

SNQ經驗分享：賽德克之愛15年 -醫療奉獻與文化融合

每年的奧斯卡金像獎頒獎典禮，吸引無數世人眼光，該獎本身即是一種電影界的榮譽象徵，是全世界最有影響力的電影獎。在台灣，國家品質標章獎(SNQ)就像是生技醫療界的奧斯卡金像獎，是醫療從業人員的最高榮譽。社區醫學科104年申請第18屆國家品質標章的認證，在醫院社區服務組中，以「賽德克之愛15年-醫療奉獻與文化融合」的主題，獲得了SNQ標章，於104年11月由吳敦義副總統頒發此殊榮。

104年5月適逢國泰醫療福音隊持續進行賽德克之愛醫療服務滿15年，社區醫學科規畫相關系列慶祝活動，包括：感恩茶會、醫訊-封面故事以及參與「SNQ國家品質標章獎」的認證。15年來，經由與賽德克族人建立起的長期夥伴關係，國泰醫療福音隊持續提升偏鄉居民身心靈健康，進而落實山地醫療關懷，得以建立長遠持久的偏鄉醫療服務模式，因此將主題選定為「賽德克之愛15年-醫療奉獻與文化融合」。認證準備工作自103年7月開始，先是各項活動的規劃工作分配，並於同年11月開始SNQ申請計畫書所需資料的蒐集。針對SNQ計畫書載明的三大構面(結構面、過程面及結果面)與審查重點(強調團隊與社區的互動以及與國內外的比較等)，繪製甘特圖與歸納佐證資料，藉著多次討論會議與修改，並敦請本院顧問-黃清水醫師指導，進行計畫書與口頭簡報暨詢答內容的修正。從資料蒐集到計畫書書面資料送審，共花費9個月。

資料整理及撰寫SNQ計畫書要點

一、資料整理

在資料整理上，我們花費許多心血。國泰醫療福音隊是由國泰綜合醫院醫護團契同仁，自發性號召院內院外醫師、藥師、護理師、志工等組成，參與人員眾多，加上賽德克之愛醫療服務已持續15年，所擁有的資料豐富但散落各處，需依照不同年

份、事件與來源向不同對象蒐集資料，進行分類，因此所花費的時間最多。我們除了參考院內其它單位參賽文件之外，也參加了「SNQ卓越醫療品質指標」系列觀摩會，透過他院團隊的經驗與成果分享，學習資料準備的重點、呈現方法、計畫書撰寫要點以及口頭簡報的製作方式。

計畫書呈現的重點，除了要依照國家生技醫療產業策進會(生策會)規定醫院社區服務組的審查標準與權重進行準備之外，要注意內文要對題，針對題目進行包裝，著重於與社區互動的「感動指數」。依循著源起、進行的事、完成的事與結果的脈絡，搭配軟硬體的支援、對社區的建設與作為、所遭遇的困難，然後結合當地需求與互動的紀錄、歷年報章雜誌報導及論文、海報發表等資料，最後以客觀的資料，進行國內外的比較。資料呈現方式以淺顯易懂的圖表，搭配文字說明為主，選擇重點的方式歸納，輔以社區生活與醫療服務的照片進行說明。特別是過程面中，利用大事記的分年條列方式，讓委員清楚地了解團隊對於社區的深耕歷史，而沒有圖表呈現的部分，則以簡潔切題的文字，進行說明。

二、國內、世界水準比較的客觀數據

國內資料，我們利用關鍵字查詢、國內醫院與團體的官網及刊物、報導，搜尋醫療服務的紀錄與數據；世界資料則以醫療服務、義診、免費醫療及慈善等關鍵字進行查詢，並深入搜尋服務內容與進行方式。經由討論會議，決定將國內與世界所查詢到的醫療服務紀錄中的服務範圍、服務量、醫護人員來源、服務開始時間、服務頻率、服務內容、醫師與藥物的是否收取費用與經費來源，依照國內、亞洲及世界，統整成比較表格，做為計畫書中水準比較的客觀數據呈現。

三、口頭簡報暨詢答內容

為豐富計畫書內容與完整性，資料收集時，向所有參與的人員蒐集所拍攝的照片，同時也蒐集醫療服務15年間電視節目2次訪問的影片與服務7年的紀錄影片。利用所蒐集的照片與影片，製作出結合醫療服務緣由、當地狀況、當地居民看法與感謝及參與人員感受的短片，並在口頭簡報時播放。

從通知我們通過SNQ第一階段審查，並告知第二階段複審口頭報告時間，只有約20天的準備時間。簡報時間為20分鐘，包括口頭報告15分鐘與問答5分鐘，可派至多3位人員到場報告。因審查時程緊湊，需要至少提早表定報到時間15分鐘到達會場。簡報製作除了要呈現我們的優勢之外，因為有影片的協助，需要注意時間的掌握，還要注意資料的正確性、圖片的解析度與版面呈現的簡潔，經過一連串的討論、修改與預演之後才定案。在通知簡報審查時間時，若有委員審查意見，需於簡報當天準備回覆內容。簡報當天會場約有7-9位審查委員，委員會針對書面資料及簡報內容進行問題詢問，需要當場回覆問題。若有實地訪查的機會，也可以利用實地訪查的簡報補充呈現。

此次參與「SNQ國家品質標章獎」的審查，在整個準備的過程中，讓我們對於進行賽德克之愛醫療服務品質的提升更有凝聚力與榮譽感，並重新思考如何增進當地居民的健康，發展更深入、更廣泛的整合性篩檢，以求更貼近居民需求，雖然辛苦，但獲益良多。

SNQ標章是種榮耀，更是責任。因為團隊之間的努力，還有同儕與當地居民的支持與協助，讓我們能順利參賽並得獎。感謝所有曾參與醫療服務及資料準備的院內外人士，是這樣無私的付出，獲得社會的肯定。

圖一 15年感恩茶會，院方與兩位部落牧師合影



圖二 SNQ國家品質標章證書

