

# 建立有效的團隊溝通

文／醫療品質部 副管理師 許恒韶

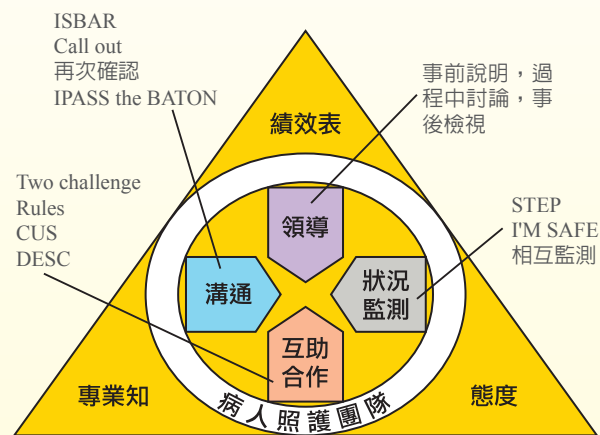
航空界在經歷過兩次慘痛的飛安意外後，從1979年開始重新檢視因人為錯誤所導致的意外事件，因為一次疏忽所造成的直接傷害不僅是所有旅客的性命，還包括自身專業人員的損失。而在醫療界，一件醫療錯誤造成的傷害會牽連到病人、家屬、醫護人員，甚至整個醫療機構，因此病人安全是我們最需要重視的環節，不能因為忙碌而輕忽。

1999年，美國國家醫學院（The Institute of Medicine，簡稱IOM）在「To Err is Human（犯錯乃人之常情）」的報告中提及，每年有4萬4000-9萬8000人死於可被預防的醫療錯誤，死亡人數比交通事故、乳癌、愛滋病還多，而醫療錯誤發生的最大因素是「人為因素」，如情緒、記憶、身心狀態等所造成。為了防範人為因素所導致的醫療錯誤，團隊成員合作與否，至為重要。

## 什麼是團隊資源管理？

團隊資源管理（Team Resource Management，簡稱TRM）被定義為「有效運

用所有人員、設備、資訊等可用資源，以達成最高水準的安全與效率」，即就現有人力發揮1+1>2的最大效用來減少錯誤發生，保障病人安全。TRM模式如下圖：



高效率的團隊應具備下列條件：

- 明確的角色與責任
- 清楚、有價值的目標與願景
- 適當的資源分配
- 領導與回饋
- 強烈的自信與互信
- 建立合作與協調的機制
- 心智共享模式