

馬偕紀念醫院--淡水院區
報告：鍾其峰 護理師
2012.10.24



馬偕紀念醫院
Mackay Memorial Hospital

寧願燒盡，不願鏽壞
Burn out rather than rust out

馬偕紀念醫院

院徽意義：寧願燒盡，不願鏽壞

院區

淡水馬偕

成立時間

1880年

床數

約993床

員工總數

約1800人



使命：以耶穌基督愛人如己、關懷弱勢之精神，提供民眾身、心、靈全人之醫治，以達成醫療傳道之宗旨



前言

□ 充分利用手術流程中的資源，避免因流程管理不當所衍生的浪費，縮短住院病人在手術流程中等待的時間，提升服務之品質等乃為醫院高階主管所共同的期許

(姚、楊、趙、林及徐，2009)

□ 完整的手術前準備，與病人能否順利進行手術及經歷安全的手術是存有密切關係的，在術前準備過程中，若有任何不足或瑕疵，輕者可能僅造成手術延誤，然重者是足以危及病人生命的

(楊，2001)



馬偕紀念醫院
Mackay Memorial Hospital

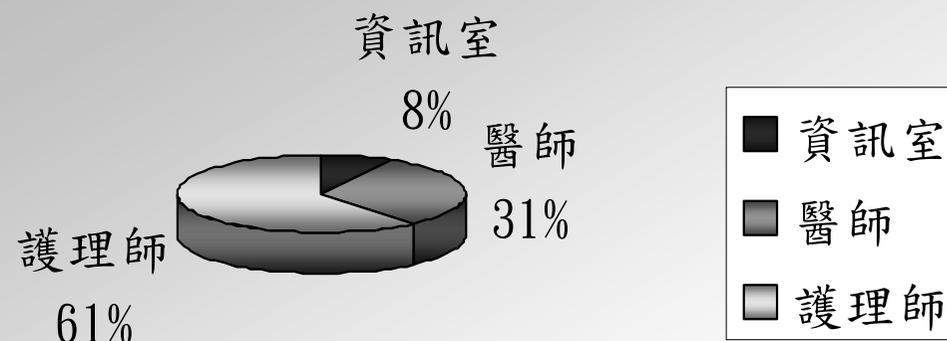
寧願燒盡，不願鏽壞
Burn out rather than rust out



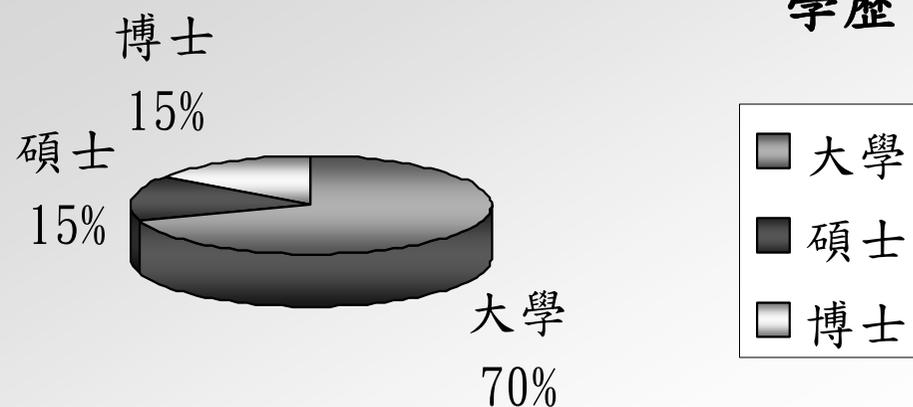
品管圈簡介

- 2009年7月組圈
- 護理部內輔員6人
- 開刀房護理師1人
- 外科系醫師4人
- 資訊室工程師1人

人員組成



學歷



圈徽意義

圈名：

淡馬圈圈圈

結合三部門菁英



主題選定



腦力激盪 → 多重投票法 → L形矩陣 → 共識標準矩陣法 (CCM)

問題點	病人需求 (2.1)	改善空間 (1.5)	醫療團隊 配合 (1.4)	成本 (1.0)	加總	排名
門診過號抱怨	3*2.1	1*0.5	2*0.6	1*2.2	10.2	2
檢查排程等待過多	1*2.1	3*0.5	1*0.6	2*2.2	8.6	3
手術時間不確定	2*2.1	2*0.5	3*0.6	3*2.2	13.6	1



馬偕紀念醫院
Mackay Memorial Hospital



寧願燒盡，不願鏽壞
Burn out rather than rust out



活動主題



運用「醫療失效模式與效應分析」

手法

提升術前準備作業流程完整

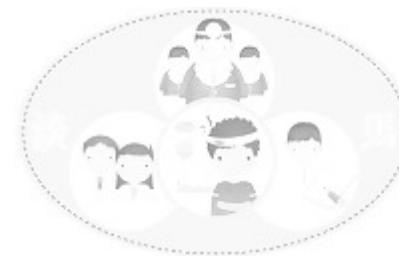


馬偕紀念醫院
Mackay Memorial Hospital

寧願燒盡，不願鏽壞
Burn out rather than rust out



定義主題



■術前準備作業流程

病人同意接受手術並完成填寫手術同意書開始持續進行的相關手術前準備程序，包括：

人員	工作內容
醫師	開立術前準備醫囑
醫師、資訊工程師	輸送手術排程
護理人員	執行術前病人準備
麻醉醫護	術前評估 準備麻醉相關用物

選題理由



■ 病人及家屬方面

- 縮短因準備不完整所造成的**等待時間**延長
- 並避免因**不必要**的人為疏失受到**傷害**

■ 外科醫師方面

- 避免除因手術排程疏忽或遺漏造成無手術檯
- 避免無器械可使用之窘況

■ 手術室方面

- 手術室護理人員能正確準備用物與儀器
- 提升手術台的管控與運用**周轉率**
- 節省手術室人員無謂的等候時間及**加班**等





HFMEA

【Health care Failure Mode & Effect Analysis】

醫療失效模式與效應分析



馬偕紀念醫院
Mackay Memorial Hospital

寧願燒盡，不願鏽壞
Burn out rather than rust out



文獻查證



- 失效模式在美國式廣被醫療界使用的風險管理分析方法，其乃在於預測失效的發生，最早使用在美國榮民醫院，用於評量病人安全相關之流程，一般以嚴重度、發生頻率及偵測方面來進行危害指數評估及影響層面，藉由決策樹判斷是否需要採取行動方案，此方法非常適合醫療相關流程改善之應用 (林，2004)



危險指數評量



危險指數評量表乃應用潛在失效發生的嚴重度、頻率為分析要素，所評量出之分數最高為 16 分、最低 1 分，對所評量出危險指數較高者，應對其採取行動改善，以降低系統危險性。

表五、HFMEA 之危險指數評量表

嚴重度等級	極嚴重	嚴重	中度嚴重	輕度嚴重
經常	16	12	8	4
偶而	12	9	6	3
不常	8	6	4	2
罕見	4	3	2	1

資料來源：Joseph, D. R., Erik, S., etal (2002)



現況分析

術前準備不完整 潛在失效流程分析

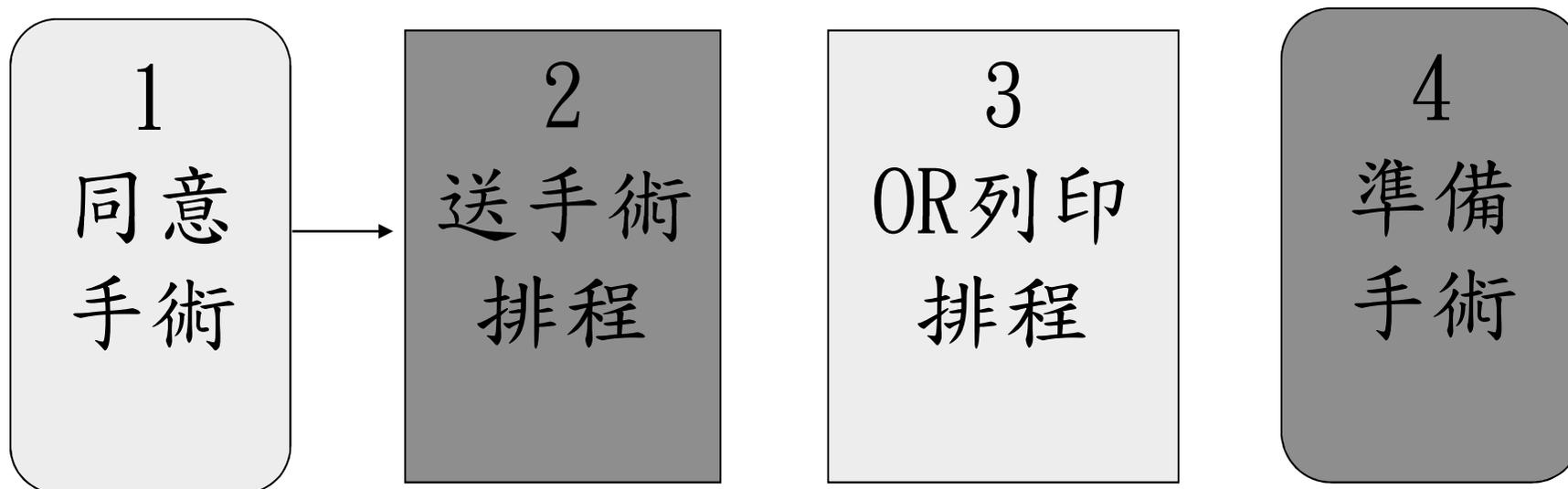


馬偕紀念醫院
Mackay Memorial Hospital

寧願燒盡，不願鏽壞
Burn out rather than rust out

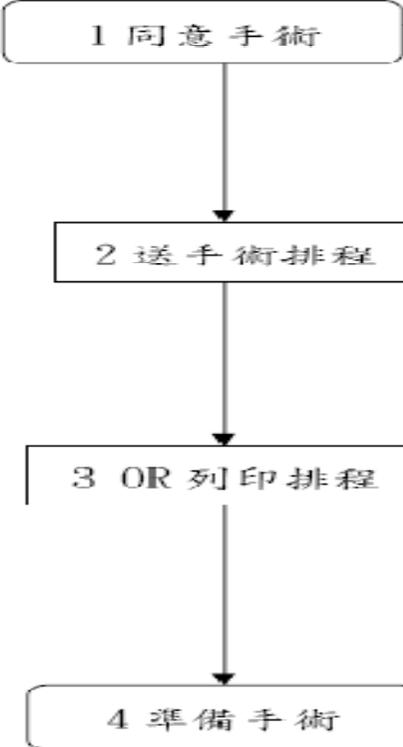
現況分析

□ 流程分析

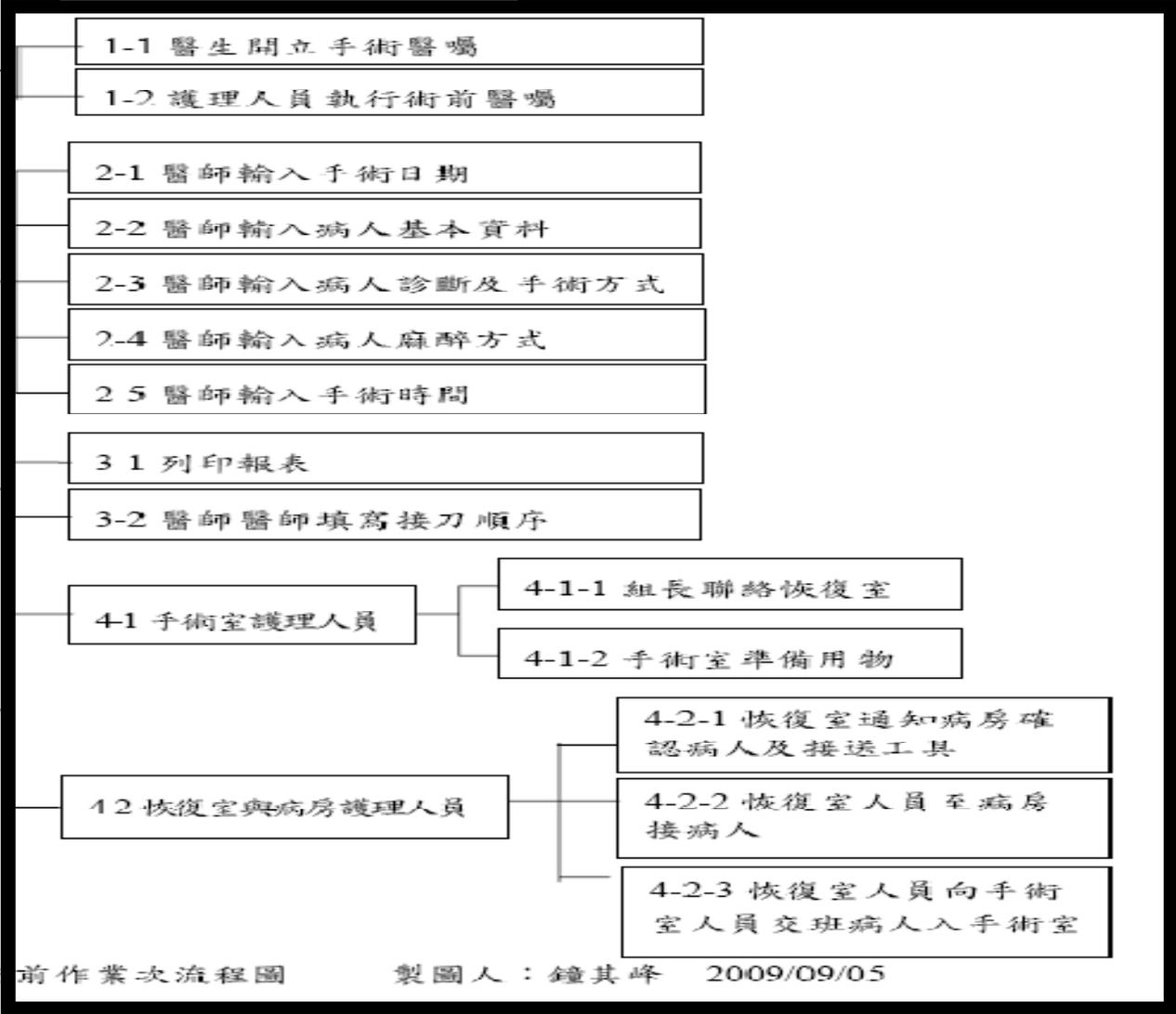


手術排程展開

主流程



次流程



圖四、手術室術前作業次流程圖

製圖人：鐘其峰 2009/09/05

An illustration within a dashed oval border showing a central figure of a doctor in a white coat and cap, surrounded by other medical staff and a patient. The text '具體改善行動' is prominently displayed in the center.

具體改善行動



馬偕紀念醫院
Mackay Memorial Hospital

寧願燒盡，不願鏽壞
Burn out rather than rust out



具體改善行動

□ 對策行動擬訂

問題一、執行術前醫囑不落實

A. 提升術前訪視率

B. 提升病房護理人員對術前準備認知

C. 建立排程SOP

D. 規範排程輸入內容與宣導

問題二、手術排程輸入內容不完整與錯誤

(資訊系統與排程)

E. 資訊室彙整—網路排程輸送方案

F. 開放OA系統

G. 網路排程

An oval-shaped graphic with a dashed border containing stylized illustrations of medical professionals and students. The characters '淡' and '馬' are faintly visible on the left and right sides of the oval respectively.

成效追蹤



馬偕紀念醫院
Mackay Memorial Hospital

寧願燒盡，不願鏽壞
Burn out rather than rust out



效果檢討

- 一、麻醉方式輸入由資訊工程師修改完成
- 二、資訊室每日於**20:30**統一將各外科手術醫師之次日病人排程彙整後，利用**e-mail**方式傳送至各主治醫師信箱中
- 三、手術排程輸入方面，各項不完整分佈項目亦皆有降低情形
- 四、主治醫師對網路排程方案之滿意度，由方案執行前之**1.9**分提升至**3.2**分



結論



- 突破術前訪視的執行限制，降低術前準備作業的遺漏與延誤，減少因術前準備未完成而延誤的接刀時間與手術室空等機率。
- 制定手術排程SOP與創造網路排程系統的執行。
- 手術醫師於輸送排程感覺更加便利。
- 提升手術室的使用效能、降低工作人員延誤下班的機率、提升手術病人與家屬的滿意度。
- 與學者黃振育於2001年所提出之手術室『優質服務品質』應具備的條件是雷同的，所得到的結果更是令人滿意的。





感謝您的聆聽
敬請指導！



馬偕紀念醫院
Mackay Memorial Hospital

寧願燒盡，不願鏽壞
Burn out rather than rust out

