

臺北市立聯合醫院品質管理中心電子報

發行日：2016年8月24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：蔡志婕、蕭淑雅、張郁平、莊雅淇、陳柏穎

13

(2016年8月號)

本期精采摘錄

◆ 105 年醫病共享決策(SDM)響應活動

共享決策是以病人為中心的臨床醫療執行過程，兼具知識、溝通和尊重此三元素，目的是讓醫療人員和病人在進行醫療決策前，能夠共同享有現有的實證醫療結果，結合病人自身的偏好跟價值，提供病人所有可考量的選擇；醫策會更號召全國醫療機構共同響應，讓醫護人員與病人間有實質的活動，營造良好醫病溝通。

◆ 105 年臨床成效指標運用發表獲獎

為鼓勵醫院有系統運用指標提升醫療品質，期待醫院從監測指標所獲得的數據中深入分析問題，並促成具體有創新的臨床行為改變，進而達到真正有意義的指標運用，醫策會辦理徵稿競賽活動，本院獲得口頭與海報發表共 9 件，獲獎情形詳如內文。

本期精采摘錄

◆ 105 年病人安全週響應活動

105 年病人安全週的宣導主軸訂為「用藥整合」，搭配其他與民眾參與相關之醫療主題，延續「病人安全我會“應”」及「3 應」作為活動口號，依循往例訂於十月第三週（10 月 9 日至 10 月 15 日）為本年度病人安全週，邀請全國醫療機構和民眾一起共襄盛舉，透過多元化宣導活動將病人安全的概念傳達出去。

◆ 105 年度「降低手術部位感染組合式照護措施試辦作業」

依據世界衛生組織（WHO）報告，發生在醫院的醫療不良事件有半數與手術室作業有關，而其中半數是可以避免的；WHO 於 2009 年倡導「安全手術，拯救生命（ Safe Surgery, Save Lives ）」活動，呼籲世界各國將提升手術安全列為重要的醫療品質政策。美國手術照護改善計畫（Surgical Care Improvement Project）建議，提升手術安全之首要執行策略為預防手術部位感染。

◆ 「資訊運用-病房電子白板系統」

醫療產業的科技化早已是無法抵擋的時代趨勢，未來的醫療作業流程將更趨人性化與便利化，建立整合式系統的重要性，就在於所有醫護同仁皆可以藉由最新的整合式資訊管理介面，即時掌握、監督、及追蹤所有的病房處理流程，以建立更強的醫療品質文化。

病人安全故事小品

有效溝通了嗎？

晚上去幫家人買便當
跟老闆說4個都要含滷蛋（4個便當）

老闆：我們已經有附一顆滷蛋了
你確定4格都要滷蛋？

對...我確定！我要外帶
回到家我看著便當呆楞10秒...

.....



醫療團隊的運作常需相互傳遞訊息

利用 TRM 溝通的工具，進一步協助您傳遞

正確的訊息

■ SBAR

S=病人情況；B=病人臨床相關資料；A=評估；R=建議

團員間在溝通時，為使訊息更具有相關結構性，所使用的一個架構(包含醫師彼此之間、護理人員對醫師、護理人員之間，護理人員對其它同仁，以及護理人員對病人)。

■ call-Out 主動呼叫

在緊急事件時，用以溝通關鍵訊息的策略。「主動尋求」幫助團隊做好準備事件處理的關鍵下一步。

■ Check-Back 收到確認

一項要求對訊息作確認的溝通策略。發出發訊者，啟動訊息後，接受者在接受訊息後，必須複誦訊息，然後，發出訊息者，必須確認複誦回來的訊息，與原始訊息是一致的，若不一致，則需要再修正。

■ Handoff 交班

因職務與責任關係，需彼此傳送訊息與知識，使在所有轉換任務時達到連續性訊息。



醫療品質最新消息

➤ 105 年臨床成效指標運用發表會獲選名單

院區	題目	獲獎類型
忠孝	精進藥事照護流程監測病人 Digoxin 血中濃度之成效	口頭發表
松德	降低精神科病人異物哽塞發生率	口頭發表
品管中心	運用系統性檢核機制以提升數值之正確性-以 TCPI 綜合照護指標為例	口頭發表(創新)
中興	「急診檢傷後停留時間>24 小時」急診壅塞指標之分析改善	海報發表
仁愛	藉由照護流程分析降低長照住民因呼吸道感染非計畫性轉急性醫院住院率	海報發表
和平婦幼	降低內科加護病房導尿管相關泌尿道感染發生率	海報發表
和平婦幼	運用臨床成效指標之監測以降低附設護理之家之多重用藥比率	海報發表
忠孝	簡化多科處方領藥流程提升醫療照護品質	海報發表
品管中心	以簡化指標數值收集流程提升系統操作便利性	海報發表

資料來源：[醫策會](#)

➤ 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

- ◆ **病人層級肺炎指標**操作型定義及登錄表修正，新增及刪除內容詳如網址：[醫策會](#)
- ◆ **病人層級中風指標**操作型定義及登錄表修正，新增及刪除內容詳如網址：[醫策會](#)

醫病共享響應活動

105 年 SDM 正式發起響應活動，號召全國醫療機構共同響應「醫病共享決策」之推動，鼓勵運用「醫病共享決策平台」，以實證為基礎，透過書面單張、影音或電子化工具等多元輔助工具，提供病人疾病資訊、所有可考量的治療方案選擇，及提出自己在意的考量及期待，促進民眾瞭解醫病共享決策及主動參與和自己醫療相關的決定，營造良好醫病溝通；院本部、忠孝、中興院區已完成響應醫院。

➤ 宣導對象

1. 醫療機構臨床工作人員，包含醫師、護理師、個案管理師等。
2. 符合 22 項推廣主題或機構自行選定主題之病人及其家屬列為重點收案對象。
3. 所有具就醫需求之民眾。

➤ 醫病共享決策響應活動期程

項目	時程
一、醫療機構登錄響應期限	07 月 01 日至 08 月 01 日
二、宣導素材寄送時程	08 月 08 日至 08 月 20 日
三、SDM 響應活動舉辦期間	07 月 01 日至 09 月 30 日
四、上傳「醫療機構響應成果摘要表」	10 月 01 日至 10 月 07 日
五、寄送回「我享應」活動短片、民眾成效評估問卷	10 月 01 日至 10 月 14 日
六、標竿研討會暨頒獎典禮	10 月下旬~11 月下旬

病人安全我關心

➤ 醫策會舉辦 105 年度降低手術部位感染組合式照護措施

研究報告指出，實施具有醫學實證的組合式照護，可以有效預防40-60%的手術感染；除了可以降低感染率外，亦能減少住院天數、降低醫療費用、避免影響醫院聲譽與醫療糾紛；相關附件資料如網址：[醫品病安資訊網](#)

➤ 試辦6項術式：

試辦期間	105年6月至106年12月
試辦術式	
關節置換手術	子宮切除術
冠狀動脈繞道手術	闌尾切除術
剖腹產	大腸直腸手術

➤ 實施安全針具，減少醫護人員針扎感染風險

衛生福利部對於所屬醫事人員執行直接接觸病人體液或血液之醫療處置時，透過對注射或採血針類及針筒等醫療器材產品之特殊設計，以降低醫療人員暴露於病原體及血液傳染疾病之風險並減少醫護人員針扎及感控問題，於105年6月30日以衛部醫字第1051664108號公告「更新105年第1季安全針具品項清單」。公告網址如下：[安全針具品項清單](#)。

病人安全我關心

➤ 病人安全週響應活動

105 年病人安全週日期為 10 月 9 日至 15 日，宣導主軸為「用藥整合」，期望持續結合醫療機構、衛生機關、媒體及民間（包括企業、機關、團體及民眾）的資源與力量，提升醫療提供者與民眾的夥伴關係並建立交流平台，共同建構安全就醫環境；各院區均已**完成響應**。

➤ 宣導對象

門診病人及其照顧者（如家屬或看護）、一般民眾，建議可將**跨科別就診或多重慢性疾病病人**列為**重點推動對象**。

➤ 病人安全週活動期程

項目	時程
一、醫療機構登錄響應期限	即日起至 105/10/15
二、機構自印響應卡登入日期	7 月 22 日截止
三、響應工具箱寄送時程	105/8/5 寄出
四、病人安全週活動舉辦期間	105/10/9 至 105/10/15
五、回覆抽獎狀況 (一) 普獎：心寶抱枕得獎名單 (二) 頭獎至參獎抽獎回收聯	10 月 25 日截止收件（請將得獎名單及抽獎回收聯，一同郵寄至醫策會）
六、繳交響應成果 (一) 登錄響應卡響應人數(抽獎聯) (二) 上傳「醫療機構響應成果摘要表」	10 月 25 日截止收件（請至響應網站上傳成果）
七、成果發表會暨頒獎典禮	12 月初

醫院評鑑有品質

- 衛生福利部於 105 年 6 月 22 日公告「醫策會公告「105 年度醫院緊急醫療能力分級評定基準及評分說明與評量方法、自評資料表」、「105 年度醫院緊急醫療能力分級評定作業說明會簡報」 詳細內容如網址：[醫品病安資訊網](#)
- 醫策會公告 105 年度醫院緊急醫療能力分級評定作業說明會 Q&A ，相關附件詳如網址：[緊急醫療能力分級評定作業問答集](#)
- 105 年度精神科醫院(含教學)試評說明會，相關附件詳如網址：[說明會簡報](#)
- 105 年醫院評鑑暨教學醫院評鑑

院區	評鑑類別	時間
陽明院區	醫院評鑑暨教學醫院評鑑	105 年 9 月 22-23 日
中興院區	醫院教學醫院評鑑	105 年 9 月 29-30 日

- 衛生福利部於 105 年 8 月 2 日宣布「評鑑改革有感醫院緊急醫療能力分級評定效期延長 1 年」

急救責任醫院分區名單(依能力分級與公告日排序)				更新日期： 105.08.12.		
區域別	縣市別	醫院全名	緊急醫療能力分級	公告日	原效期	新效期
台北區	台北市	臺北市立聯合醫院中興院區	中度*	104/01/20	107/12/31	108/12/31
台北區	台北市	臺北市立聯合醫院仁愛院區	中度*	104/01/20	107/12/31	108/12/31
台北區	台北市	臺北市立聯合醫院忠孝院區	中度*	101/12/28	105/12/31	106/12/31
台北區	台北市	臺北市立聯合醫院陽明院區	中度*	101/12/28	105/12/31	106/12/31
台北區	台北市	臺北市立聯合醫院和平院區	中度*	101/12/28	105/12/31	106/12/31

資料來源：<http://www.mohw.gov.tw/news/572255744>

➤ 整合照護病房之「資訊運用-電子白板系統」

本院品管中心、資訊室、護理部、醫事室與人事室於 105.06.03 日至台大創傷醫學部參訪整合照護病房，學習台大現行運作模式及以病人為中心的無縫醫療；利用資訊的運用且依使用者的需求進行系統功能的設計與建置，規劃日常住院作業管理(住院病人動態及醫療團隊排班)、病床管理(轉入簽床)及出院個案管理，並將病人的狀況即時呈現在護理站中央電子白板上，即時掌握及追蹤所有病人的治療情形，有好的個案管理系統亦能舒緩急診擁塞情形，更能與病人建立良好的醫病關係。

良好的系統流程規劃需要先結合院內電子化資料庫之設立與維護，整合 HIS 病床動態表、待床登記作業、住院動態查詢作業、預約住院動態作業、簡化護理站作業並配合電子白板的使用；瞭解第一線醫療人員、臨床醫師、專科護理師、護理師及書記實際操作，透過整合醫療團隊來減少醫護人員的工作負擔和提高作業效率，打造一個全方位的電子化服務平台。

課程預告

課程類別	日期	課程名稱	課程大綱	對象	地點
進階	8月23日	實證醫學於品質改善之運用	1. 何謂實證醫學 2. 知識的轉譯與應用 3. 行為的改變對品質的影響(實務案例分享)	1. 具有品質管理基本概念者 2. 全院有興趣同仁	仁愛院區-檢驗大樓6樓第一會議室
進階	8月31日	105年度訪查委員(含評鑑種子人才)訓練與共識課程-醫護組及醫事組	以病人為焦點(PFM)的驗證方法簡介及訪查意見回饋技巧	1. 105年度之病安訪查委員(醫療照護組及醫事組)。 2. 課室教學時段, 開放院區同仁參與	忠孝院區10樓大禮堂

◆ 相關內容亦可連結本院 [醫品病安資訊網](#)