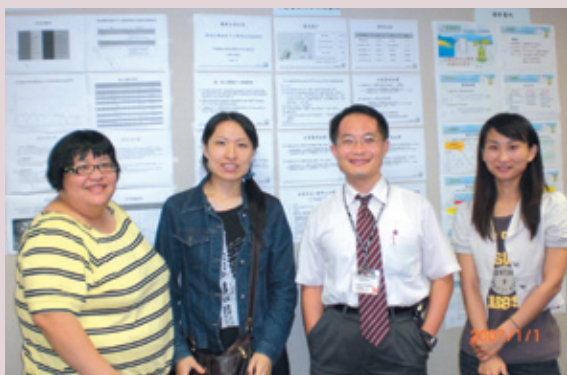


# 透過BTS突破現況

文·圖／醫療品質部 副管理師 呂嘉欣



BTS小組於學習課程中張貼storyboard，分享經驗

**提**供病人良好的醫療照護服務，是醫療團隊中每位醫護人員共同的理念。為了瞭解病人在醫院中是否得到安全且適宜的服務，包括安全的環境與設備、正確的治療與照護、減少病人感染風險的措施等，必須

藉由各項指標數據的收集及分析，才能呈現病人接受服務的過程與結果，進而檢討改善。如果多次討論與採取介入措施後，仍無法獲得預期的效果，可嘗試透過「品質突破系列（Breakthrough Series Model，簡稱BTS）」的方式來突破現況，提升醫療照護品質。

## 本院實施BTS，成立5個跨部門團隊

BTS是美國健康照護促進機構（Institute for Healthcare Improvement，IHI）為了突破傳統個別改善的成效，所發展出來的改善模式，醫策會於2006年將此模式引進台灣。本院於2006-2009年間，陸續組成5個跨部門



心臟科開會討論改善措施

# 提升醫療照護品質

的團隊小組，參與醫策會舉辦的醫療品質突破系列改善專案，主題分別為「外科預防性抗生素使用改善」、「跌倒預防」、「提升院內醫護人員洗手遵從率」、「降低急性心肌梗塞病人再灌流時間（D2B）」及「降低加護病房中心導管相關血流感染率（BSI）」。每項主題均進行為期6-15個月左右的專案改善，期望能提供病人安全的環境、降低感染風險的照護與即時的治療處置，以達成病人安全的目標。各小組在專案活動期間均有收穫，改善成效不錯。

跨團隊、跨組織的學習方式是BTS的特性，藉由多個不同組織的專業團隊，針對特定的相同主題進行品質提升，參與活動的團隊相互交流與經驗分享，以激發更好的想法，其主要精神在於合作，而非顧問諮詢。主導BTS的單位搜集及彙整現有資訊，供參與團隊參考，鼓勵各團隊經由小範圍的嘗試或測試，根據主題及設定的目標，探尋突破現況的可能性。進行BTS包含主題選定（Topic Selection）、專家會議（Faculty Recruitment）、邀請團隊參與（Enrollment of Participating Organizations and Teams）、學習課程（Learning session）、實做期（Action Period）、改善模式（The Model for Improvement）建置等多項重要元素，運作流程（圖1）。

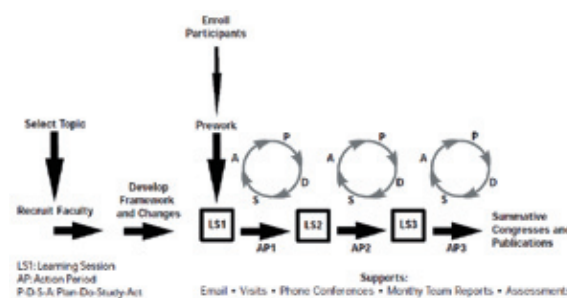


圖1：BTS（資料來源：美國IHI）

參與BTS改善專案期間，共進行3次學習課程。在第1次學期課程之前，依據主辦單位提供的合作建議書組成團隊、瞭解現況及設定改善目標；第1次學期課程中，由相關領域的專家依據文獻查證或專家意見，提出改善想法，作為合作團隊進行測試及實踐的基礎；在第2次及第3次的學期課程中，各團隊報告自己實做及測試的結果，彼此相互學習成功的改善措施及遭遇的困難，並將分享的經驗帶回小組中討論。

## 改善模式建置後，還要推廣到其他單位

學習課程的活動形式大致可分為幾項，包括全體參與人員共同接收新知或資訊、藉由分組討論與其他人進行互動、各團隊小組會議中將學習內容應用於自己的主題，以及透過分鏡表（storyboard）來分享彼此的經驗，產生合作交流的效果。每次學習課程間的實做期，小組團隊依循PDSA模式（圖2），收集現況資料及數據，討論改善措

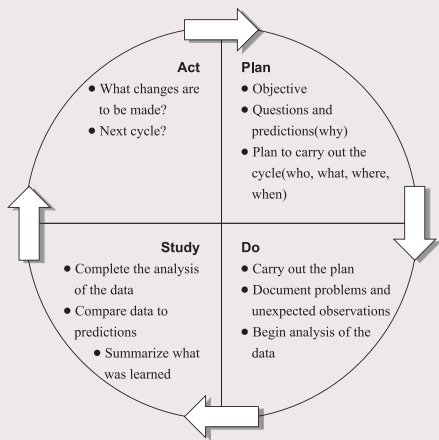


圖2：PDCA Cycle (資料來源：醫院評鑑暨醫療品質策進會)

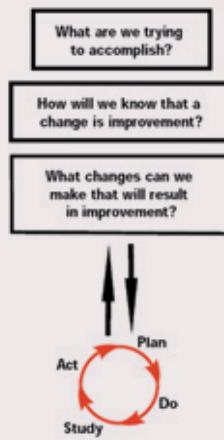


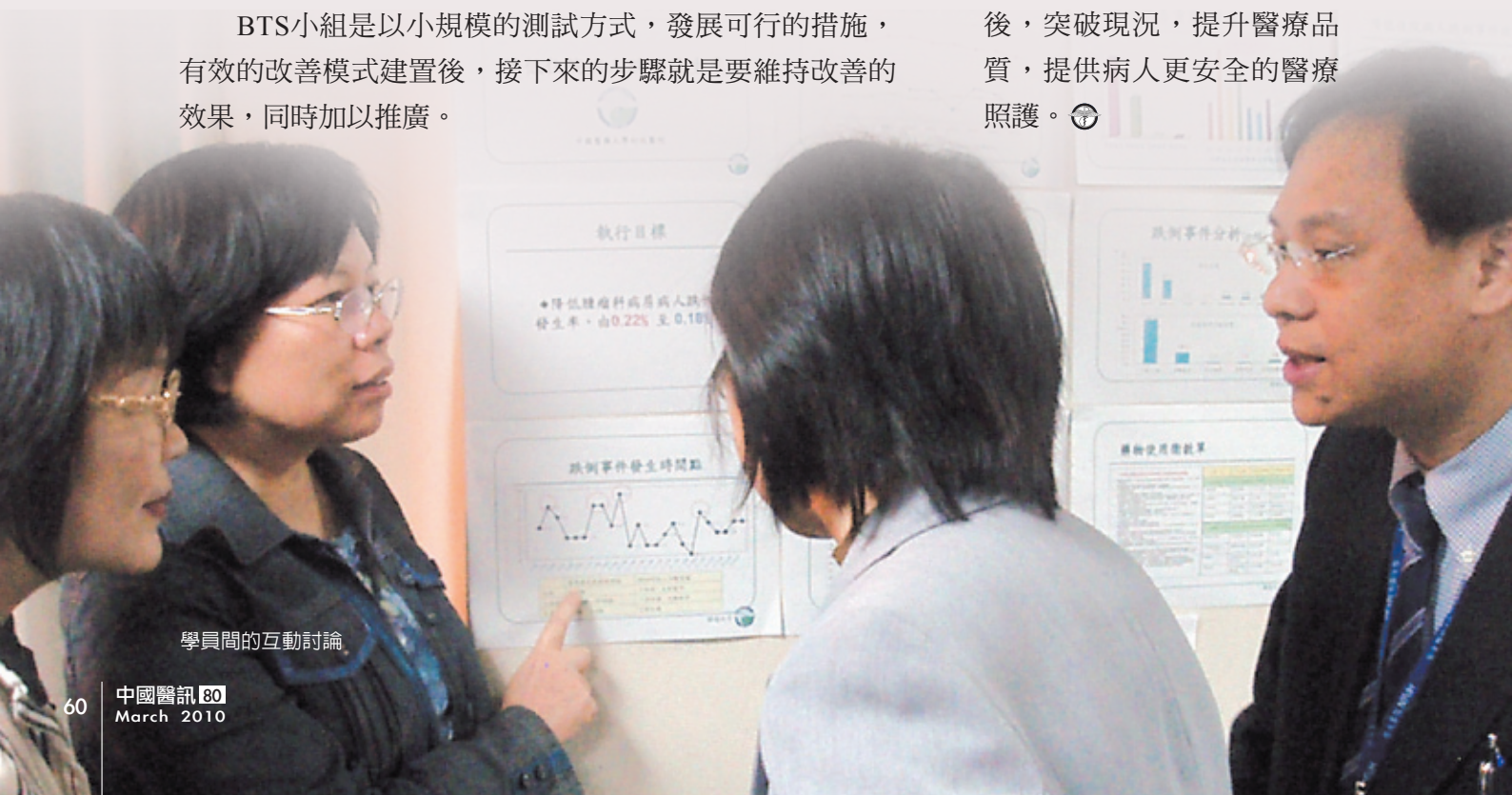
圖3：Model for Improvement (資料來源：美國IH)

本院組成的BTS小組於專案改善期間均有成果及收穫，並持續將成果推廣至其他單位，例如「外科預防性抗生素使用改善小組」以髖關節成形術與子宮切除術進行改善，活動結束後，持續推廣至其他手術室；「跌倒預防小組」將改善結果推廣為全院遵循的跌倒預防措施；降低加護病房中心導管相關血流感染率的BSI小組完成專案後，院內正嘗試將建置的改善模式推廣至其他加護病房。每位BTS小組成員於活動期間必須定期收集數據、開會討論、進行各項可行措施的測試，以及前往參與學習課程，期望能在為期6-15個月左右的專案改善後，突破現況，提升醫療品質，提供病人更安全的醫療照護。

施，進行小規模的測試，從測試結果學習及決定可行的措施，並正式展開執行。

改善活動期間，我們藉由目標的設定來瞭解專案改善的方向，持續且定期的監測指標結果，讓我們知道各項改變是否為改善措施，而多次的PDSA循環則讓我們確定哪些改善措施是可以執行的，進而達成進行BTS其中一項重要元素：改善模式（The Model for Improvement）的建置（圖3）。

BTS小組是以小規模的測試方式，發展可行的措施，有效的改善模式建置後，接下來的步驟就是要維持改善的效果，同時加以推廣。



學員間的互動討論