

本院實施

病人安全文化

調查的成果



文／醫療品質部 管理師 黃雅娟·專員 洪千惠

正向病安文化為機構推行病安工作的核心及基礎，且病安文化指標具前瞻性，若能搭配原有事後收集的病安相關指標，做為病人安全量測的輔助，應可預先洞察病人安全的風險，提早因應，以提升病人安全。持續性的自我調查有助於營造病安文化，故自2008年起，本院病人安全推動小組即每年進行院內同仁的病人安全文化調查，迄今已實施5年了。

調查方式

本院參與財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（簡稱醫策會）辦理的「病人安全文化調查計畫」，院內同仁將分配到的獨立帳號及密碼登入網頁，即可進入全國性的病安文化網路調查系統（Patient Safety Culture Survey，簡稱PSCs）點選意見。藉由外部系統進行調查，可免除填答者來自主管的壓力，病人安全推動小組統計人員亦不知哪個帳號分配給哪位同仁，同仁較能根據真實的感受及認知來回答。

全國參與醫策會2012年病人安全文化調查計畫的醫療機構共69家，總計回收有效問卷4萬4061份。本院則依部門別分層抽樣進行調查，經彙整全院部門，歸納為100個次單位，以各次單位的1/3人數比例抽樣作為調查人數。2012年病人安全文化調查共回收733份有效問卷。

測量工具

醫策會參考美國德州大學Dr. Sexton所創的安全態度問卷（Safety Attitude Questionnaire，簡稱SAQ）及美國醫療照護品質研究機構（Agency for Healthcare Research and Quality，簡稱AHRQ）的病人安全文化調查問卷，彙整後的問卷包含團隊合作、單位安全的風氣、對工作的滿意度、對壓力的認知、對管理的感受、工作狀況、醫院管理支持病安活動、跨單位團隊合作及交接班等9個構面，總計41題，每個構面欲量測的定義如下表：



問卷	構面	量測定義	題數
SAQ	團隊合作	量測單位同仁對於單位內同儕團隊合作感受的程度	6
	單位安全的風氣	量測單位同仁對於組織安全承諾感受的程度	7
	對工作的滿意	量測單位同仁對於工作地積極性有正向想法的程度	5
	對壓力的認知	量測單位內同仁對於壓力會影響工作成效的認知程度	4
	對管理的感受	量測單位內同仁認同管理者行事作風的感受程度	4
	工作狀況	量測單位內同仁對工作環境和資源提供的感受程度	4
AHRQ	醫院管理支持病安活動	量測單位內同仁對於機構管理者支持病安活動程度的感受	3
	跨單位團隊合作	量測單位內同仁對於本機構跨單位團隊合作的感受程度	4
	交接班	量測單位內同仁對於本機構交接班與轉送流程的感受程度	4

本院去年病人安全文化調查結果重點摘要

各題項的正向回答分數在75分以上，視為持有正向態度，回答者中持正向態度的百分比即為正向回答百分比。本調查以「正向回答百分比」來分析量測結果。

由雷達圖可知，本院「SAQ」6構面及「AHRQ」3構面的正向回答百分比，以「團隊合作」及「對壓力的認知」構面較高，「交接班」及「跨單位團隊合作」的構面較低，此現象與全國參加醫院的調查結果相同。

2012年調查結果，各構面的正向回答百分比皆較2011年提高，且皆優於參加的醫學中心平均值。9項構面中，除「對壓力的認知」構面外，其他構面正向回答百分比均有明顯進步。

● 各構面正向回答百分比落點

相較於其他參加機構的正向回答百分比，本院落點大於75百分位數的構面為「團隊合作」、「單位安全的風氣」、「對壓力

的認知」、「管理支持病安活動」、「跨單位團隊合作」及「交接班」，亦即本院於此6構面的結果為所有參與機構排序的前1/4。其他3項構面雖未大於75百分位數，但介於25百分位數-75百分位數之間。

● 年資別的比較

本院不同年資的同仁於2012年各構面的正向回答百分比多較2011年提升，但年資在6個月以內的同仁例外。除「對壓力的認知」、「對管理的感受」外，其他構面皆以年資「21年以上」的同仁最高。

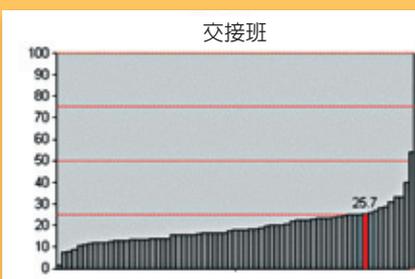
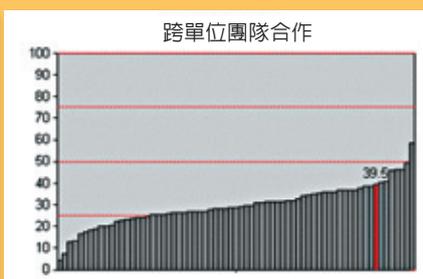
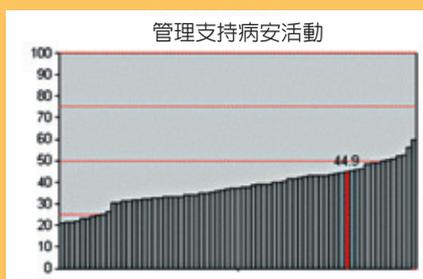
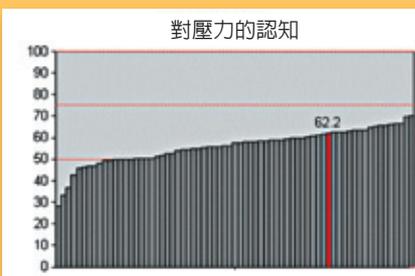
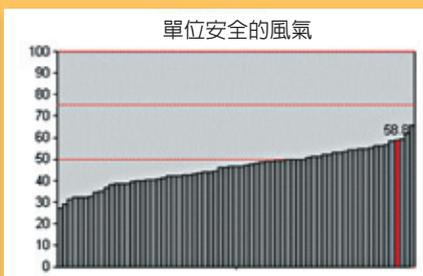
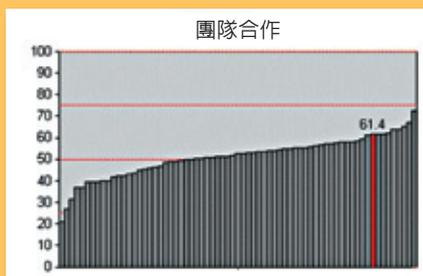
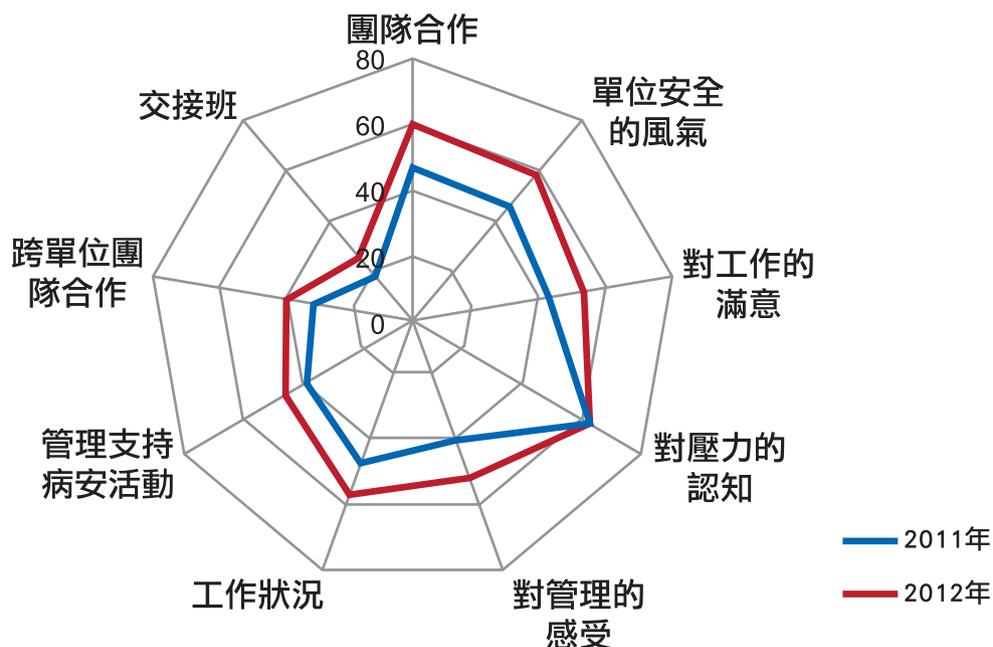
● 主管職與否的比較

主管職同仁在病安文化各項構面的正向回答百分比，均高於非主管職同仁，顯示二者間對於病安文化各項構面的感受及認知存在差異，但2012年的差異較2011年減少。

我們將持續加強推動的重點

本院病人安全推動小組根據病人安全文化調查所呈現的結果，針對必須改善及加強

2011、2012年各構面正向回答百分比雷達圖比較



註1：紅色長柱為本院落點
 註2：資料來源：醫策會病人安全文化調查系統

的構面及項目，規劃病人安全促進專案及活動，期待藉由各項活動及政策的持續推動，讓院內同仁感受到病人安全推動小組欲推廣宣導的病人安全觀念及努力，塑造正向病人安全文化，提升病人安全。

● 持續提升「交接班」的有效性

將持續檢視本院的「交班作業原則」，適時予以修訂，並進行住院醫囑系統（e-HIS 跨領域團隊照護平台與臨床數據整合圖示）、門診醫囑系統功能優化作業。

● 利用團隊整合資源提升「團隊合作」

正向回答分數下降構面數多的單位，加強進行團隊資源整合管理（TRM）。2011年調查結果，「交接班」及「跨單位團隊合作」是本院同仁正向感受程度最低的構面，

經施行TRM、I-SBAR（Introduction, Situation, Background, Assessment, Recommendation）交班原則等措施，2012年正向回答百分比有提升，但仍將持續推行此措施。

● 營造全院安全文化及單位安全風氣

1. 安排適合的醫品暨病安教育訓練課程：參考我國衛生署及國際病人安全目標設定本院病人安全相關教育訓練課程，並依照不同單位、層級、年資的職務類別，設計教育訓練方式及內容。
2. 持續參與醫策會病人安全化調查，了解本院與同儕病安文化差異，並藉以改善。
3. 持續鼓勵全院同仁踴躍參與病安通報作業。🕒

