

學習才能進步 醫療體系品質及 病安促進活動成果

文·圖／醫療品質部 管理師 黃雅娟



本院醫療品質部於去年11月慶祝32週年院慶時，舉辦了醫療體系品質病安促進活動，除進行體系間品質及病安改善發表會之外，也辦理團隊資源管理（Team Resource Management，TRM）工作坊。

品質及病安改善發表會

11月23日是品質及病安成果發表會競賽，由中國醫藥大學醫療體系（台中總院、北港附醫、東區分院、豐原分院、草屯分院、培德醫院等）共11個單位參賽，報告主題中的品質改善手法有護理專案、品管圈（QCC）、團隊資源管理（TRM）、根本原因分析（RCA）等，其中4個主題是以RCA手法進行改善，比前年增加，由此可見，前年院慶舉辦的RCA工作坊頗具成效。此



周德陽院長致詞



評審委員與參賽單位合影



大家在分組討論時十分認真

次發表會評審委員由醫策會廖熏香組長、藍忠亮副院長、施純明副院長、許玲女主任擔任，活動結束後分別予以講評並頒發獎金。

院方大力支持舉辦發表會，不僅提供優厚獎金，且參賽單位皆有得獎，以鼓勵同仁參賽，增加各分院間互相交流與學習的機會。

團隊資源管理 (TRM) 工作坊

為使各體系醫院同仁熟悉團隊資源管理 (TRM) 的手法，11月24日舉辦團隊資源管理 (TRM) 工作坊進行訓練，並開放外院同仁報名參加。工作坊邀請台中榮民總醫院臨床技術訓練中心謝祖怡主任介紹TRM概論，藉由影片及分組討論方式灌輸TRM精神。

當團隊合作發生障礙時，克服的策略與工具如下：

模組	障礙情形	策略與工具	
領導	<ul style="list-style-type: none"> ● 缺乏明確的領導者 ● 成員角色不明 	<ul style="list-style-type: none"> ● Brief ● Huddle ● Debrief 	<ul style="list-style-type: none"> ● 事前說明 ● 過程中討論 ● 事後檢視
守望	<ul style="list-style-type: none"> ● 時間壓力 ● 訊息傳達不清 	<ul style="list-style-type: none"> ● STEP (Status of the patient, Team members, Environment, Progress toward the goal) ● Cross monitor ● I'm SAFE (Illness, Medication, Stress, Alcohol and Drugs, Fatigue, Eating and Elimination) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 守望四方 (病人狀況 / 同仁狀況 / 周圍環境 / 邁向目標) ● 交互監控 ● 查檢表
相助	<ul style="list-style-type: none"> ● 階級文化 ● 本位主義 ● 爭端處理 ● 疲憊 ● 工作壓力 	<ul style="list-style-type: none"> ● Two-challenge rule ● CUS (Concerned, Uncomfortable, Safety) ● DESC Script (Describe, Express, Suggest, Consequence) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 再次確認 ● 再三關切 (我有點擔心 / 我覺得不安 / 這事關病人安全) ● 說明情況 / 解釋為何困惑 / 尋求建議或替代方法 / 選擇解決方式以確實達成目標及共識
溝通	<ul style="list-style-type: none"> ● 溝通不良 ● 缺乏照護延續性 	<ul style="list-style-type: none"> ● Check back ● Call out ● SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) ● Hand off 	<ul style="list-style-type: none"> ● 回覆確認 ● 主動呼叫 ● 報告四要素 (狀況 / 背景 / 評估 / 建議) ● 交班

文化養成非一蹴可幾，發表會及工作坊活動時間有限，僅能傳達主要精神及概念，後續仍需仰賴同仁團隊合作、一步一腳印紮穩根基，才能提升醫療品質。🌐