

財團法人 為恭紀念醫院

應用Vitals/KM平台 建置醫療評鑑知識庫



為恭紀念醫院 對外事業部 王雪月 主任表示藉由VitalsKM，將內隱知識轉換為外顯知識，達到分享之目的。

專訪：王雪月(為恭紀念醫院 對外事業部主任暨醫事處 處長)

撰稿：盧珮慈(智慧資本管理顧問有限公司 研究計劃部 專員)

產業別：醫療業

公司名稱：財團法人為恭紀念醫院

成立時間：1984年

公司網址：<http://www.weigong.org.tw/>

主要商品／服務項目：

◎一般門診服務 ◎急診服務 ◎住院服務

◎居家護理服務 ◎護理之家服務

「品質好」、「高效率」、「多創新」是各行各業追求的方向，對於醫療界來說也不例外，衛生署正積極推動醫療體系在民國100年後達到全面實施電子病歷化之目標，而對於醫院來說，除了醫療診治行為以外，平日內部的日常管理作業，亦會產生許多有價值的資料，故知識管理運用及歷史紀錄保存是非常重要的一環。

財團法人為恭紀念醫院，紮根在苗栗地區，原為基隆礦工醫院頭份分院，而後基於回饋社會的理念及為紀念董事長的父親，於民國83年7月將醫院資產捐贈社會，更名為「為恭紀念醫院」，成立至今已邁入第25年，目前有仁愛、信義及東興三個院區，22個科別，共979個床位，另附設護

理之家，員工共有8百多位，為全苗栗最大的醫院，不斷致力於守護社區民眾的健康，不愧是最「在地化」的醫院。目前為恭醫院的作業幾乎已經全面E化，而在97年6月也開始導入叡揚資訊「Vitals/KM知識管理系統」，並在叡揚資訊顧問團隊的輔導之下，成功推動使用系統輔助評鑑的準備作業及活用行政作業的制度及內部知識。

為醫院評鑑而導入 進而管理知識資產

每家醫院皆會面臨的一個重大挑戰就是「醫院評鑑」，為恭醫院表示，當初會導入KM系統的主要原因就是因為評鑑。經由研討會上的介紹，瞭解了Vitals/KM系統的產品功能及特性後，經由

董事會大力支持，決定全院正式導入。起初導入此系統除了計畫應用於評鑑外，院方也表示希望藉由這套系統達到日常作業管理，未來則期望可做到管理知識資產的目標。

為恭醫院於97年6月開始正式導入知識管理系統，專案推動時期，為使整個專案執行過程順利，成立專案工作小組，搭配導入顧問團隊進行一系列的輔導作業，全院於97年11月正式上線。由於25年的院史資料，無法在短時間內完全建檔，故主要建置內容係以97年度資料做為起始點，並要求全院各單位同仁即日起有管理及傳承價值的資料皆需建置於系統內。

透過行政會議分享討論 推動小組學習帶領操作

為恭醫院剛開始導入知識管理系統時，即在院長的支持及帶領下，利用行政會議不斷宣導，讓同仁先了解什麼是知識管理及知識管理所帶來的好處，並透過推動小組先行學習如何操作Vitals/KM知識管理系統，再教導及推廣至所有同仁，讓同仁可以慢慢適應，進而養成大家使用習慣。

由於本專案推動之方向仍以醫院評鑑作為主要目標，故專案推動小組成員之組成包含醫療、護理、管理及教學組等窗口，負責稽查上傳資料是否有按照既定格式及過濾上傳內容的品質，而為達到各部門知識交流分享之效果，本專案亦安排各部門主管於行政會議中，與大家分享系統建置心得，包含各部門所擁有的知識物件類別、應用模式及目的，透過這樣的方式，讓院中的同仁能

瞭解知識物件的定義、各部門作業流程及進度，進而達到自我評估之效果及激發更多想法。

向心力與凝聚力是推動 Vitals/KM 系統的建置基礎

為恭醫院對外事業部王雪月主任表示，知識管理的推動能成功，主要還是因為院長的決心與支持，而此次推動知識管理系統，其實院方並未提出特殊激勵措施，各單位推動成果也無關考績，純粹是藉由小組帶領的方式，加以口頭上的激勵及搭配分享活動，讓大家願意參與，由此可突顯出為恭醫院同仁的向心力與凝聚力。



在專案建置過程，叡揚資訊顧問即陪同協助輔導，逐步針對各部門需求規劃，從知識盤點開始到系統正式上線，讓院內同仁了解導入知識管理系統不單只是軟體建置或文件管理，須藉由建立全院知識共同語言，才能產生後續

應用的效益，同仁也紛紛表示，使用Vitals/KM系統，減少同仁作業時間，而明確的分類夾架構，也增進同仁之間的業務經驗交流。院方表示在未來將規劃針對楷模部門加以表揚與嘉獎，透過楷模部門做為典範，帶領大家一起持續使用Vitals/KM系統。

使用 Vitals/KM，減少作業成本並提高工作效率

就醫院整體而言，以往各部門都用自己的方式管理資料，造成各部門的文件散落各地，在資料處理、整合、搜集作業上所遇到的問題，需要花

許多時間處理及控管，有些資料也都以紙本文件方式處理，在整合與分析作業上更有其繁瑣的過程，而透過Vitals/KM系統，將各部門的資料有架構的歸類成不同知識物件，各部門同仁可依照規範將資料放在單位知識庫中，而經過掃描的文件圖檔，亦可搭配系統的標籤功能，解決以往圖檔只能靠檔名辨識的問題；有了此分享平台後，同仁可以清楚的查閱上傳後的知識物件，促使各單位開始將內部文件資料整理並維護文件品質；而全院的知識庫開始變得系統化，讓同仁可縮短搜尋資料所花費的時間。

目前各單位已開始養成將資料整合及有保存價值的日常作業資料上傳至知識庫中的工作習慣，透過系統監控與記錄，掌握品質及作業進度，同仁們只要透過關鍵字及分類夾的搜尋，即可馬上找到所需的資料。根據院內所完成的系統滿意度調查結果顯示，導入Vitals/KM系統後，在行政作業上，部門內部及跨部門資料搜尋時間每日均可縮短約30分鐘以上，大幅減少作業成本及提高行政作業效率，故Vitals/KM系統對於為恭醫院來說，除了做到資料系統化之外，也達到管理系統化之效益。

內隱知識如何轉化為外顯知識

在醫療體系中，由於皆是以服務病患為重點，工作較為繁忙緊湊，故各部門之間資料的流通性不是那麼高，往往在索取資料時，常會因為時間因素，造成人員間的資訊無法即時傳達，現在院內同仁透過此系統，讓文件的傳遞不再受時間因素所困擾，Web2.0功能亦間接提升了同仁之間的互動。

內隱知識的核心資源，以人員流動為主要的流通方式；而外顯知識的核心資源，則以文件為主要

的流通方式。以往院內人員的去留或業務交接，常伴隨著知識資產的流失，如何將知識有效的管理與傳承，在此次導入Vitals/KM系統的計劃中，得到了答案。透過各部門調查，使用同仁多認同導入Vitals/KM系統的功效，且表示對於既有的作業更有幫助，滿意度高達80%以上。就護理品質方面，包含了品質監測與護理創新，護理人員會透過本身之經驗去思考，如何從流程面讓工作更順暢或從醫療面讓病人更安全，透過記錄實際執行情形進而與同仁分享成果；而專業醫生的研究計劃成果也會上傳至Vitals/KM系統中，經驗分享與創新都會透過Vitals/KM系統傳達給院內同仁，讓內隱知識轉換為外顯知識，達到分享之目的。

未來的期盼

目前對於醫療評鑑準備作業已有實質的系統整合文件電子檔，而院內仍會持續進行其他管理面向的應用推廣及使用，以落實行政作業規劃管理及品質的提升；對於系統功能方面，目前系統的功能可顯示出日常作業留下的記錄與提供相關稽核報表，雖可清楚從部門去瞭解每位同仁的參與程度，但若要從整體面看到各部門的執行狀況，則須要花費時間整理報表，未來期望可以強化此方面的功能，用以評估各部門的表現。

此次Vitals/KM系統的建置已經告一段落，未來院方也打算透過Vitals/KM系統中的訂閱功能，結合院方的全院公告作業，將公告資料數位化，自動發送公告給需要閱讀的人員，如此一來可更進一步節省時間與成本，將知識管理系統發揮到淋漓盡致。■