

110年教學部臨床技術訓練科 跨領域全人教育暨XR相關應用推廣課程

教學部臨床技術訓練科
程雅琳護理師
110.01.18



109~110 年度【醫院版】醫療品質及病人安全工作目標

病安目標	執行策略
目標一、促進醫療人員間及醫病間之有效溝通	<ol style="list-style-type: none">1. 落實醫療人員訊息傳遞有效性2. 落實病人轉換醫療照護團隊時之轉運、轉診安全作業3. 落實檢查、檢驗之危急值通報，且對於重要之警示結果及時通知醫師處理4. 加強困難溝通病人之辨識正確性
目標二、營造病人安全文化及落實病人安全事件管理	<ol style="list-style-type: none">1. 營造機構病人安全文化與環境，並鼓勵員工主動提出2. 提升醫療照護人員調適能力3. 鼓勵病人安全事件通報
目標三、提升手術安全	<ol style="list-style-type: none">1. 落實手術辨識流程及安全查核作業2. 落實手術輸、備血安全查核作業3. 提升麻醉照護品質4. 預防手術過程中不預期的傷害
目標四、預防病人跌倒及降低傷害程度	<ol style="list-style-type: none">1. 提供安全的照護環境，降低跌倒傷害程度2. 評估及降低病人跌倒風險3. 跌倒後檢視及調整照護計畫4. 落實病人出院時跌倒風險評估，並提供預防跌倒指導
目標五、提升用藥安全	<ol style="list-style-type: none">1. 推行病人用藥整合2. 加強使用高警訊藥品病人的照護安全3. 加強需控制流速或共用管路之輸液使用安全
目標六、落實感染管制	<ol style="list-style-type: none">1. 落實人員之健康管理2. 加強抗生素使用管理機制3. 推行組合式照護的措施，降低醫療照護相關感染4. 定期環境清潔及監測清潔品質5. 建立醫材器械消毒或滅菌管理機制
目標七、提升管路安全	<ol style="list-style-type: none">1. 落實侵入性管路之正確置放2. 提升管路照護安全及預防相關傷害
目標八、鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作	<ol style="list-style-type: none">1. 鼓勵民眾關心病人安全，並提供民眾多元參與管道2. 推行醫病共享決策3. 提升住院中及出院後主要照顧者照護知能

目標一、促進醫療人員間及醫病間之有效溝通

執行策略	一般原則
<u>1. 落實醫療人員訊息傳遞有效性</u>	<p>1.1醫院訂定醫療人員交接班之標準作業程序。</p> <p>1.2訊息傳遞應採口頭及文字等多重方式，對不清楚的地方，應有提問與回應的機制。</p> <p>1.3 醫院對於使用縮寫應訂有明確規範，以避免誤解。</p> <p>1.4 醫院應建立<u>生命徵象監測儀器及維生設備之警示系統(alarm system)</u>安全管理。</p> <p>1.5建立醫療團隊間溝通模式，強化團隊合作的概念與行動。</p>
<u>2. 落實病人轉換醫療照護團隊時之轉運、轉診安全作業</u>	<p>2.1醫院應訂定病人運送之標準作業程序，包括運送之風險評估、人力、設備與運送流程，以確保<u>運送途中之病人安全及訊息傳遞之正確性</u>。</p> <p>2.2醫院應訂定雙向轉診流程，<u>包括病人重要訊息之正確傳遞及回饋機制</u>。</p>
<u>3. 落實檢查、檢驗之危急值通報，且對於重要之警示結果及時通知醫師處理</u>	<p>3.1醫院應訂定<u>檢查、檢驗危急值報告，及具有臨床意義之病理、放射報告等重要警示結果之及時通知機制</u>，並有評估及檢討。</p> <p>3.2跨機構間對於<u>檢查、檢驗危急值報告，及具有臨床意義之病理、放射報告等重要警示結果應有機制</u>，確保能夠<u>正確、及時通知主要醫療照護人員</u>。</p>
<u>4. 加強困難溝通病人之辨識正確性</u>	<p>4.1醫院應訂定「<u>困難溝通病人</u>」之範圍。</p> <p>4.2建立困難溝通病人的病人辨識原則及方式。</p>

訊息傳遞應以結構化方式進行，例如ISBAR，內容如下：

Introduction 介紹：自我介紹與確認交班對象，以及所要交接或溝通的病人。

Situation 情境：病人現況或觀察到改變狀況。有需要時可提供最近一次生命徵象數據和各類檢查/檢驗結果。

Background 背景：重要病史、目前用藥（尤其是特殊用藥）及治療情形。

Assessment 評估：交接人對於病人情況的評估和認定。

Recommendation 建議：後續處理措施或方向、可能發生危急狀況的預防。

OSCAR口訣：

具結構性，可精準有效率的應用於病情解釋、衛教諮詢

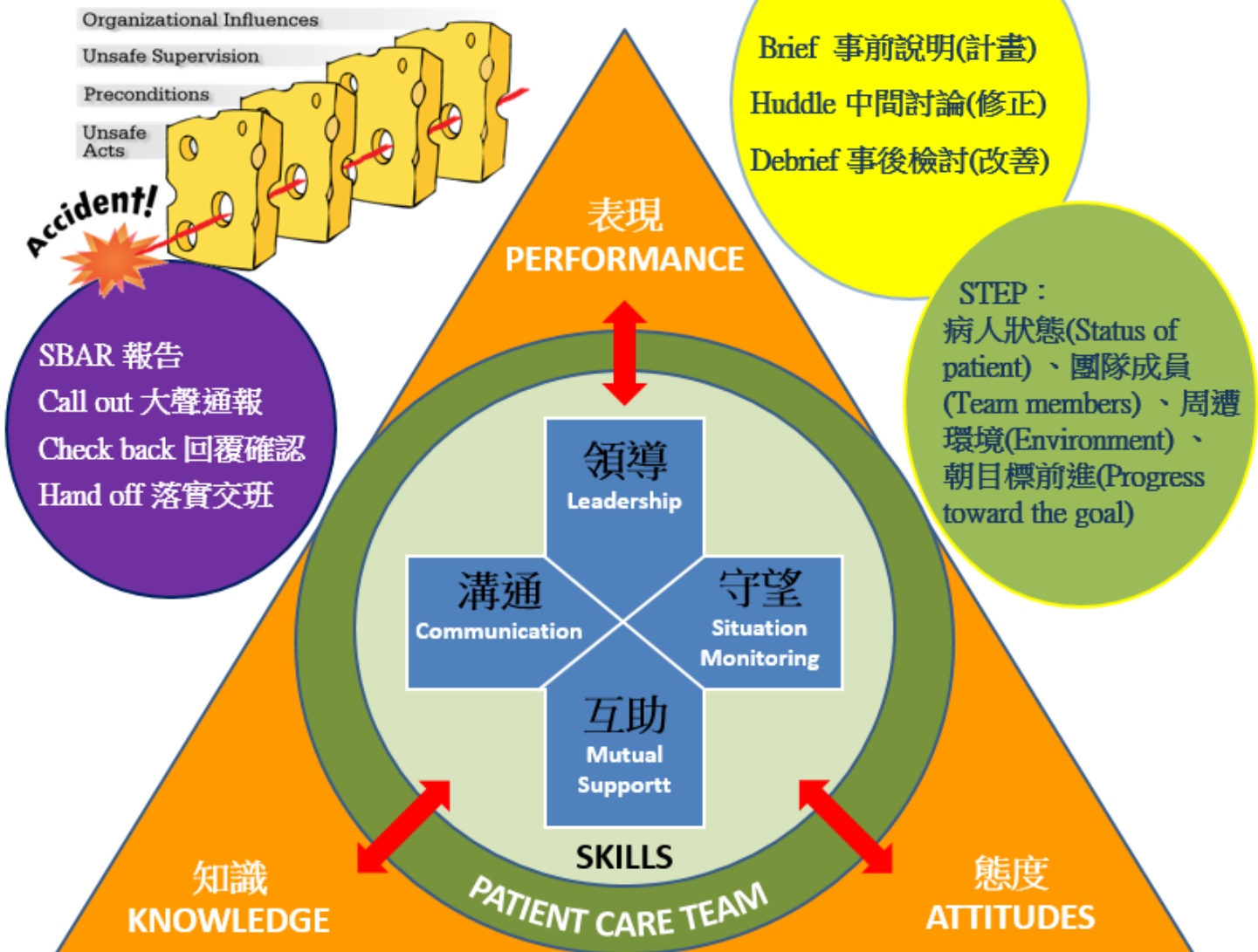
- **Opening(開場)**：介紹自己並確認病患(或家屬)身分
- **Subject(主題)**：向病患(或家屬)說明衛教主題
- **Content (內容)**：向病患(或家屬)簡要說明衛教主題所包含的內容

3W1H→Why/When/How/What

- **Aids (工具)**：利用輔助工具(VR教材 & 衛教單張等)做衛教與諮詢
- **Review (反思)**：請病患(或家屬)說出衛教諮詢內容，確認病患(或家屬)對衛教諮詢的理解程度與焦慮程度等是否改善



改善效率與病人安全之策略與工具



領導

先簡報
叫暫停
來檢討



溝通

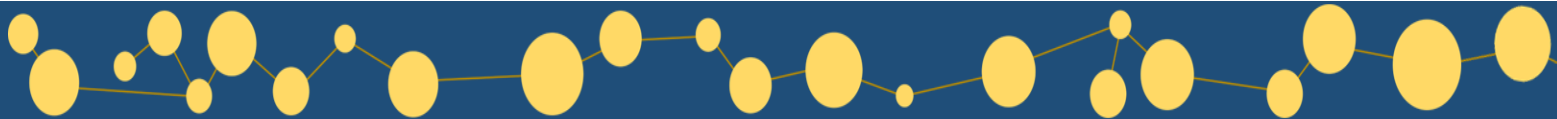
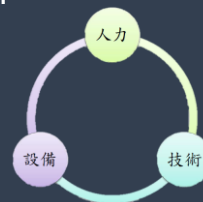
大聲通報
回覆確認
ISBAR
落實交班

守望

守望四方
互相照應
設定共同頻道

互助

同心協力、有效回饋
再三關切
重申問題重點
為病人代言
堅持對的事
對事不對人
主動求援與協助



課程問卷



請掃描問填寫課後問卷，謝謝您