

附件

一、異常事件決策樹

二、RCA 工具

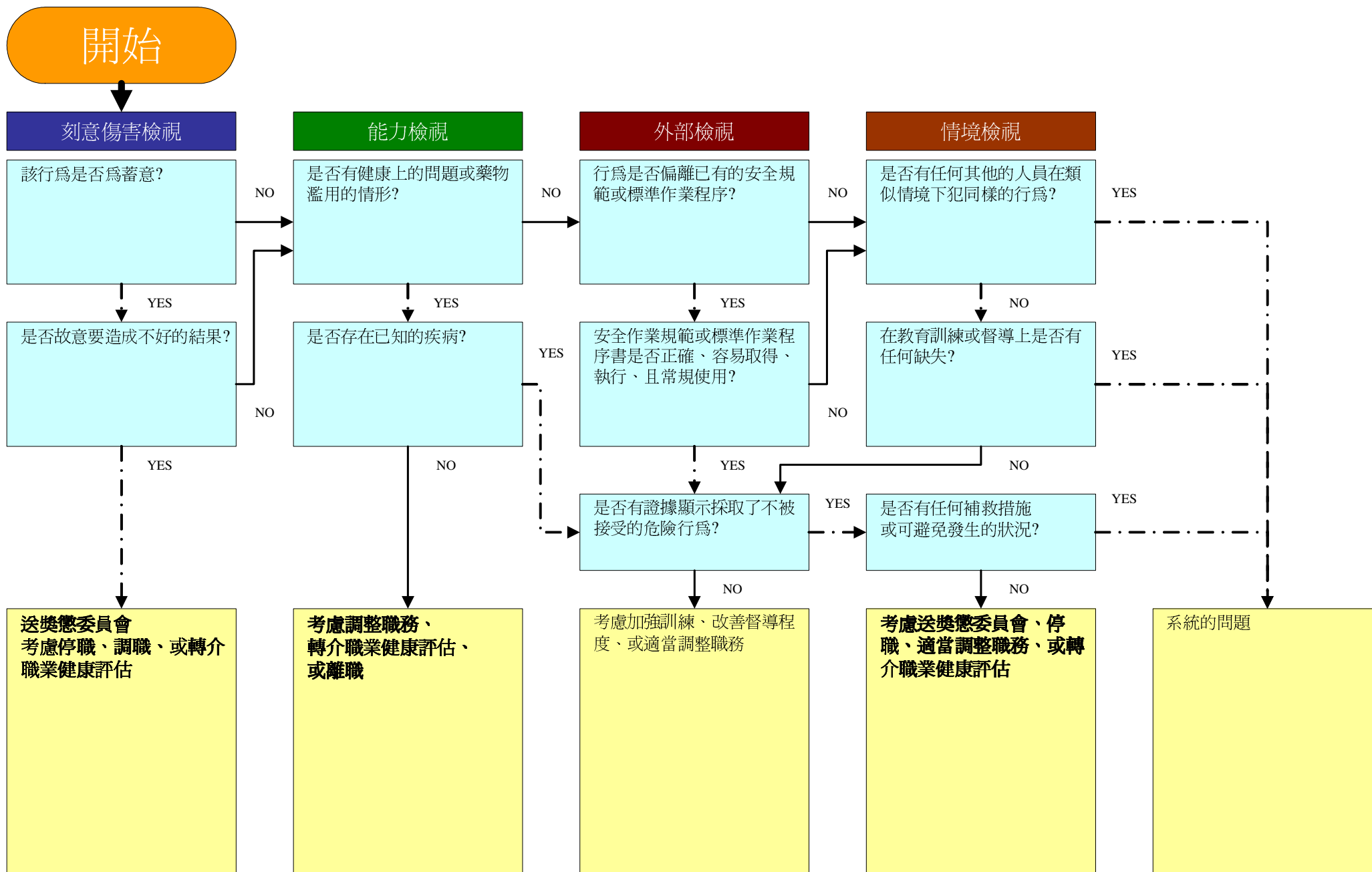
1. 時間序列表格 Tabular Timeline
2. 腦力激盪
3. 無記名團體法 (Nominal Group Technique, Ranking Template)
4. 差異分析 (Change Analysis)
5. 魚骨圖 (Fishbone)
6. 5 Why's
7. 反應性屏障分析 (Reactive Barrier Analysis)
8. 前瞻性屏障分析
9. 行動計畫

三、近端原因檢核表

四、異常事件報告格式 (參考)

異常事件決策樹

可針對每一個牽涉的個人做以下的判斷



RCA 工具

時間序列表格 Tabular Timeline

事件發生日期/ 時間				
事件				
補充資料				
正確作法				
差異或問題				

RCA 工具 腦力激盪

異常事件/問題/議題:

意見

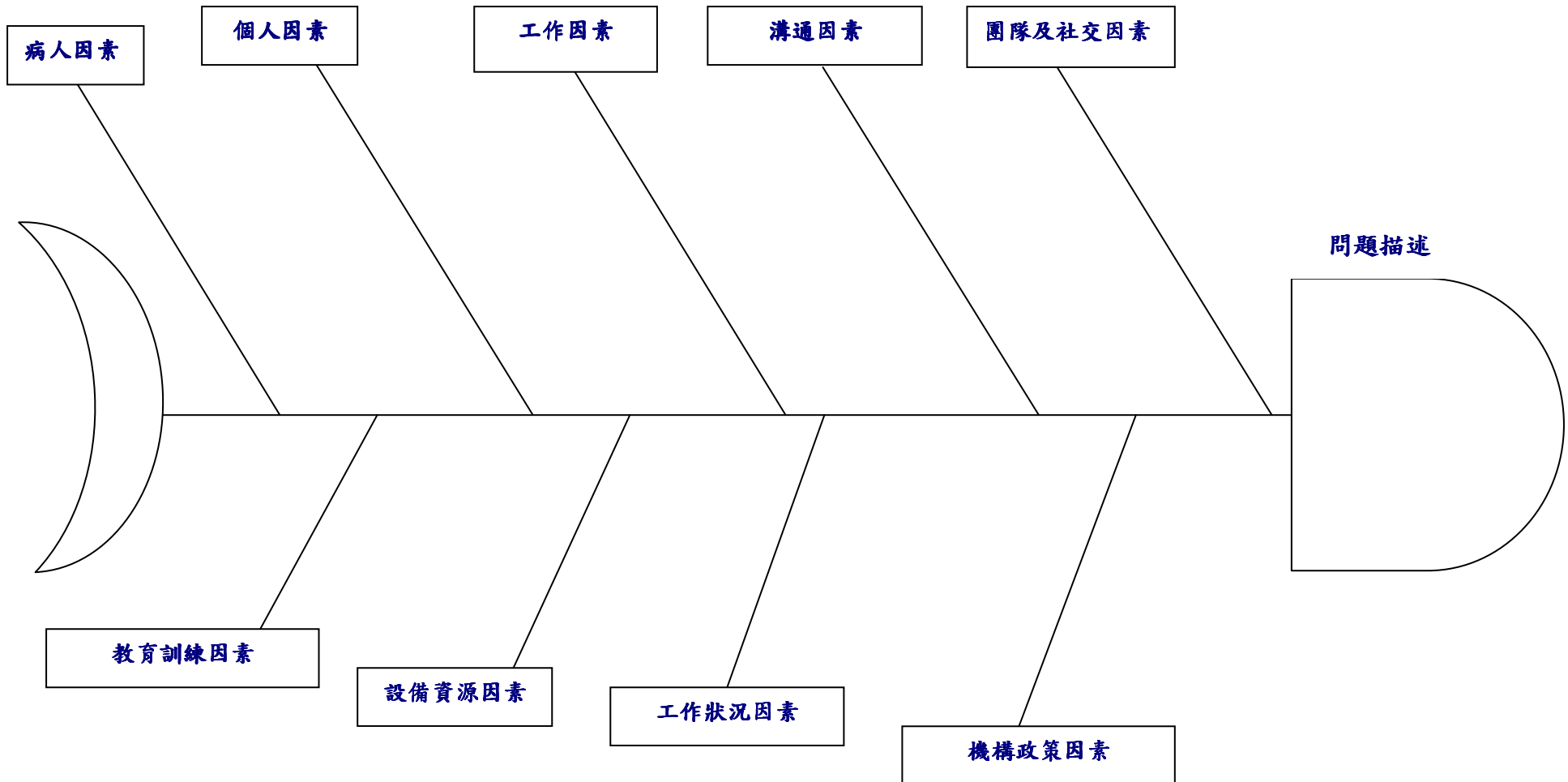
RCA 工具**無記名團體法 (Nominal Group Technique, Ranking Template)**

問題:			
	意見	記分	總分
A			
B			
C			
D			
E			
F			
G			
H			

RCA 工具**差異分析 (Change Analysis)**

正常程序	實際發生程序	是否有差異 (Y/N)	問題

RCA 工具 魚骨圖 (Fishbone)



RCA 工具

5 Why's

問題描述:

Why?

Why?

Why?

Why?

Why?

RCA 工具

反應性屏障分析 (Reactive Barrier Analysis)

事件： (Hazard Realized)				
何種屏障		屏障是否 發揮作用 (Y/N)	如果沒有，為什麼？	屏障如何影響結果

前瞻性屏障分析

行動:		目標:			
風險點	目前的安全屏障	屏障失敗的機會 高/中等/低	如何改善	改善所需成本	負責部門或個人
	是否需要額外的安全屏障 (Y/N)	屏障失敗的機會 高/中等/低	如何執行	所需費用	負責部門或個人

RCA 工具

行動計畫

根本原因	改善行動	改善層級 (個人/部門/機構)	執行者 或部門	執行時間	所需資源	成效評估標的	簽章

近端原因分類架構及說明

分 類	敘 述
病人因素	
<input type="checkbox"/> 臨床狀況	嚴重度、合併症、可治療性、病情複雜度
<input type="checkbox"/> 生理條件	營養狀況、睡眠、體力
<input type="checkbox"/> 心理條件	壓力(家屬壓力、財物壓力)、動機、精神疾病、心理創傷
<input type="checkbox"/> 社會條件	文化/宗教信仰、語言、生活型態(抽煙/喝酒/用藥/飲食)、適應能力、支持系統
<input type="checkbox"/> 人際關係	病醫關係、病友關係、家庭關係
人員個人因素	
<input type="checkbox"/> 生理層面	健康情形(營養、飲食、活動)、生理障礙、疲憊度、感知(感官)狀態
<input type="checkbox"/> 心理層面	壓力、精神疾病、心智問題(物質濫用)、動機(工作滿意度、工作無趣)、認知(注意力)
<input type="checkbox"/> 社會層面	家庭問題、工作生活問題
<input type="checkbox"/> 人格層面	缺乏自信或過度自信、冒險/保守、合群/孤僻、故意違規
工作因素	
<input type="checkbox"/> 工作相關資訊、指引和標準作業	缺乏、過時、內容不正確、內容不清楚、不易執行、需要時不易取得、未提供給正確的對象
<input type="checkbox"/> 決策支援模式	相關資源不易取得、無資深人員及專家建議、不易取得決策工具、決策相關資訊不完整
<input type="checkbox"/> 工作或流程設計	工作同仁不認同此工作/流程設計、流程設計在執行時不易如期完成、每步驟現況下無法實際落實
溝通/訊息未能正確或完整傳達因素	
<input type="checkbox"/> 口頭溝通	語意不清、傳達不當、未傳給正確的人、語言問題
<input type="checkbox"/> 書面溝通	不易辨識、相關紀錄未一起存放、相關紀錄需要時不易取得、紀錄不完整、未傳給正確的人、重要紀錄未給團隊所有成員傳閱
<input type="checkbox"/> 非語言溝通	肢體語言解讀問題
工作環境因素	
<input type="checkbox"/> 行政支援條件	行政系統效率不足、行政單位不支持
<input type="checkbox"/> 工作環境設計	空間大小及設計不當、未有抗有害物質設計(如抗輻射)、架櫃擺設不當、庫物資存放不當、高危險區域能見度(可視得性)不佳
<input type="checkbox"/> 環境條件	光線問題、噪音、清潔度、溫度問題

分 類	敘 述
<input type="checkbox"/> 人力資源	人力編置(配置)不當、專科能力不足、身兼數職、醫療人員/病人比不當、人員獨立操作能力不足、聘用臨時人員情形、人員留任/異動
<input type="checkbox"/> 工作負擔及工時	輪班有關的疲憊、工時中休息時間安排不良、額外的工作
<input type="checkbox"/> 時間因素	因系統失誤及設計而導致的延誤、時間壓力
團隊因素	
<input type="checkbox"/> 個人角色	工作任務模糊、個人定位模糊
<input type="checkbox"/> 領導統馭	領導能力(臨床上、行政管理上)不足、領導者權利義務模糊
<input type="checkbox"/> 團隊支持及文化	對新人的支援不足、對異常事件反應及敏感度不足、對衝突的處理不當、成員間的協調合作不足
教育訓練因素	
<input type="checkbox"/> 個人能力勝任度	知識不足、工作經驗不足、工作熟練度不足、缺乏適當評核
<input type="checkbox"/> 指導者	不適任、可利用性不足、監督不當
<input type="checkbox"/> 教育訓練可近性	現職工作訓練不足或缺乏可近性、急診訓練不足或缺乏可近性、團體訓練不足或缺乏可近性、主要技能訓練不足或缺乏可近性、在職進修課程不足或缺乏可近性
<input type="checkbox"/> 教育訓練合適性	內容不合適、目標不明確、受訓對象不合適、方式不合適、時間不合適、課程數不足
設備/資源因素	
<input type="checkbox"/> 陳列	資訊不正確、資訊不一致、資訊不清楚、容易有干擾
<input type="checkbox"/> 完善度	工作指示不清楚、缺乏工作指示、不夠安全、不夠穩定、品質不佳、數量不足
<input type="checkbox"/> 位置	使用時擺放位置不當、存放時擺放位置不當
<input type="checkbox"/> 操作	未標準化、缺乏使用者手冊、不易操控、新設備引進、類似設備
<input type="checkbox"/> 使用相關規範	缺乏設備維護規範、設備維護規範不足、監測機制缺乏或不足
組織管理因素	
<input type="checkbox"/> 組織架構	官僚架構、權責不清、規範制度異常、領導模式
<input type="checkbox"/> 優先性	以安全為優先、以財務平衡為優先、以評鑑標準為優先
<input type="checkbox"/> 外部風險	外包、設備租借、兼職人員、機構政策風俗、民間投資等。
<input type="checkbox"/> 安全文化	無內部通報管道、人員遵從性(常態)不足、對異常事件隱匿不公開討論、未即時修正已知問題

異常事件調查報告

題號	項目	內容
-	編號:(由品管人員填寫)	
1	報告日期:	_____年_____月_____日
-	版本:	<input type="checkbox"/> 初稿 <input type="checkbox"/> 完成
2	發生日期/時間:	_____年_____月_____日
3	發生區域(單位):	
-	實際發生地點:	
4	事件描述(簡述事件發生經過,必要時附加照片說明):	
-	附件____:	
5	事件是否曾經發生	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (直接跳填第6題)
-	若是,請註明最近一次發生日期	_____年_____月_____日
-	若是,是否進行RCA	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
-	若曾經進行RCA,請提供當時的改善建議事項:	
6	本次事件調查結果(註明實際發生時間日期,以符合邏輯方式列出上述未涵蓋之相關事實)	
-	附件____(可選擇性提供):	
-	1. 事件時序流程表	
-	2. 事件因果圖(或魚骨圖)	

RCA 撰寫格式

主題名稱：_____

事件發生地點：_____

本案進行 RCA 之判定與理由：依據風險評估(Severity Assessment Code, SAC)結果(例：SAC 為一、二級的異常事件)或使用異常事件系統因素決策樹(Incident Decision Tree, IDT)導出的結果

一、事件描述：

(約 300-600 字，簡述發生事件或異常事件報告單內容。)

二、調查結果：

三、近端原因：

問題：

- (一) 病人因素：
- (二) 個人因素：
- (三) 工作因素：
- (四) 溝通因素：
- (五) 團隊及社交因素：
- (六) 教育訓練因素：
- (七) 設備及資源因素：
- (八) 工作狀況因素：
- (九) 機構及政策因素：

四、根本原因：

五、需加強或改善之流程/系統：

(一)

1.

2.

(二)

(三)

六、行動計畫：

根本原因	改善行動	成效評估	部門/ 執行者	完成 日期

七、RCA 小組成員：(需去辨識，例如：醫療部陳主任、護理部王督導...)

八、附件

(一) 時間序列表(請翻第3頁)

(二) 差異分析表(請翻第6頁)

(三) 原因樹分析(或魚骨圖)(請翻第7、8頁)