

TPR警示訊息及學習案例運用分享-以台中醫院為例

運用醫療團隊資源管理(HTRM)

推動管路照護整合創新專案

行政院衛生署台中醫院

林紹雯

990624

台中醫院沿革

願景：發展具醫學中心水準的急重症醫療成為急、慢性並重之社區醫院典範

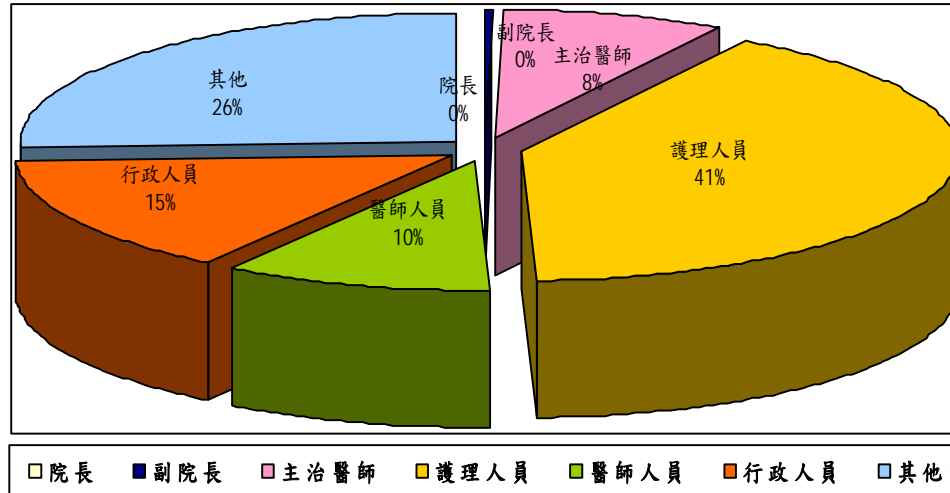
- 民前17年(日據) 臺灣總督府「台中病院」
- 34年1月25日 「台灣省立台中醫院」
- 86年12月1日 新醫療大樓改建完工
- 88年7月1日 改隸「行政院衛生署台中醫院」
- 96年11月17日 台中醫院健康促進大樓完工
- 96年 國家品質獎機關團體獎
- 97年 新制區域教學醫院評鑑 /健康促進醫院優等獎
- 98年 台灣健康照護聯合學術研討會-團體論文競賽獎/醫療品質指標先鋒獎
- 99年 國家生技醫療品質獎-醫療院所類銅獎/WHO-HPH國際認證醫院



醫院組織圖



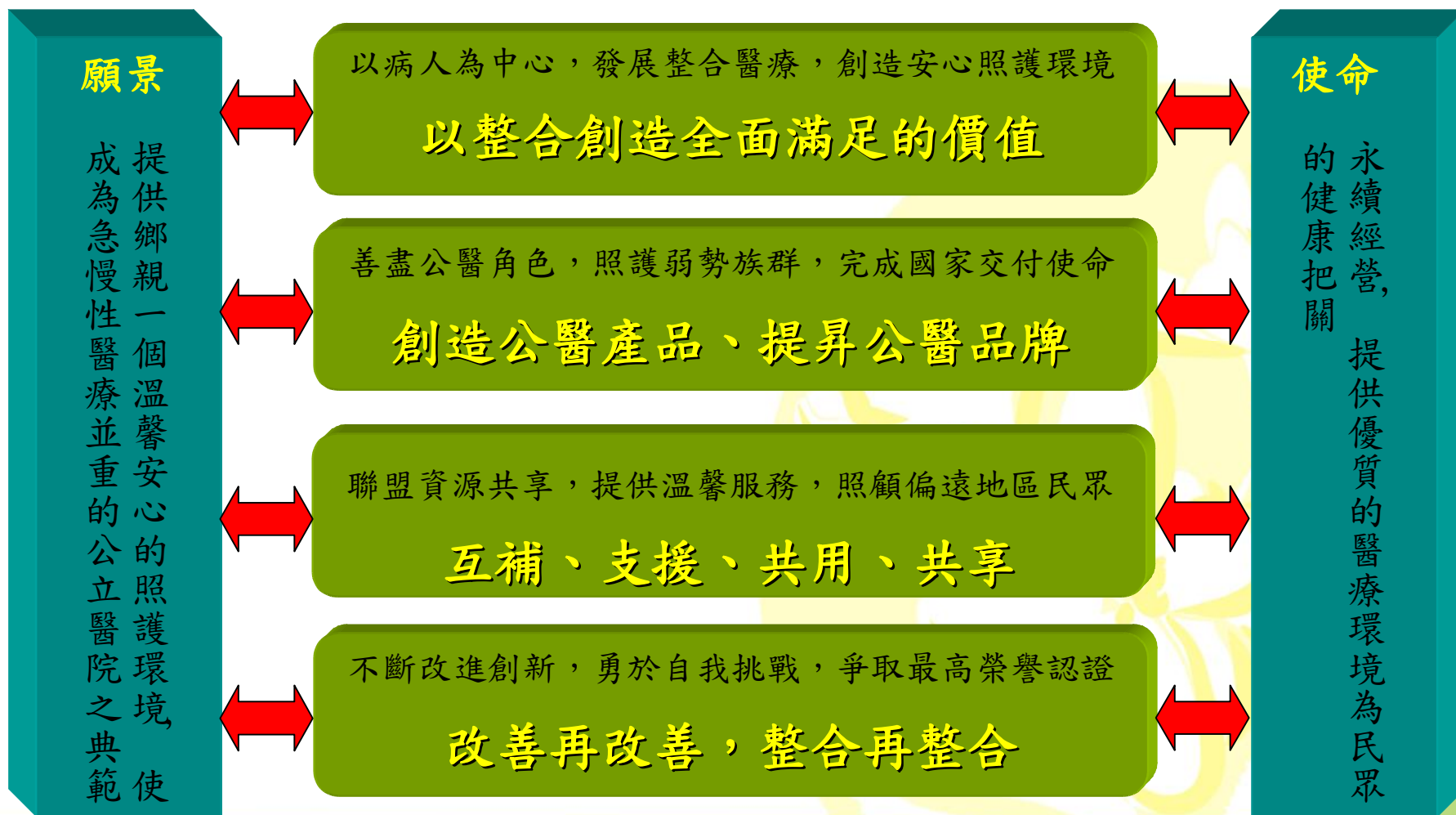
人員編制與病床數 (99.5)



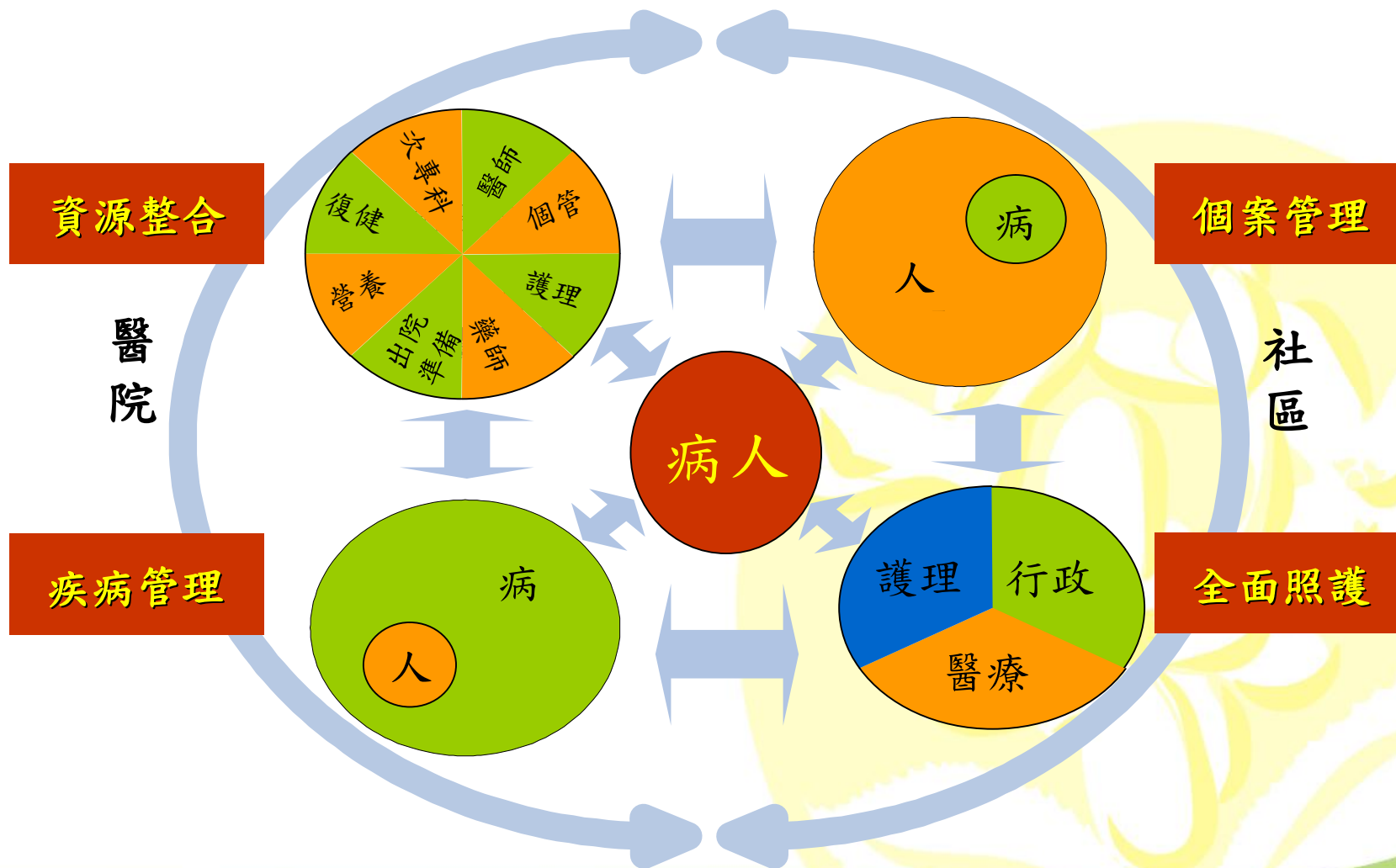
職稱	人數	職稱	人數
院長	1	護理人員	379
副院長	1	醫事人員	90
主治醫師	77	行政人員	140
其他	236		
合計	970		

床別	床數	床別	床數	床別	床數
一般急性病床	308	急診觀察床	10	手術恢復病床	4
加護病床	59	洗腎治療床	32	急/慢性精神病床	90
燒燙傷床	4	呼吸照護中心	10	其他	4
嬰兒床	15	呼吸照護病床	30		
嬰兒病床	7	急性結核病床	31		
合計	604				

策略目標－關鍵成功要素



整合性醫療服務體系



住院全人整合照護開發緣由

Medical Need v.s Customer's Demand

- 以疾病為中心
- 權威式的單向輸出
- 會診轉介專業界面
- 科學處置的結果
- 疾病處理之程序

落差

- 以病人為中心
- 減少資訊不對等
- 全面解決的需求
- 有效服務的感受
- 參予決定之權力

住院全人整合照護差異化考量

一般性照護	整合性照護
單科作業	跨科團隊
一位醫師單獨說明病情	聯合病情說明
一位主治醫師/人	多位主治醫師/人
疾病導向	全人導向

住院全人整合照護特色

顧客導向	內 容
7-11服務	<ul style="list-style-type: none">■ 視個案照護需求 隨時組成醫療照護團隊
跨科照護	<ul style="list-style-type: none">■ 醫療團隊依個案需求組成(非固定成員、科別)■ 團隊針對個案問題，擬訂最適切處理策略及方針
聯合病情說明	<ul style="list-style-type: none">■ 專人連繫召開會議(醫療小組會議、家屬病情說明會)■ 多位醫師同時病情解釋(病程中至少一次)
齊人之福 多位主治醫師	<ul style="list-style-type: none">■ 團隊醫師每日至少一次診視病人■ 團隊醫師每日於病歷中書寫簡要病程紀錄

病人安全的目標策略

目標八：提升管路安全

執行策略

97-98年	99-100年
<ol style="list-style-type: none">1. 確保管路放置的正確性2. 減少管路滑脫3. 減少管路造成的感染4. 防止錯接5. 相關教育訓練	<ol style="list-style-type: none">1. 加強管路使用之評估及照護品質2. 加強監測及通報管路事件，採取預防及改進措施。3. 整合醫療團隊資源，提供跨專業管路照護

醫策會綜合醫院管路事件發生種類

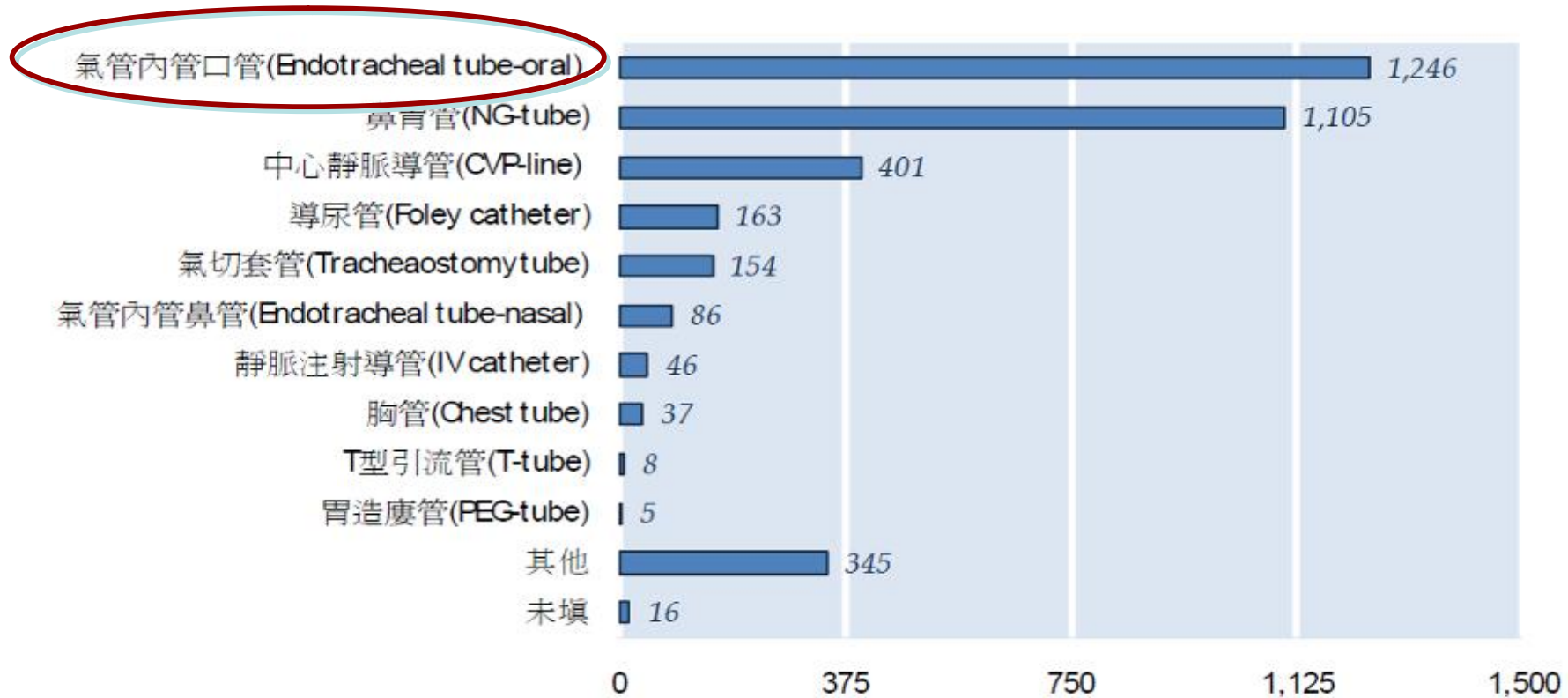


圖 4-1-3-1 綜合醫院管路事件發生種類 (N=3,612，本項為複選)

2008 年台灣病人安全通報系統年度報表

98年本院病安通報統計結果

- 依事件類別比較，前三項為醫療異常事件、跌倒意外事件及用藥疏失案件
 - 醫療異常事件以非預期拔管、檢查及檢驗類居多
 - 非預期拔管以Endo自拔及NG自拔與滑脫為主
 - 檢查檢驗類以檢驗單與檢體不符、發錯報告為主
 - 跌倒意外事件
 - 以健康因素、照顧者因素及藥物因素居多
 - 用藥疏失案件
 - 以藥物錯誤、數量錯誤及資訊標示居多

運用醫療團隊資源管理(HTRM)

推動管路照護整合創新專案

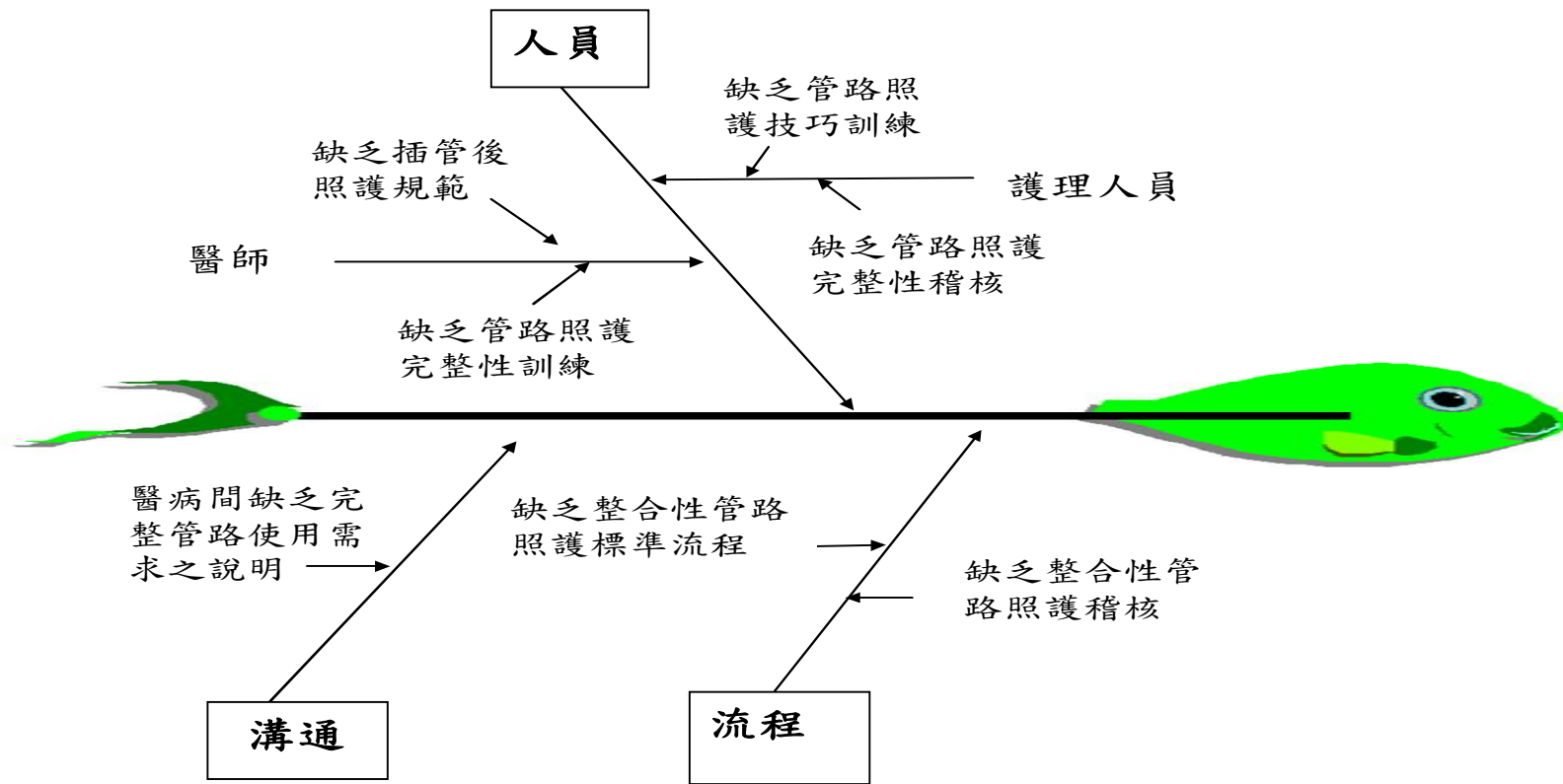
策略思維-FOCUS		
Find	Problem	1.作業標準書不完整 2.沒有操作技術之教育訓練 3.無規範針對管路相關技術標準作業流程正確性之定期稽核
Organize	Team	護理科、醫藥科、教研部
Clarify	Goal	建置整合性醫療團隊護理標準化作業
Understand	K S F	標準化、教育訓練、稽核
Select	Program	1.流程制定 2.落實教育訓練 3.建立稽核制度

策略思維-PDCA		
Plan	Strategy	1.各醫療科/護理科增修整合性醫療團隊課程等先作業 2.各醫療科/護理科定期辦理操作技術之教育訓練 3.醫品病安中心定期稽核管路相關技術標準作業流程之正確性
Do	Execution	1-1.完成各護理科整合性醫療團隊標準化作業 2-1.編訂全體醫護人員整合性醫療團隊作業教育訓練 2-2.編訂標準化、護理科進行人員技術教育訓練 2-3.制定各醫療科整合作業稽核表 2-4.執行稽核、查核
Check	Audit	1.管路團隊作業標準書完成率 2.管路團隊作業標準教育訓練達成率/合格率 3.管路團隊作業標準稽核率 4.管路團隊作業標準稽核合格率
Action	Apply	1.管理稽核 2.標準改善

效率指標										
評核項目	管理目標	公式說明 (分子/分母)	單位	評核(周)					備註 單位/人員	
				1	2	3	4	5		
5.3.1.1	管路團隊作業標準書編訂率(%)	管路團隊作業標準書編訂份數/應編訂份數	%	100	-	-	-	-	100	管路團隊作業標準書編訂率
5.3.1.2	管路團隊作業標準教育訓練達成率(%)	管路團隊作業標準教育訓練達成份數/應達成份數	%	100	-	-	-	-	100	管路團隊作業標準教育訓練達成率
5.3.1.3	管路團隊作業標準稽核合格率(%)	管路團隊作業標準稽核合格份數/應稽核份數	%	100	-	-	-	-	100	丁潔
5.3.1.4	管路團隊作業標準稽核改善率(%)	管路團隊作業標準稽核改善份數/應改善份數	%	100	-	-	-	-	100	盧耀輝 陳玉玲 蘇淑芬
5.3.1.5	管路團隊作業標準稽核改善率(%)	管路團隊作業標準稽核改善份數/應改善份數	%	100	-	-	-	-	100	盧耀輝 陳玉玲 蘇淑芬

2009.05.27

要因分析



影響氣管內管照護安全相關因素

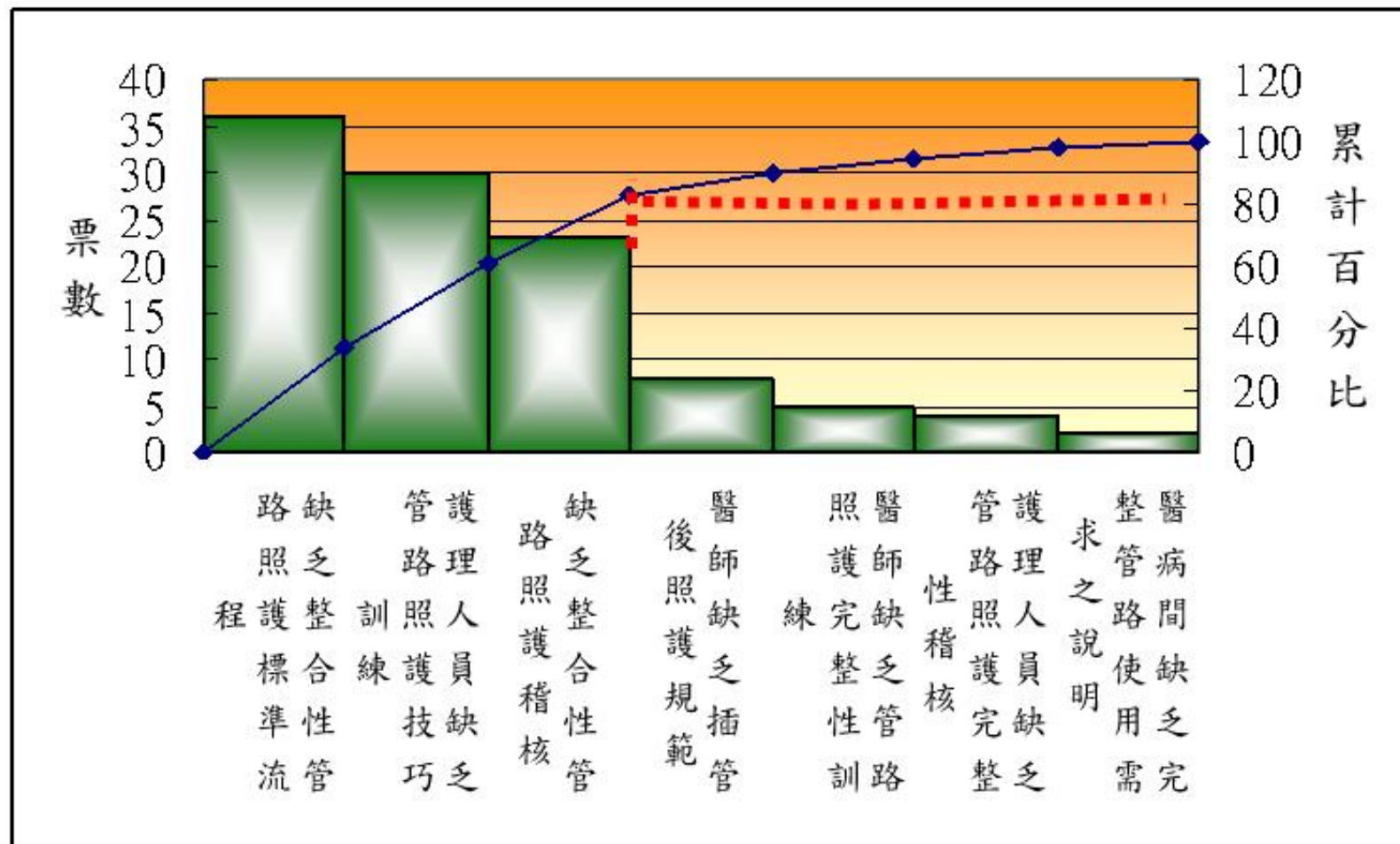
影響管路照護安全相關因素分析

為驗證影響管路照護整合主因，依上述特性要因分析結果，研擬影響管路照護整合的相關因素之調查問卷，2009年4月對全體同仁36位進行問卷調查，每人每份問卷須勾選3個原因，共108項結果（ $36 \times 3 = 108$ ）發現：以缺乏整合性管路照護標準流程佔33.3%為最高，醫病間缺乏完整管路使用需求之說明佔1.9%最低（詳如表一）。

表一 影響管路照護安全相關因素分析 票數=108

項目	得票數	百分比	累計	百分比
缺乏整合性管路照護標準流程	36	33.3	33.3	
護理人員缺乏管路照護技巧訓練	30	27.8	61.1	
缺乏整合性管路照護稽核	23	21.3	82.4	
醫師缺乏插管後照護規範	8	7.4	89.8	
醫師缺乏管路照護完整性訓練	5	4.6	94.4	
護理人員缺乏管路照護完整性稽核	4	3.7	98.1	
醫病間缺乏完整管路使用需求之說明	2	1.9	100	
總計	108	100	100	

影響管路照護整合的相關因素之柏拉圖



問題確立 & 專案目的

- 透過柏拉圖將累計百分比達82.4%之項目作為本專案之改善重點：

- n 缺乏整合性醫護管路照護標準流程
- n 缺乏管路放置及照護技術操作之教育訓練
- n 缺乏整合性管路照護稽核機制

- 運用醫療團隊資源管理模式整合醫護資源，藉改善對策實施，完成目標：

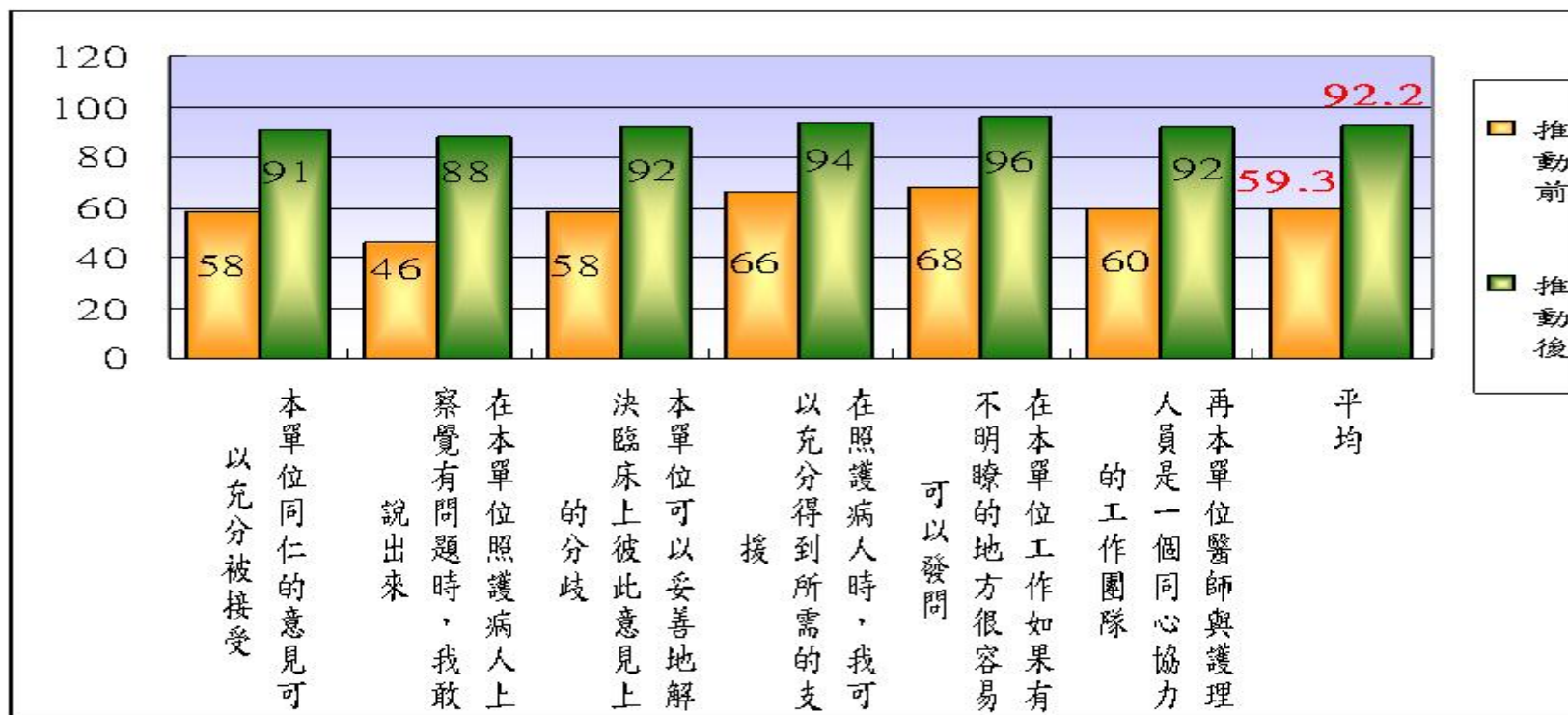
- n 制定整合性氣管內管照護作業標準書
- n 將整合性氣管內管照護標準作業落實於教育訓練，完成率80%
- n 進行整合性氣管內管照護標準作業稽核，完整率達80%

推動管路照護整合改善方案計畫執行時間表

項目	2009年						2010年					
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
計畫期	★	★	★	★								
1. 成立管路整合照護團隊	★											
2. 收集管路技術照護相關流程		★										
3. 運用HTRM進行討論訂定整合性氣管內管照護作業標準書			★									
4. 訂定整合性氣管內管照護作業標準教育訓練計劃				★								
5. 制定整合性氣管內管照護作業標準稽核表				★								
執行期					★	★	★	★	★	★		
1. 公告並實施整合性氣管內管照護作業標準書					★							
2. 對照護團隊進行教育訓練					★	★						
3. 舉辦管路置放及照護技術考試							★					
4. 舉辦管路照護稽核措施教育訓練							★					
5. 進行管路照護完整性稽核							★	★	★	★		
評值期											★	★
1. 進行團隊運作進行檢討											★	★
2. 對結果進行統計分析											★	★

團隊合作風氣成長前後測比較圖

- U 透過醫療團隊資源管理(HTRM)運作，使管路照護整合團隊學習以正向的態度看待管路異常事件，主動通報發生經過，確實檢討改善及增進照護能力
- U 藉團隊運作，建立溝通平台，根據團隊推動成效調查，團隊合作風氣平均成長32.9%。



感謝聆聽

敬請指教