

臺北市立聯合醫院品質管理中心電子報

發行日：2014年10月

發行單位：臺北市立聯合醫院品質管理中心

總編輯：翁林仲

副總編輯：闕瑞紋、林淑美

編輯：陳秋如、蕭淑雅、蔡志婕、許沛婕、張郁平

2

榮 譽 榜

- **恭賀** 中興院區 103 年醫院評鑑榮獲優等佳績
- **恭賀** 陽明院區楊文理院長、黃弘孟醫務長、高木榮醫務長、和平婦幼院區楊宗翰主任、仁愛院區李宏蘭病房助理獲得 **醫策會醫療心職人之表揚!**
- **恭賀** 和平婦幼、中興院區入圍醫策會第 15 屆 **醫療品質獎** 主題類競賽類-主題改善組第二階段發表。

院區	團隊名稱	主題
和平婦幼院區	同心協力圈	提升門診單位四癌篩檢轉介率
和平婦幼院區	救生圈	降低居家護理個案非計畫性鼻胃管重置率
中興院區	手門員圈	導入 bundle care 降低內科加護病房中心導管相關血流感染

本期精彩摘錄

- 高警訊藥品錯誤至病人端導致嚴重不良反應警示訊息
- 修正異常事件通報系統預警通知分層負責原則
- 手術中應注意事項，避免針頭和銳物扎傷危害同仁健康
- 102 年病安文化調查（安全風氣）調查分析
- 104 年醫院評鑑基準研修趨勢「醫院評鑑基準研修說明」、「經營管理領域-醫院安全」、「教學醫院評鑑」系列課程

醫療品質最新消息

- 醫策會預計於 10 月下旬至 11 月上旬舉辦醫療品質獎第二階段現場發表，院本部品管中心將於 **10/7(二)在和平 10 樓大禮堂舉辦模擬輔導**，邀請**醫療品質獎杜金錠委員**到院輔導，期待參賽隊伍再創佳績。
- **醫療品質精進獎**將於 12 月下旬舉辦，請本年度參與改善團隊加緊腳步準備院內發表，預祝大家院區及院本部競賽中能獲得好成績。

病人安全我關心

- 103 年 9 月 3 日發佈**高警訊藥品錯誤至病人端導致嚴重不良反應警示訊息**，為避免類似事情再度發生並提醒各單位注意防範，敬請各院區加強高警訊藥品之把關機制，避免藥品誤開立，以維護病人安全。提醒重點說明如下：
 1. 高警訊藥品放置處應作標示提醒，並於藥品張貼高警訊標籤，同時向藥師宣導針對警訊且無法判斷診斷之藥品，照會開單醫師。
 2. 對於罕用之高警訊藥品，加強臨床同仁之教育訓練，並宣導對於疑慮或不熟悉之藥品，同仁應主動與醫師溝通，並查詢該藥品之作用與用法。
 3. 善用電子化醫令系統提供的安全機制，保持藥品資料的完整性與及時性。
 4. 持續監控錯誤和跡近錯失事件(Near Miss)，需要時進行根本原因分析或失效模式分析，並於檢討後修正系統。
- 為減少院區主管簡訊收受處理負荷，擬修正異常事件通報系統預警通知分層負責原則，取消異常事件通報系統之待審核、審核不通過、逾期審核通知簡訊，**僅保留「緊急事件-SAC1.2 級」與「緊急事件-警訊事件」之簡訊**，原有之各類通知 **Email 亦保留**，更新系統事宜將於 10 月 15 日(三) 上午 8 時至晚上 10 時進行停機維護，屆時將再全院訊息公告。

- 本院**針頭和銳物扎傷發生率約為1.5%**，其中手術室高居**第二風險(25.3%)**，尤其以縫合時、傳遞器械過程中最易發生扎傷，為避免針頭和銳物扎傷危害本院同仁健康，提醒於手術中應注意事項如下：
 1. 提醒同仁手術中應落實執行**針頭不回套、使用安全靜脈留置針**。
 2. 正確執行手術室傳遞尖銳物規範，傳遞者應發聲提醒，並確認交給接收者才放手。
 3. 使用適當**防護**，預防骨科手術之骨屑噴濺。
 4. 現行各院區手術室皆規範需間接傳遞器械(彎盆、治療盤或傳遞盒)，器械傳遞用具應能確實避免傳遞過程中之扎傷。

- 102年病安文化調查(安全風氣)調查，共回收1,537份有效問卷。
 - 經分析本院102年度「單位的安全風氣」正向百分比為57.38%，相較101年(56.98%)提升0.4%。
 - 另與國內醫院的落點分析比較，101年58%者及100年53%者，其落點均居於全國前75百分位內，得知本院正向態度優於多數同儕醫院。
 - 正向回答百分比結果「1、同事會鼓勵我去反應任何與病人安全相關的疑慮。」、「2、在本單位醫療錯誤會被妥善地處理。」、「3、我知道有適當的管道能直接反應與病人安全相關的問題。」、「6、本單位的文化會讓人很容易從別人的錯誤中汲取教訓。」等4個題項。
 - 正向回答百分比皆較101年提升(4.7%~1.53%)，其中以「題項1」提升最多，顯示**本院同仁對於單位的安全風氣具有同事會鼓勵反應任何與病人安全相關的疑慮、醫療錯誤會被妥善地處理、有適當的管道能直接反應與病人安全相關的問題及很容易從別人的錯誤中汲取教訓的認同感有所提升**。
 - 但在「4、我的工作表現可以得到適當的回饋。」、「5、在本單位不容易去討論工作上的錯誤。」、「7、如果我是病人，我認為在這裡會受到十分安全的照護。」等3個題項，正向回答百分比皆較101年下降(0.37%~6.38%)，其中「題項5、在本單位不容易去討論工作上的錯誤」下降最多，分析其二年平均分數比較亦呈現顯著($p < .001$)，顯示**同仁對於單位的安全風氣具有工作表現可以得到適當的回饋、容易去討論工作上的錯誤及在這裡會受到十分安全的照護的認同感有所下降**。

病人安全我關心

- 綜上，建議主管應積極參與組織文化之提升並協助同仁透過團隊合作改善工作上問題，關懷並對於同仁表現給予即時鼓勵或獎勵。
 - 辦理促進溝通及團隊合作相關課程，持續以匿名、不懲罰鼓勵通報病人安全異常事件，以發掘並改善系統性的問題及進行病人安全文化調查，此次調查結果將回饋予院區作為相關規劃之參考。
- 103年9月24日至10月3日依同儕查核精神進行「103年第一次院外門診部病人安全實地訪查」，期透過稽核過程發現缺點，紮實精進病人安全工作，以提升醫療品質並建構安全之就醫環境，感謝所有參與委員及院區同仁的配合。

醫院評鑑有品質

- 緊急醫療能力分級評定作業申請及資料繳交期程如下：

分類	日期	備註
評定作業申請書	9月1日-9月11日	9月5日前先行傳真
自評表繳交	9月1日-9月30日	繳交表件含：自評資料表、病歷清單（繳交清單資料區間為：102/1/1~103/6/30）
實地評定	10-12月	實地評定前10個工作天通知實地評定時間及應配合事項

- 醫策會謹訂10月6日(一)至10月7日(二)假萬芳醫院六樓國際會議廳舉辦「醫院評鑑及教學醫院評鑑試評作業說明會（北區場）」。

課程活動預告

- 為凝聚機構團隊共識，促進正向溝通文化，激發同仁對於醫療團隊資源管理之認同感與熱忱，本年度持續辦理醫療團隊資源管理輔導推展計畫，請各院區組成TRM專案團隊，品質管理中心將安排二次進度輔導座談會與一次成果發表會，協助同仁熟悉TRM之運用。
- 為使病人安全文化深耕於日常作業中，讓病安種子散佈於院內各角落，建立全院同仁對病人安全議題之關注與敏感度，將培訓機構內的師資陣容以永續文化之傳承與推展，將於10月~11月辦理二次「病人安全師資暨種子人員培訓」課程。

課程活動預告

- 103 年的病人安全週活動期間為 **10 月 12 日至 10 月 18 日**，103 年活動主軸：**看病防"跌"，人人有責**

- 活動口號：**病人安全我會「應」**，「3 應」內容如下：
 - ◇ 響應：響應病人安全活動（例如：了解自己或家人的身體狀況是否為跌倒高危險群）。
 - ◇ 回應：回應醫護人員的問題（例如：拿藥或做檢查的時候，當醫護人員詢問我的姓名及相關問題，我會主動回答）。
 - ◇ 反應：主動反應自己或家人的特殊健康狀況、任何關於治療或用藥的疑問（例如：對不懂處隨時發問，詢問服用的藥物是否容易嗜睡或容易造成跌倒）。
- 本院各院區皆參與全國病人安全週響應活動，請同仁邀請民眾踴躍參加。

- 醫院評鑑教育訓練：

- 品質管理中心謹訂 **10 月 22 日(三)**、**11 月 7 日(五)**、**11 月 25 日(二)** 舉辦 104 年醫院評鑑基準研修趨勢「醫院評鑑基準研修說明」、「經營管理領域-醫院安全」、「教學醫院評鑑」系列課程，課程資訊如下，歡迎同仁踴躍報名參加。

日期	時間	地點	內容	
10 月 22 日 (三)	15:00-19:30	和平婦幼(婦幼) 院區 7 樓講堂	醫院評鑑基準研修重點說明-2.1、2.3、2.4 章	
			醫院評鑑基準研修重點說明-2.2、2.5、2.6、2.7、2.8 章	
11 月 7 日 (五)	15:30-19:00	仁愛院區檢驗科大 樓 6 樓大禮堂	危機管理(醫院評鑑 1.8)	
			工務安全(醫院評鑑 1.6)	
11 月 25 日 (二)	16:00-17:30	和平婦幼(和平) 院區 10 樓大禮堂	教學醫院評鑑研修趨勢-第 1-4 章共同項目	
	18:00-19:30	和平婦幼(和平) 院區 10 樓大禮堂	分 A、 B 會 場 進 行	實習醫學生及醫師訓練與成果研修趨勢(西、中、牙醫)(A 會場)
		和平婦幼(和平) 院區 B1 第一會議室		其他實習學生及醫事人員訓練與成果研修趨勢(各醫事職類)(B 會場)
預定 12 月 上旬舉行	16:00-20:00	待訂	經營管理 (醫院評鑑 1.1-1.4)	
			資訊安全與服務品質 (醫院評鑑 1.5、1.7)	

- 相關內容亦可連結本院「醫品病安資訊網」
<http://hq-emp-ap01:6001/醫療品質暨病人安全/Pages/首頁.aspx>