



提升 院內急救照護品質 團隊合作維護病人安全

參與「2013年醫療品質改善突破系列」成果分享

文·圖／醫品部 副管理師 彭君怡

美國醫學研究機構（Institute of Medicine, IOM）於1999年出版「To Err Is Human」一書，書中提及醫療錯誤的嚴重性及對病人可能造成的傷害，國際間因此紛紛將病人安全做為醫療品質改善的重點。在社會大眾對於醫療服務品質的要求日益增高之下，如何有效提升醫療品質，已成為醫療產業最重要的課題。

醫療品質改善突破系列（Breakthrough Series Model, BTS）是美國健康促進組織（Institute for Healthcare Improvement, IHI）為提高醫療品質，突破個別改善的傳統作法，發展出機構間共同合作改善的模式，2006年由財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會協助引進台灣。

醫療品質改善突破系列是一個跨團隊、跨組織的學習成長過程，由多個來自不同組織的專業團隊，針對相同的主題進行品質提

升，並藉由經驗交流與分享，以激發出的想法為重點，希望能透過改善措施的測試，探尋突破現況的可能性，找出能有效提升品質的方法。醫療品質改善突破系列專案活動的重點不是做研究，而在於「實踐」與「執行力」，最重要的精神則是發揮「團隊合作」的改善力量。

組成BTS專案小組，參與專案改善計畫

醫療品質改善突破系列自引進國內以來，陸續針對「外科預防性抗生素—膝關節成形術及腹式子宮切除術」、「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）」、「降低加護病房中心導管相關血流感染率（BSI）」以及「提升醫療照護人員交接班之品質」等主題進行專案改善計畫，每個專案進行時間平均約6個月，而2013年的主題為「提升院內急救照護品質」。



本院已建構完成急救品質指標資訊系統

院內心跳停止事件是一個常見且具高風險的問題，美國每年大約發生20萬起，存活出院人數不到20%，而非預期的心跳停止事件更容易衍生出後續的醫療糾紛等問題，實不容忽視。提升急救照護品質專案執行的重點在於：

- 使醫院能儘早發現生命徵象正逐漸衰退的高風險急救病人，並給予即時與適當的處理，以預防院內非預期的心跳停止事件發生。
- 改善急救過程的品質
- 提升發生心跳停止事件後病人照護的品質
 - 將急救流程標準化，以急救紀錄單取代病歷紀錄，以及簡化病歷填寫等。

本院為配合醫策會專案執行政策，2013年由麻醉部、急診醫學部、心臟內科、心臟外科、胸腔重症、護理部及醫品部，共同推派代表組成「BTS專案小組」，參與專案改善計畫。

心臟內科吳宏彬醫師介紹本院改善急救品質的具體作為

BTS專案改善措施之1

建構急救品質指標資訊系統

在第1次的學習課程之前，BTS專案小組先召開專案會前會，由藍忠亮副院長主持，並邀請醫療品質與病人安全總幹事陳坤堡主任共同參與，研議醫策會提升院內急救照護品質的相關政策、BTS專案小組成員介紹、本院參與動機、預期達成目標、院內急救運作現況、問題與困難，以及醫策會建議的量測指標與改善對策等。接著進行第1次提升院內急救照護品質專案課程，課程內容包括提升院內急救照護品質之展望、急救品質量測指標及改善措施建議、急救指標資訊系統說明、彰基急救團隊小組推動經驗分享、以及進行各醫院BTS專案團隊簡報，分享各醫院現況與改善計畫。

BTS專案小組第2次專案會議，由藍忠亮副院長以及急重症管理委員會夏德椿主任共同參與，討論本院建構「急救品質指標資訊



BTS專案小組於本院改善成果簡報前合影

系統」的相關流程。目前本院的急救品質指標資訊系統已建構完成，部分加護病房正試用中，下一階段將推展至全院各醫療照護單位，如此即可藉由系統運作，針對急救品質相關指標數據進行監測、管理與追蹤。

為促進院際間的分享與交流，去年10月31日在醫策會的安排下，本院BTS專案小組與其他參與機構前往彰化基督教醫院參訪其前瞻性風險預防措施「START（休克處理急救團隊）」的實際推動成果。彰化基督教醫院的休克處理急救團隊經過急重症照護訓練，以各急性病房為單位，專門處理院內急性病房或普通病房的緊急醫療事件，期望在病人心跳停止之前，建立快速評估與處理的臨床路徑，及時進行必要的緊急處置，以提早發現病情變化，減少院內非預期心跳停止事件的發生，不僅降低住院病人死亡率、住院天數與醫療資源的耗費，更能預防潛在性的醫療糾紛事件。

BTS專案改善措施之2

建構臨床警示系統

BTS專案小組第2次提升院內急救照護品質的專案課程，課程內容包括醫師參與醫療品質改善經驗的分享、提升心跳停止後照護品質、心跳停止病人的低體溫療法，以及各醫院BTS專案團隊簡報，同時分享各醫院在推動改善過程中所遭遇的問題與困難，尋求解決方式。

第3次BTS專案會議是由急重症管理委員會謝奇勳副院長及夏德椿主任主持，討論建構本院「臨床警示系統（Clinical Alarm System，CAS）」與啟動條件的相關事宜。依據院內心跳停止事件的相關研究文獻可知，病人心跳停止前的6-8小時，會出現病情惡化與生命徵象改變的臨床症狀，若能及早發現並給予適當的緊急處置，很多非預期的心跳停止事件是可以被預防的。常規監測與記錄病人的生命徵象變化十分重要，若能發展偵測重症病人可能需要急救事件的警示評估工具，在病人心跳停止之前提早發現並給予適當的處置，可大幅減少非預期的急救事件，並保護生命趨向衰退之重症病人的生命安全。

本院的護理臨床警示系統啟動內容包含病人生命徵象改變、意識改變、血氧狀況與排尿量減少，只要病人符合其中一項，護理系統便會出現警示畫面，提醒護理人員多加探訪並通知醫師處理，訊息亦會同步轉至護理交班系統及醫師住院系統。如今，本院臨床警示系統建置作業即將完成，期望能藉由警示系統的提醒功能，協助護理人員儘早發



急診部徐毓嶸醫師分享本院改善急救品質的成果

現需要急救的高風險病人，有效預防病房內非預期心跳停止急救事件的發生。

本院BTS專案改善成果

已完成「急救品質指標資訊系統」，「臨床警示系統」建構中

今年1月17日，本院進行第3次提升院內急救照護品質專案課程，課程內容包括運用擬真急救訓練提升急救能力與品質、提供整合性復甦後照護（ROSC）、各醫院BTS團隊進行最終的改善成果簡報，分享成功、失敗、困難、障礙、限制等不同的改善經驗，並探討如何有效擴大推行至其他單位甚至是其他醫療機構。

本院一向以注重醫療品質與保護病人安全為核心理念，藉由此次參與醫療品質改善突破系列（BTS）專案活動的機會，組成專案小組，在醫療品質相關主管的帶領下，不斷召開會議，發掘需要改善的問題，審視相關系統與流程，並討論提升急救照護品質的方法以及可執行的策略。在BTS專案小組的協助下，本院已完成「急救品質指標資訊系統」的建構，亦正著手進行「臨床警示系統」的建置作業。

醫療改善突破系列主要是以現有的資源，藉由跨組織、跨團隊的合作學習方式來力求突破，領導者的支持是最重要的成功要素。我們期望能藉此提升醫療品質，提供病人更安全更有保障的醫療照護環境。🏥



BTS專案小組，大家辛苦了！

2013 11 02