



根本原因分析報告 撰寫原則

呂立醫師

臺大兒童醫院 兒童胸腔加護科主任

臺大醫院 品質管理中心顧問醫師

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

臺灣病人安全通報工作小組委員

frankllu@ntu.edu.tw

RCA要符合的特性

1. 完整性

- 事件的真實發生經過
- 描述牽涉事件的相關流程
- 流程與系統分析
- 辨認根本原因
- 建議潛在改善方案
- 包含行動方案
- 包含評估行動方案的有效性

RCA要符合的特性

2.信賴度

- 參與者有主管以及與相關流程最接近的第一線人員
- 內部一致性
- 清楚解釋沒有問題的地方
- 參考相關文獻

3.測試

- 可應用於其他類似事件
- 其他類似事件有相同的根本原因

執行RCA注意事項

- 確認事件進行RCA的必要性
- 謹慎選擇小組成員
- 選擇適當的輔助工具
- 以系統思考取代人為因素
- 用證據來說話
(多方蒐集實證資料，避免流於個人經驗)

RCA常見迷思

- 我們做的夠好了，不是我們的錯
- 獵巫、口水戰、互相責怪、咎責
- 有檢討改善，表示我們有錯
- 有做RCA，表示醫療品質差
- 應付評鑑與督考
- 品質管理部門的事
- 找人寫作業交差
- 誰叫你出錯，用RCA作業來懲罰發生單位
- 事情要夠嚴重，才能做RCA
- 要有明顯錯誤，才能做RCA
- 事件又沒有錯，無法做RCA

RCA常見困擾與瓶頸

- 如何選要做RCA的案件？
- 找不到案例可以寫RCA
- 大家不願意配合或太忙無法開會
- 誰該主導？
- 如何避免究責？
- 近端原因與討論很狹窄，無法發散性思考
- 根本原因推論很淺、有困難、邏輯薄弱
- 無法跳脫現有框架，Think outside the box

RCA常見困擾與瓶頸

- 缺乏教育訓練與沒有落實SOP執行的情況，出現頻率很高？
- 如何決定解決方案的實施？
- 到底有無解決系統的問題，還是增加很多表單及稽核？
- 想不出改善方案
- 想出的改善方案都一樣，一直重複
- 怎麼做都無法改善
- 無法維持？改善方案無法常規化？沒有稽核？
- 無法推廣與學習？

重大事件檢討學習目的

- 建立檢討學習機制
- 藉由實際案例分析的學習管道
- 積極推廣重要與病人安全概念
- 建置全體工作人員由錯誤中學習的機制
- 全面強化兒少保護工作品質與安全
- 建立品質改善的共識與文化

資料回饋與運用

- 回饋通報者，改善措施之追蹤查核
- 定期進行通報事件分析，找出系統弱點，進行改善
- 更新院內流程與標準作業準則
- 機構內行政流程通知、會議宣導、公文週知
- 出版年報或病人安全刊物
- 依需要製作宣導教材或指引
- 演講宣導、繼續教育、辦理研討會、會議發表
- 電子訊息：網頁公告、電子郵件、電子報、數位學習
- 出版論文

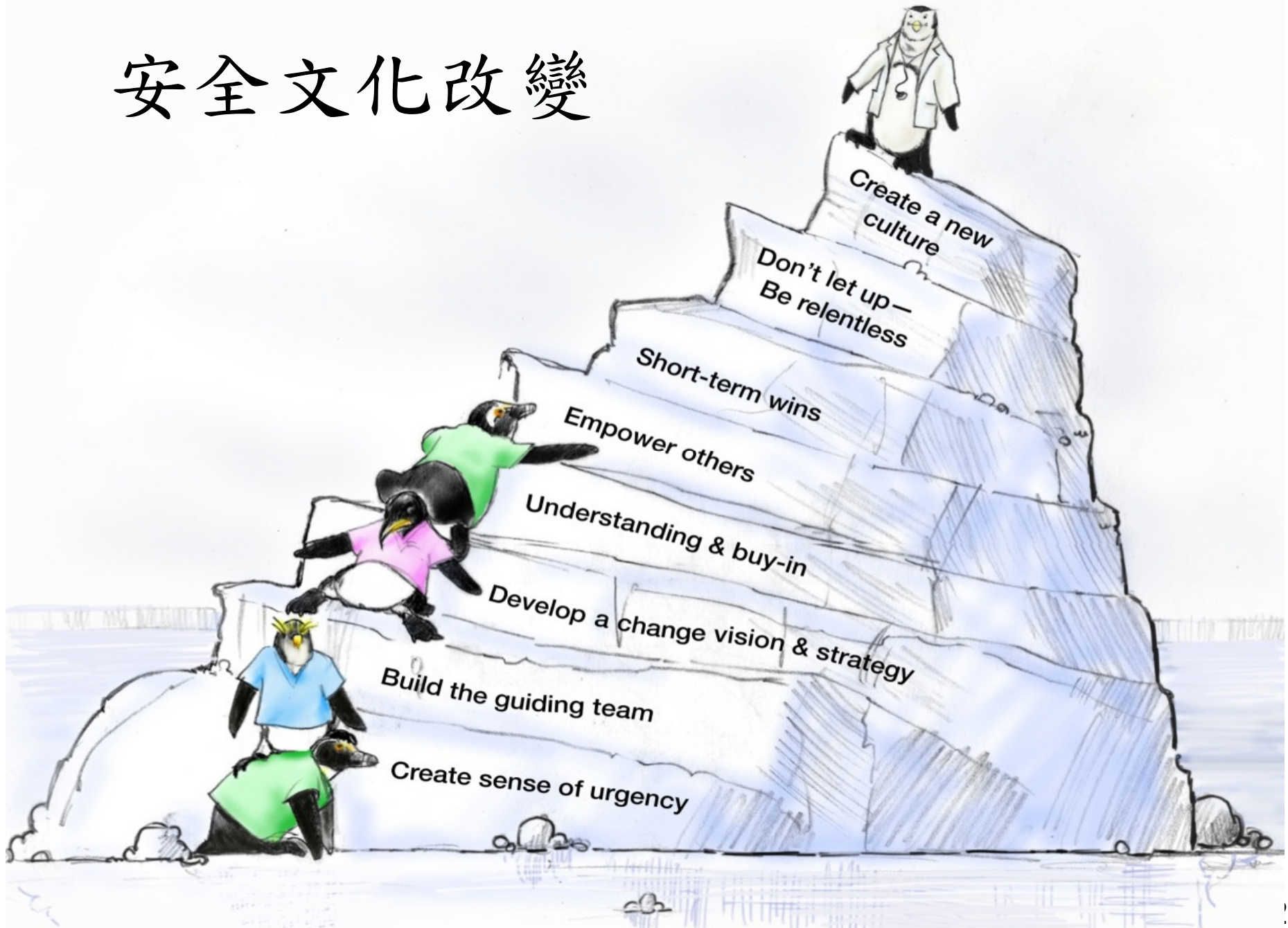
結語：籌畫RCA

- Commitment and participation of leaders
 - Administration, nursing, medical staff
- “Hands-on” caregivers (all disciplines)
- QI & RM professionals; legal counsel
- Getting started:
 - Facts of the case (Who? What? Where? When?)
 - Describe the process(es):
 - As designed
 - As usually performed
 - As performed in this case

結語：執行RCA

- Keep asking “Why?”
- Treating only proximate causes will only get short-term improvements, but not prevent a recurrence
- Drilling down to root causes is difficult and uncomfortable
 - Don’t mistake proximate causes for root causes
 - Resist the temptation to stop drilling and take action prematurely
- Action plan and Improvement

安全文化改變





台灣病人安全通報系統

Taiwan Patient-safety Reporting System

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

敬請指教

參考資料

**RCA in Health Care:
Tools & Techniques,
5th Ed.,**

看懂RCA的第一本書