

# 臺北市立聯合醫院品質管理中心電子報

發行日：2015年6月15日

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：詹尚易、林淑美

編輯：蕭淑雅、蔡志婕、張郁平、莊雅淇

# 6

(2015年6月號)

## 榮譽榜

- 「103 年度醫療團隊資源管理推展輔導計畫」成果，恭賀下列優秀團隊：

### 獲選金企鵝獎

院區	主題	獎項
和平婦幼院區	運用 TRM 策略提升健檢中心顧客候檢時間滿意度	金企鵝
忠孝院區	利用 TRM 改善 URI 抗生素使用合理性	金企鵝
陽明院區	避免門診針灸漏拔針	金企鵝
松德院區	改善工務修繕流程以降低異常事件件數	金企鵝

### 獲選特別獎

院區	主題	獎項
中興院區	提升末期病人之 安寧共同照護比率	特別獎
和平婦幼院區	運用團隊資源管理模式- 提升手術部位辨識完整率	特別獎
陽明院區	運用 TRM 技巧提升急診團隊暴力防範能量	特別獎
陽明院區	運用 TRM 降低加護病房非計畫性氣管內管滑脫率	特別獎
松德院區	運用 TRM 提升有何不可咖啡屋供餐食品安全	特別獎

- 臺北市立聯合醫院 104 年度「心內話 限時批」活動「特選靈知王」獲選名單，共 10 件

編號	(1)我看到(什麼問題、情況、有疑問的地方)，不處理的話會(可能會發生什麼大代誌、影響)。(2)我覺得(什麼問題、情況不太好)，如果(可以怎麼做)會更好。	我有話想說，因為：
1	(2)提高清潔班的薪水，加強清潔班sop訓練	醫院的環境衛生極為重要 應讓工作人員有足夠的體力及能力還有心力 善盡自己應盡之職責
2	(2)我覺得醫療服務不是用來討好病人或家屬,應尊重醫療團隊人員意見,每個人都有權利必須對病人安全負責。	醫療專業不是扭曲的服務,就降低醫療品質,遵守標準化作業,才能守住病人的安全。
3	(2)我覺得,如果精神科病房有訂報紙會更好。	因為精神科病房的報紙,不只是報紙,還兼具讓住院病人調劑身心、避免與社會現實脫節、維持環境整潔(桌面、地面)的功能,很希望能恢復病房訂閱報紙。

■ 臺北市立聯合醫院 104 年度「心內話 限時批」活動「特選靈知王」獲選名單

編號	(1)我看到(什麼問題、情況、有疑問的地方),不處理的話會(可能會發生什麼大代誌、影響)。 (2)我覺得(什麼問題、情況不太好),如果(可以怎麼做)會更好。	我有話想說,因為:
4	(1)我看到檢驗環境太擁擠颱風漏水像渡河,不處理的話會員工安全難防跌機器當機會漏電病人報告看不見生命安全都危險 (2)我覺得資訊系統要加強,如果資訊防呆核對流程簡化無紙效率品質與安全會更好	我是醫檢師,我注重檢驗的品質,更重視全人安全,三年來參加醫院舉辦的品質改善計畫,也在院內交出許多成果,為病人安全做改善與努力,但往往發現了許多潛在的風險,向主管呈報期望能給予資源改善,卻像電影鐵達尼克的海洋之心一般投入海底中沉眠。更在參加醫策會與衛生局的病人安全競賽中,看見了他院創意的發想都可藉由資訊或硬體設備的而提升,常自嘆不如,但我不氣餒,因為我們有一天也會達到那個目標的,因為我有願景我有行動因為我有話想說。
5	(1)我看到抽血櫃檯空間不足,人員作業與病人等待空間壅擠,不處理的話會病患抱怨與等待時數提升,員工心理與生理壓力負擔沉重 (2)我覺得為何醫療要分公務員與約用人員且同工不同酬,如果同工同酬減少對立共同承擔會更好	醫院內各個位置上之專業人員,皆通過國家考試與訓練,且大家皆執行一樣的專業作業,公務人員與約用人員同工不同酬,連三節獎金與年終獎金皆有很大的落差,約用人員也是很用心努力在工作崗位上,應該要給我們的價值與努力做肯定,打破對立員工平等,因為我們同樣為著全人與醫院而努力。
6	(1)我看到病人這麼激躁真是煩惱啊,不處理的話有寫不完的治安事件、傷害行為事件報告啊! (2)我覺得老人的跌倒防範真是刻不容緩啊!如果能結合醫療團隊、照顧者、科技,那真是老人照護的一大福音啊!!	我的任務就是 -- 病患能夠平平安安、健健康康回到家裡或社區!!
7	(1)我看到有醫療抱怨的病人會得更多的關心與注意,如果不處理的話會有損公平正義,造成醫療倫理爭議。 (2)我覺得醫療專業與服務業不同,若醫院的管理經營是以顧客為導向,過於重視病患和家屬滿意度,可能造成病人自主權擴張干擾醫療專業,如果醫療專業之實踐能回歸以醫療倫理為本,會使醫療文化更友善,專業會有更好的角色發揮。	因為目前的醫療環境不友善,除了醫院經營重視營利及人力配置不合理外,更有許多職場暴力,如病人或家屬無理的投訴,不合理的期待,直接的情緒或語言暴力,甚至是人身威脅,院方以客為尊及服務至上的原則,有過度迎合病患及非公平正義之虞,造成第一線工作人員之疲耗與挫折。
8	(2)需要TDM的藥品使用後卻常未監測血中濃度,不處理易造成不良反應影響病患健康,如果開立藥品時可以一併開立檢驗單,可以幫助調整劑量。	需要執行藥物治療濃度監測(TDM)之藥品,其?效及毒性與血中濃?之關係較劑??密?、?效範圍(therapeutic range)狹窄、且有可靠而經濟的檢驗方法,監測藥品血中濃?可以避免?法上之嘗試錯誤。
9	(1)我看到同樣商品名不同劑型藥物,在NIS, HIS資訊系統標示不顯著,不處理的話會看錯開錯醫囑,給錯病人劑量。建議在NIS, HIS資訊系統高劑量用紅色粗體字標示 (2)我覺得浴室太滑,如果全醫院由專業人士評估統一工程,改善浴室地板防滑材質,對病人安全更有保障與預防嚴重醫療糾紛	為了更好、更安全
10	(1)我看到護理人力不足,護病比逐年下降,不處理的話會造成惡性循環,使護理人員更無留任意願 (2)我覺得護理研究發展很重要,病人安全相關之品質促進活動也很重要,但若無護理人員從臨床實務為照護品質與病人安全把關,一切的病人安全都是紙上談兵,天馬行空,如果主管能對此有危機共識,能鞏固護理的本業,明列工作角色之優先順序及簡化工作內涵會更好。	因為目前的護理人力不足,許多病人安全照護都只是空有作業標準,護理工作除依醫囑執行醫療處置,完成常規作業及護理紀錄外,實際能做直接護理的護理時數有限,病人得自求多福,病安風險增加。

## 醫療品質最新消息

- 品管中心將於近期辦理醫療品質及病人安全訓練課程，期程如後。有關 104 年度品質改善輔導員認證，103 年已取得輔導員認證或病安種子師資者:需**維持**一年輔導時數 5 小時+4 小時課程時數。本年度**新申請資格認證者**：需一年有 5 小時輔導時數+8 小時課程時數（其中需含輔導員訓練），請同仁多加留意。
- 醫療品質績效量測與落實品質改善試辦計畫(P4P)第二階段已完成簽約，請各院區依照新版指標定義收集。
- 今年度第一季起使用指標系統收集 TCPI 數據，同儕值已依據各院區完成狀況開放，如各院區有問題請洽品管中心。另為利準時上傳資料於醫策會，請各院區於 7 月中協助完成資料審核。

## 病人安全我關心

- 104 年度標準作業訂定項目，已於 104 年第一次醫品病安委員會奉核通過，項目如下，各部科之標準作業規範應通過橫向科部討論。

項目	科部
水晶體囊內（外）摘除術及人工水晶體置入術	眼科部
經食道心臟超音波檢查	內科部
鼻咽喉內視鏡檢查	耳鼻喉部
膀胱尿路動力學檢查	外科部
血管攝影檢查	影像醫學部

- 為鼓勵院內同仁主動通報病人安全事件，營造正向病人安全文化，提醒大家自 104 年 1 月起異常事件及藥物不良反應(ADR)通報，將由品質管理中心向各院區收集前一季通報人員名單後，統一提報予企劃行政中心，凡通報者均獎勵 100 點，款項由院本部統籌獎勵金支應。**第二季獎勵名單將於 7 月份收集統計**，敬請準時繳交，謝謝！  
第一季各院區核發總點數明細如下：

104 年第一季異常通報獎勵	
院區	獎勵點數
中興	5400
仁愛	10400
和平婦幼	21200
忠孝	30500
松德	34700
林森中醫	800
陽明	9000
<b>總計</b>	<b>112000</b>

註：院區所提報之獎勵，應於院區醫品、病安委員會通過

## 醫院評鑑有品質

- 104 年度醫院評鑑及教學醫院評鑑說明會 Q&A、醫院評鑑及教學醫院評鑑之評量項目及委員共識、醫院評鑑及教學醫院評鑑資料表等相關資料已於 6 月 2 日更新。[\(詳情請點閱\)](#)
- 公告 104 年精神科醫院(含教學醫院)評鑑基準及評量項目(草案) 已於 5 月 22 日更新。[\(詳情請點閱\)](#)
- 依據 104 年版醫院評鑑基準及評量項目 1.1.11 「如期提報醫院評鑑持續性監測系統之量性指標及質性文件（試評條文）」，自 5 月起需於醫院評鑑持續性監測系統進行提報作業。登入網址改為：<http://qid.tjcha.org.tw/qid>，系統中所列「量性指標」係依據衛生福利部核定之「104 年度醫院評鑑持續性監測項目」，共計 45 項，指標清單及操作型定義詳如附件，含必填指標 9 項，其餘 36 項可依醫院服務特性自行選填。指標採每月提報，請自 104 年 4 月 1 日起收集，5 月開始填報，提報截止日為當月結束後 1 個月。

## 課程活動預告

日期	課程名稱	課程大綱	上課地點	報名方式
6月10日(三) 13:00-18:00	TRM 基礎課程	1.病人安全與 TRM 2.四大模組介紹	院本部- 鄭州辦 公室 B106	請洽院區病安 承辦人
6月15日(一) 13:30-17:30	品管技 巧手法	品管 7 手法(圖表 介紹及操	西寧 2 樓教育 訓練室	請至數位學習 平台報名 <a href="http://TPECH104050812">TPECH104050812</a>
6月30日(二) 13:30-17:30	輔導員 訓練	1. 輔導員角色與任 務 2. 輔導要領(含圈 領、指導、回饋、 評價...)	仁愛院 區檢驗 大樓 6 樓第一 會議室	請至數位學習 平台報名 <a href="http://TPECH104052116">TPECH104052116</a>
7月2日(四) 13:30-17:30	多元品 質手法 介紹	1. 多元品質改善手 法介紹(流程改 造、專案...) 2. 何謂精實醫療與 思惟方法	仁愛院 區檢驗 大樓 6 樓第一 會議室	請至數位學習 平台報名 <a href="http://TPECH104052118">TPECH104052118</a>
7月10日(五) 14:00-17:00	RCA 進階課 程- 事 件調查 能力訓 練工作 坊	1.事件調查準備 2.訪談技巧 3.事件調查輔助工 具 4.案例討論	仁愛院 區檢驗 大樓 6 樓第一 會議室	請洽院區病安 承辦人

- 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>