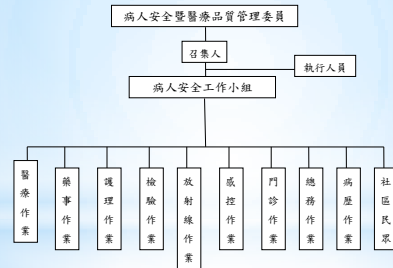


# 病人安全暨醫療品質 工作目標推動執行

主講人:陳舒怡  
日期:107年07月04日

## 病人安全暨醫療品質委員會組織圖



本院成立「病人安全暨醫療品質管理委員會」，由院長主持會議，定期每季開會一次(3、6、9、12月)，視情況不定時召開臨時會議

新南醫療社團法人新南醫院 107年度病人安全暨醫療品質管理年度計畫表

工作目標	具體項目	實施策略/措施	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	負責人
醫療品質	院內醫療品質	院內醫療品質												陳舒怡
	院外醫療品質	院外醫療品質												陳舒怡
	護理品質	護理品質												陳舒怡
	藥事品質	藥事品質												陳舒怡
	檢驗品質	檢驗品質												陳舒怡
	放射線品質	放射線品質												陳舒怡
	感控品質	感控品質												陳舒怡
	門診品質	門診品質												陳舒怡
	總務品質	總務品質												陳舒怡
	病歷品質	病歷品質												陳舒怡
社區民眾	社區民眾	社區民眾											陳舒怡	

有醫療品質及病人安全指標，參與醫院評鑑持續性監測系統(QIP)、醫院品質績效量測指標系統與落實品質改善第二階段計畫(P4P)等指標提報

## 107-108醫療品質及病人安全工作目標

- 目標1:提升醫療照護人員間溝通的有效溝通
- 目標2:落實病人安全事件管理
- 目標3:提升手術安全---本院無手術室。
- 目標4:預防病人跌倒及降低傷害程度
- 目標5:提升用藥安全
- 目標6:落實感染控制
- 目標7:提升管路安全
- 目標8:鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作

依據本院屬性去執行『醫療品質及病人安全工作八大目標』

### 目標一、提升醫療照護人員間的有效溝通

- 一、落實醫療人員交接班
- 二、落實轉運病人之風險管理與標準作業程序
- 三、落實放射、檢查、檢驗報告之危急值或病理報告等其他重要結果及時通知與處理

### 目標一、提升醫療照護人員間的有效溝通

#### 1.落實醫療人員交接班

參考SBAR方式交班以確實交班

常見醫護縮寫於交班本供人員備查

### 目標一、提升醫療照護人員間的有效溝通

#### ◆轉診作業標準書

#### ◆轉院交班單

### 目標一、提升醫療照護人員間的有效溝通

#### ◆不同嚴重程度病人用作作業標準書

轉運病人途中生命徵象評估表

### 目標一、提升醫療照護人員間的有效溝通

#### 3. 落實檢查、檢驗等危急值通知並予處理

訂定檢查、檢驗危險值通報流程

危險值採電話通報，並有紀錄

### 目標二、落實病人安全事件管理

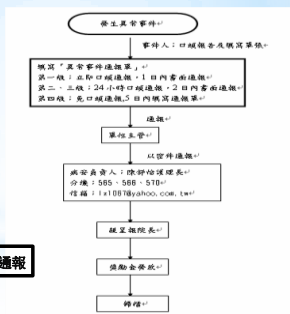
一、營造機構病人安全文化風氣

二、評估及檢討醫療資料系統造成的病人安風險

三、落實醫材不良事件通報機制

### 目標二、落實病人安全事件管理

營造病安文化，並參與台灣病人安全通報系統 (TPR)，訂定「病人安全異常事件通報流程」供人員依循



營造非懲罰性環境，鼓勵異常事件通報

### 台灣病人安全通報系統

TPR (Taiwan Patient-safety Reporting system)

TPR website information including URL (http://www.tpr.org.tw), principles (anonymous, voluntary, confidential, no blame, shared learning), and reporting rules (open to individuals and organizations, no investigation, no single case improvement).

- 協助醫院建立院內通報系統與資訊交換平台。
引薦通報系統，嘗試提供醫院警訊訊息，並提出台灣年度病人安全目標。
挑選重要議題邀請專家提出建議做法。
發展教育題材-彙編學習教案。

◆醫院網站「病安專區」上公告以作為人員的學習平台。

下載TPR通報事件分享

針對醫療不良事件通報進行統計及PDCA檢討改善

針對異常事件通報，進行「品質持續改善方案」、「異常事件改善方案」或「RCA分析」，會PO在醫院的網站→點選員工圖地→其它消息，就可看到。

◆醫材不良事件通報

回報單位/時間	回報人	品名	異常情形	異常比例	備註
護理部	陳怡廷	瑞斯林平盤	伊魯露膠，破裂		
中心供應組	林麗娟	瑞斯林平盤	破裂		

\*異常品請儘量「勿棄置，並即時回報護理部！」

目標四、預防病人跌倒及降低傷害程度

- 一、提供安全的照護環境，降低跌倒傷害程度
- 二、評估及降低病人跌倒風險
- 三、跌倒後檢視及調整照護計畫
- 四、落實病人出院跌倒風險評估，並提供預防跌倒指導

目標四、預防病人跌倒及降低傷害程度

1. 落實跌倒風險評估及防範措施

張貼預防跌倒宣導海報

訂有跌倒傾項評估表

預防跌倒警示標誌

RC-08 備忘錄

住院高危險跌倒病人用警示標誌提醒

目標五、提升用藥安全

- 一、推行病人用藥整合 (Medication Reconciliation)
- 二、落實使用高警訊藥品病人照護安全
- 三、加強輸液幫浦使用安全

### 目標五、提升用藥安全

**警告設定**

- 藥物增強/減弱作用
- 引發高血鉀作用
- 引發抗凝血作用
- 引發低血糖作用

**醫生診間系統顯示病患藥物過敏史**

**藥劑交互作用畫面**

### 目標五、提升用藥安全

- 訂有高警訊用藥管理
- 調劑台藥架及藥瓶之標示”高警訊用藥”貼紙
- 處方簽及藥袋上之藥名前面加註”※”



### 目標五、提升用藥安全

**口服管制藥品?**

護理人員在1.2級每次使用管制藥品的時，能紀錄於表上，並且在領用下一次1.2級管制藥品時能依並附上紀錄，一式兩聯，一份病房留存，一份藥局留存，供日後可以檢覈

### 輸液幫浦操作作業標準書

新華醫院護理部  
作業標準書(standard operating procedure, SOP)

文件編號: N1-14	版次: 第一版	負責人: 廖小萍	編撰日期: 8/1/2014	版次: 2014/8/1
作業範圍: 內科、外科、婦科、兒科	作業地點: 病房、藥劑室	作業對象: 護理人員	作業目的: 確保輸液安全	

**作業內容:**

- 1.1 目的: 確立輸液幫浦操作標準，以確保輸液安全。
- 1.2 範圍: 本院內科、外科、婦科、兒科病房。
- 1.3 依據: 衛生部《醫療器材管理法》、《醫療器材使用管理辦法》。
- 1.4 術語: 輸液幫浦、藥物、藥液。
- 1.5 權責: 護理人員 (A) (V) 執行輸液幫浦操作。
- 1.6 程序: 輸液幫浦操作標準 (SOP)。
- 1.7 設備: 輸液幫浦、藥物、藥液。
- 1.8 其他: 輸液幫浦操作標準 (SOP)。

### 目標六、落實感染控制

- 一、落實手部衛生遵從性及正確性
- 二、加強抗生素使用管理機制
- 三、推動組合式照護(care bundles)的措施，降低醫療照護相關感染
- 四、定期環境清潔及監測清潔品質
- 五、建立醫材器械消毒或滅菌管理機制

### 洗手設備

**紅外線感應式**

**腳式**

**腳式**

院內醫療照護區皆已改成感應式或腳式洗手檯

## 目標七、提升管路安全

- 一、落實管路正確置放之評估機制
- 二、提升管路照護安全及預防相關傷害

## 目標七、提升管路安全

訂定困難插管作業之LMA設備作業標準書

檢查作業管理作業標準書

明訂侵入性管路放置前作業靜止期

## 目標八、鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作

- 一、提供民眾多元參與管道，鼓勵民眾關心病人安全
- 二、推行醫病共享決策(Shared Decision Making, SDM)
- 三、提升住院中及出院後主要照顧者照護知能

## 目標八、鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作

病人安全週推廣活動

提供多元的申訴管道，鼓勵民眾主動通報所關心的病人安全問題

### 醫病共享決策(SDM)輔助工具介紹

醫病共享輔助工具是專門為病人所設計的工具，協助病人了解疾病、臨床進程、治療選擇的意義，及提出自己在意的考量及期待，利用圖形化的說明及互動式的工具，以最新的實證醫學證據用病人能夠理解的方式做說明，為醫師及病人做出共同的醫療決策，藉以提升醫病溝通的效率。

### 醫病共享決策(SDM)輔助工具包括幾個步驟



### 醫病共享決策(SDM)輔助工具目的

- 減輕醫療人員準備溝通資訊的負擔
- 幫助病人表達重要的好惡與價值觀
- 確認病人已瞭解做決定前應該具備的疾病或治療知識
- 降低病人決策前的焦慮
- 提升病人參與醫療決策
- 提升病人對醫療服務滿意度
- 增加病人對於醫療的順從度
- 提升醫療品質
- 建立更好醫病關係

# 謝謝聆聽



參考資料來源

台灣病人安全資訊網：  
[www.patientsafety.moh.gov.tw](http://www.patientsafety.moh.gov.tw)  
 醫病共享決策平台網址連結：  
<http://sdm.patientsafety.moh.gov.tw/>