如己」作為醫院的核心精神，宣示「成為促進社區健康，實踐全人照護的標竿醫院」的願景，落實「榮神益人」的核心價值。

本院是基督教醫院，理所當然的直接應用聖經中相對於企業品質管理的原理原則，融滲到本院的醫療品質政策裡。



經 節	經營管理內含	品質實踐
太廿八:19-20	醫療傳道二而為一	醫院設立宗旨
太廿二:37~39	核心價值	醫院設立的價值
路十：25~35	愛鄰如己	提供最好的服務
路十：25~35	愛鄰如己	確保服務的品質
路十：25~35	愛鄰如己	持續品質的改善
路十四：28-32	凡事先衡量不倉促行動	做好策略規劃
太廿五：14~30	積極努力	馬太效應，注意績效，不進則退
太七：24-27	品質根基要紮實	按部就班不走捷徑
可二：21~22	新舊難以融合	從根本改善，新觀念新作法
可五：25~34	面對缺點尋求改善	身心靈全人照護
約廿一：4~18	不究責的態度	容許有錯誤，但要改正
太廿五: 1-12	對變動的社會要有準備	要裝備自己，持續進步
太五：41	以需求為中心	以病人為中心
可五：25~34	超越病人所求所想	多走一里路
太十八：8~9	面對邪惡當機立斷	對影響群體進步的惡不妥協



推行全面品質管理之經過、作法及具體成果

本院五十多年來持續推動品質改善，漸次形成品質政策：提供最好的服務、確保服務的品質、持續品質的改善以及加強研發與創新。並藉以結合經營理念：成為促進社區健康與實踐全人照護的標竿醫院，達成榮神益人的核心價值。

一、基礎建設期(民國44-77年)

重點在招募人才、建立制度、擴充設備，致力於品質控制。具體成果如下：

- 1、民國44年成立山地中心診所。
- 2、民國47年開辦護理訓練班。
- 3、民國52年正式向衛生局登記為埔里基督教醫院。
- 4、民國74年與彰基合作群醫中心。

二、撒種紮根期(民國77-88年)

重點在強化認知、凝聚共識、建立組織、發展系統及全員教育。本階段開始建置作業標準與文件系統，制定全院的品質政策為「親切、效率、專業、喜樂」，推動品管圈及建立滿意度調查系統。具體成果如下：

- 1、民國77年通過衛生署評鑑為地區醫院。
- 2、民國79年通過衛生署評鑑為地區教學醫院。
- 3、民國87年榮獲第一屆國家醫療品質銀質獎。
- 4、民國87年通過ISO9002:1994版國際品質認證，共完成265項作業標準。

三、澆灌成長期(民國88-96年)

重點在持續改善、內部稽核、績效獎勵、指標監測及全員參與。本階段開始推動5S、提案制度，並積極培訓內部稽核員；此外，更成立愚人之友社會福利慈善基金會、引進急重症策略聯盟、推行母嬰親善醫院、建立社區醫療群、執行原鄉地區整合性醫療保健計畫(IDS)，辦理重殘養護復健照護，以提升連續性整合性照顧系統的服務品質。具體成果如下：

- 1、民國88年家庭醫學科榮獲國家生技醫療品質獎金獎。
- 2、民國90年加入TQIP，共有11大項83小項指標項目，為偏遠地區最早加入且項目最完整的地區教學醫院之一。
- 3、民國95年通過衛生署評鑑為區域醫院。
- 4、民國96年完成建構大埔里地區的連續性整合性照顧系統，歷年開辦之創新服務項目計有：老人日間照顧、兒童安親班、護理之家、失智照護中心、兒童發展中心、山地醫療中心、霧社急診中心、清靜農場假日醫療站、居家護理、居家安寧療護、居家復健、居家服務、呼吸照護中心、輔具租借中心及長期照護資源諮詢中心等。
- 5、民國96年衛生局督導視察本院母嬰親善作業評鑑優等。





持續創新、追求卓越

NATIONAL QUALITY AWARD

四、全面發展期(民國96年~迄今)

重點在標竿學習，精益求精，全面自動化，以顧客為中心深化品質精神。本階段挑戰各項品質認證，並持續以病人安全為目標進行各項品質改善活動之依據。具體成果如下：

- 1、民國96年通過衛生署評鑑為區域教學醫院。
- 2、民國96年全國首家全院通過ISO/IWA1：2005版國際品質認證的區域級教學醫院，共完成327項作業標準。
- 3、民國96年全面導入平衡計分卡管理系統，透過DPM評量與每位員工之績效考核結合。
- 4、民國97年榮獲經濟部能源局節能菁英卓越創新獎。
- 5、民國97年獲中區醫療區域輔導與醫療資源整合計畫感謝狀。
- 6、民國98年榮獲南投縣衛生局頒發子宮頸癌防治工作績優獎。
- 7、民國98年通過衛署全國護理之家評鑑為6家優等機構之一。
- 8、民國98年通過資訊安全ISO 27001版國際品質認證，為衛生署首批輔導建制病歷全面電子化的醫院之一。
- 9、民國98年導入國家品質獎全面卓越績效模式，檢視醫院整體之品質管理與營運績效。
- 10、民國99年榮獲台灣健康醫院學會第一屆戒菸標竿醫院獎。
- 11、民國99年進階ISO9001：2008版國際品質認證。



評審委員總評

埔里基督教醫院源於1955年，由基督教慈善團體芥菜種會創始人孫理蓮女士及謝緯醫師共同創辦「基督教山地診所」，1963年設立為「埔里基督教醫院」。1999年921大地震，該院是受災戶，仍肩負起急難救助及大埔里地區災後社區重建的艱難神聖使命與任務。



- 1、以「病人為中心」及「先得人後得魚」的經營理念，提供偏遠山地醫療、投入社會服務、促進社區與民眾的健康等醫療服務。
- 2、成立愚人之友社會福利慈善基金會投入社會服務，藉由安親課輔班照顧兒童，推廣社區日托照顧老人，建置居家服務照顧身心障礙者，及提供婦女就業輔導訓練等。
- 3、婦幼照顧從生產前媽媽教室，到產後哺乳衛教，再到創新兒童發展遲緩療育，拓展原鄉孩子的視野，並營造社區健康。
- 4、建構了以病患為中心的服務流程圖，並透過PDCA的流程管理，結合ISO程序書與標準書，充份運用有限的資源，提升醫院的營運績效與服務品質，值得肯定。

得獎感言與未來展望

埔里基督教醫院是位處於偏遠山區小鎮的一間社區醫院，多年來埔基同工自比為愚人。這次我們能夠獲得國家品質獎的肯定，實在是我們全體愚人們莫大的榮耀。

921大地震之後，我們秉持了聖經的教訓，穩健踏實的協助社區及本院做好災後重建的工作。我們深知醫療是信心的行業，也是良心的志業。因此在醫院復建的過程中每一個步驟與環節，都希望能夠符合社區民眾對醫療品質的期待。我們深深體會鄉親們在乎的不僅是醫院有沒有整潔漂亮的外觀，或是昂貴新穎的儀器設備，大家期待的是真正的關心，能解決身、心、靈全方位品質需求的醫療服務。



愚人們的觀念也是如此，偏遠地區的同胞，除了需要有能解決一般急重症能力的醫院，更要有能告知正確的生活態度，公共衛生預防保健的概念，及早發現及早治療，不諱疾忌醫的病識感，才能擁有健康愉快平安的生活。很多醫療任務並不需要醫學中心才能提供；不是要有精密的儀器、高級設備才能完成的任務；而是要有將這偏遠地區住民看成隔壁鄰居的用心，多一些解釋，多一點耐性，多一份關懷，多走一里路就會得到認同。我們的資源和能力雖然有限，但我們深信只要凡事盡心，以榮耀神的態度去做，大小事都可以做好，也能有「在不足的地方，去體會到神的同在」的喜樂。

此次能獲得國家品質獎的殊榮，我們不敢自滿。因為在醫療進步的台灣，今日品質的標竿將迅速成為明日的一般門檻。對於病人的安全、生命的尊重，醫療品質的追求是永無止盡的。我們不會懈怠，使埔基能成為社區民眾肯定的「厝邊的好醫院」，也持續成為國內外可分享經驗，小而精緻的優質醫院，以榮耀神！

「弟兄們，我不是以為自己已經得著了；我只有一件事，就是忘記背後，努力面前的，向著標竿直跑，要得著神在基督耶穌裏從上面召我來得的獎賞。」

謹將此獎獻給最近回歸天家的阿嬤紀歐惠醫師！

院長

趙文崇