

111-112醫品及病安年度目標

營造病安文化 展現機構韌性

奇美醫院 林宏榮 院長



Belgium's COVID-19 health care collapse: 'It will happen in 10 days'

More than 300,000 of Belgium's 11 million people have COVID-19 right now. The president of Belgium's medical union tells DW how desperate and precarious the country's health system has become.



第九期醫療網

建構敏捷韌性的醫療體系



建構敏捷韌性醫療照護體系計畫 (核定本)

110年7月修訂

三、計畫執行步驟與方法

第一章 重塑以價值為基礎之醫療服務體系

第一節 檢討病床分類及功能定位

第二節 建構急性後期照護體系

第三節 優化醫療品質管理機制

第四節 公立醫院體系之定位與強化

完 善 全 人 全 社 區 醫 療 照 護 網 絡

第一節 推動以人為中心社區為基礎的健康照護服務網絡

第二節 提升原住民族及離島地區健康照護服務品質與效率

第三節 發展多元及善就醫環境

第四節 強化兒童初級醫療照護品質與健康管理

第三章 建構敏捷韌性醫療照護體系

第一節 精進區域急重症醫療體系與緊急事件應變

第二節 持續強化偏鄉與資源不足地區緊急性醫療量能

第三節 深化社區緊急性醫療應變能力與災難救助量能

111-112醫品及病安年度目標

營造病安文化 展現機構韌性

奇美醫院 林宏榮 院長



Belgium's COVID-19 health care collapse: 'It will happen in 10 days'

More than 300,000 of Belgium's 11 million people have COVID-19 right now. The president of Belgium's medical union tells DW how desperate and precarious the country's health system has become.



彈力 **韌性** 復原力 調適能力

Resilience



SPEAKER SERIES
**BUILDING
RESILIENCE**
DURING THE COVID-19 CRISIS



彈

彈



人員復原力

What is resilience?

Like any reaction with a trigger, resilience will sometimes bubble up from a loved one, a life-threatening accident or a school fire. Each change affects people differently, bringing a unique blend of thoughts, strong emotions and an overall sense of purpose.

Psychological resilience is the process of adapting well in the face of adversity, trauma, tragedy, threats or significant sources of stress – such as family and relationship problems, serious health problems, or workplace and financial stressors. As much as resilience involves "bouncing back" from these difficult situations, it also involves "bouncing forward" to a new, improved state of well-being.



人員復原力 (Building your resilience)

系統復原力

The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety

Continuum Report

Resilience and Resilience Engineering in Health Care

DOI: 10.1177/1545861913501001 | www.jointcommission.org

A resilience engineer is a professional who designs, builds, and maintains systems that are resilient to failure. Resilience engineering is the study of how systems adapt to changing conditions and maintain their performance. Resilience engineering is a systems approach to safety that focuses on the ability of systems to adapt to changing conditions and maintain their performance. Resilience engineering is a systems approach to safety that focuses on the ability of systems to adapt to changing conditions and maintain their performance.



系統復原力 (system resilience)

111-112年病人安全年度目標

- 透過伸手可及的乾淨手部、提高手消毒衛生滿意度、訂有重大疫情的準備及因應機制



加強運用 團隊合作

- 運用團隊合作透過醫療人員訊息有效傳遞、強化至區醫療團隊參與預防跌倒

病人 安全

建立 機構韌性 落實病人 安全管理

- 除原先病安調查、鼓勵組織通報學習外，新增：
 - (1) 保護醫療場所人員免遭受暴力侵害
 - (2) 運用人因工程之概念，強化病人安全事件改善成效

維護孕產 兒安全

- 鼓勵高加速產復(ERAS)跨領域團隊照護，以跨專業整合醫療架構，達到全人照護

落實手術 麻醉監 照護

- 改善成效

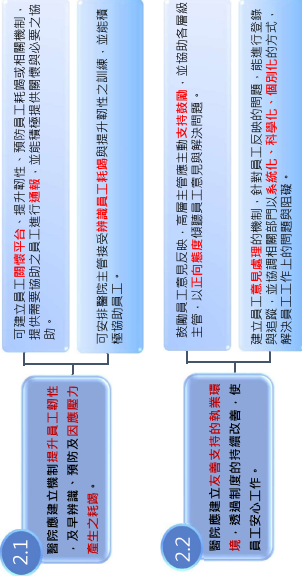
111-112年目標修訂概要⁽¹⁾

- 目標一加強如何運用團隊合作與醫療人員之溝通、目標二新增醫療場所人員免遭受暴力侵害、目標三強化手術照護告誡

111-112年病安目標	111-112年執行策略
目標一 促進醫療人員間團隊合作及有效溝通	1. 建立機構內團隊領導與溝通機制，落實醫療人員訊息有效傳遞並促進團隊合作 2. 落實病人於不同單位間共同照護或是轉換照護責任時訊息溝通之安全作業 3. 加強於困難溝通情境之病人辨識及交班正確性
目標二 營造病人安全文化、建立醫療機構韌性及落實病人安全事件管理	1. 營造機構病人安全文化與環境，並鼓勵員工主動提出對病人安全之顧慮及建議 2. 提升醫療機構韌性，保護醫療場所人員免遭受暴力侵害 3. 鼓勵病人安全事件通報，運用人因工程之概念，強化病人安全事件改善成效
目標三 提升手術安全	1. 落實手術辨識流程及安全查核作業 2. 落實手術前、術中安全查核作業 3. 落實手術後評估與照護，強化團隊合作 4. 預防手術過程中不預期的傷害

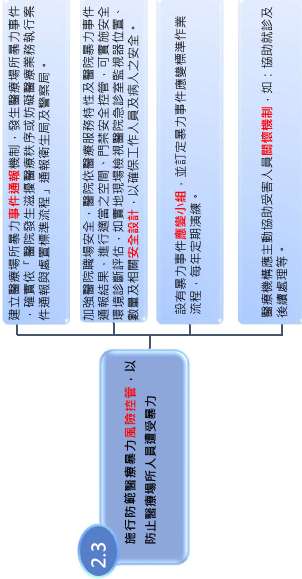
病人安全後疫情策略

提升醫療機構韌性，保護醫療場所人員免遭暴力侵害⁽¹⁾



病人安全後疫情策略

提升醫療機構韌性，保護醫療場所人員免遭暴力侵害⁽¹⁾



病人安全後疫情策略 提升醫療機構韌性，保護醫療場所人員免遭暴力侵害⁽¹⁾

- 2.1 醫院應建立機制提升員工韌性，及早辨識、預防及因應暴力產生之挑戰。
 - 可透過員工關懷平台、提升韌性、預防員工耗竭等相關機制，提供專業協助之員工進行通報，並能根據提供個異性必要之協助。
 - 可安排醫院主管接受辨識員工耗竭與提升韌性之訓練，並能積極協助員工。
- 2.2 鼓勵員工意見反映，高層主管應主動支持鼓勵，並協助各層級主管，以正向態度協助員工意見與解決問題。
 - 建立員工工意處理的機制，針對員工反映的問題，能進行登錄與追蹤，並根據相關問題予以系統化、科學化、個別化的方式，解決員工工作上的問題與困擾。

奇美醫院超前部署員工關懷

民國 105 年 12 月創立

關懷委員會
全台灣唯一院級委員會
超前部署

目標與願景：瞭解員工需求，關懷並協助員工處理工作、心理及法律上所面臨的問題，藉由多元關懷措施，展現奇美醫院關懷的工作態度，以朝向「仁能慈慧工作，專業生活」



關懷委員會

民國 105 年 12 月創立

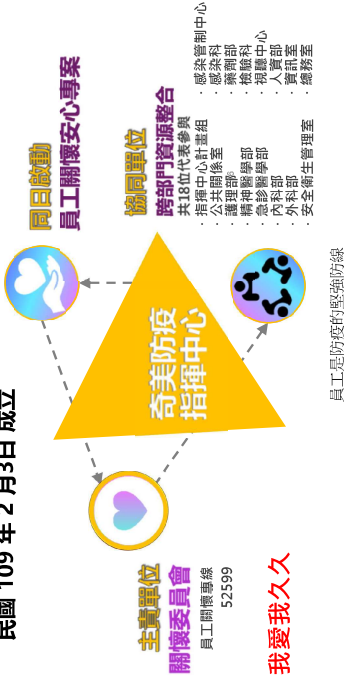
關懷委員會
全台灣唯一院級委員會
超前部署

目標與願景：瞭解員工需求，關懷並協助員工處理工作、心理及法律上所面臨的問題，藉由多元關懷措施，展現奇美醫院關懷的工作態度，以朝向「仁能慈慧工作，專業生活」



員工關懷安心專案

民國 109 年 2 月 3 日 成立



員工是防疫的堅強防線

成果·社會評價

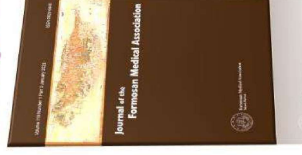
日本產經新聞支局長矢板明夫專訪

醫療人員與患者的心理照顧

【2020.06.09 年代向錢看·網路廣播版】



奇美全方位的員工關懷策略受衛福部邀請 Prospective article



Perspectives

Maintaining mental health among medical staff during the COVID-19 pandemic: Taiwan's experience

Ju-Chuan Su^a, Lih-Jong Shen^b, Hsiu-Chin Chen^{c,d,*}

^a Department of Family Medicine, Chi Mei Medical Center, Tainan, Taiwan
^b Department of Nursing, Chi Mei Medical Center, Tainan, Taiwan
^c Department of Health Services, National Taiwan University of Science and Technology, Taiwan

Received 14 August 2020; accepted 21 August 2020

IF: 3.008

Your Psychological PPE

To Promote Mental Health and Well-Being

Individual

- Take a day off and create space between work and home life
- Avoid publicly and media coverage about COVID-19
- Receive mental health support during and after the crisis
- Facilitate opportunities to show gratitude
- Reframe negative experiences as positive and reclaim agency

Team Leader

- Limit staff time on sick/shift
- Design clear roles and leadership
- Train managers to be aware of key risk factors and monitor for any signs of distress
- Make peer support services available to staff
- Pair workers together to serve as peer support in a "buddy system"

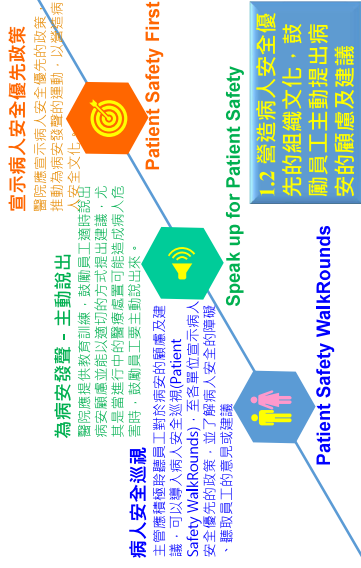
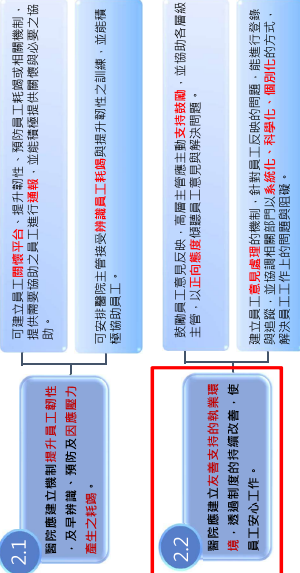
19



奇美醫院新冠肺炎

專責病房的護理師都是自願

病人安全後疫情策略 提升醫療機構韌性，保護醫療場所人員免遭暴力侵害^(a)



一、營造機構病人安全文化與環境，並鼓勵員工主動提出

UN World Health Assembly | Speak up for patient safety



Patient safety is a serious global public health concern. **Estimates show that in high-income countries, as many as one in 10 patients is harmed while receiving hospital care. The harm can be caused by a range of adverse events, of which almost 50% are preventable.**

Without improving people's access to quality health care services – a fundamental principle of universal health coverage and key to achieving health-related Sustainable Development Goal (SDG) 3 – the occurrence of adverse events, including those that are likely to become one of the top 10 Patient Safety^(a) leading causes of death and disability, worldwide.

Speak up for patient safety!

No one should be harmed in health care



World Patient Safety Day 17 September 2019



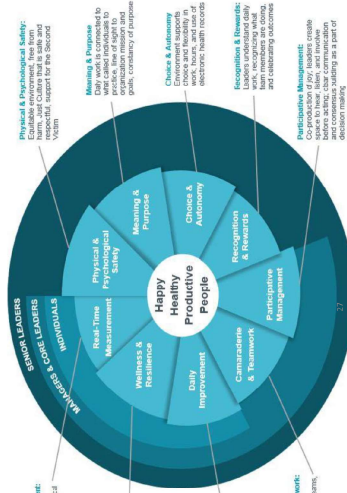
IHI Framework for

Build Joy in Work and Prevent Burnout

Expedition

AN IHI RESOURCE
 For information, contact: ihiresearch@ihi.org | www.ihi.org
 © 2018 Institute for Healthcare Improvement. All rights reserved. For information on our products and services, visit www.ihi.org

IHI Framework for Improving Joy in Work



Four Steps for Leaders

1. Ask staff, "What matters to you?"
2. Identify unique impediments.
3. Commit to a systems approach.
4. Use improvement science.

提升醫療機構韌性，保護醫療場所人員免遭暴力侵害的 病人安全後疫情策略

2.3 推行防範醫療暴力風險控管，以 防止醫療場所人員遭受暴力

- 建立醫療場所員工「暴力風險」識別，發生專業場所暴力事件時，應從患者及護理人員出發，而非從患者及護理人員出發。
- 加強醫院職場所安全，醫院依職務特性及醫療暴力事件通報結果，進行風險之空間、門禁安全改善，可實施安全環境診斷評估，如實地現場檢核消滅緊急監視器位置、數量及相關安全設計，以確保工作人員及病人之安全。
- 設有暴力事件應變小組，並訂定暴力事件應變標準作業流程，每年定期演練。
- 醫療機構應主動協助受害者人員報警，如：協助陪診及後續處置等。

急診暴力滋擾事件預防及處理

訂有醫療暴力事件作業及防範辦法

中國醫藥學院法華中醫院
 10008 中華路55號 醫學大樓
 電話：02-2933-1111

醫療暴力事件作業及防範辦法

- 一、目的
- 為維護醫院人員健康，改善員工工作環境，保障醫療服務品質，特訂定醫療暴力事件作業及防範辦法，以資遵循。
- 二、適用範圍
- (一)本院本院區內之病人、家屬、訪客及醫療工作人員。
 - (二)本院區外之病人、家屬、訪客及醫療工作人員。
 - (三)本院區內之醫療人員、護理人員、醫事人員、行政人員、清潔人員、保安人員、志工等。
 - (四)本院區內之醫療設備、儀器、傢俱、設施等。
 - (五)本院區內之醫療環境、設施、設備等。

訂有急診暴力防範處理流程

本院醫務部法華中醫院
 10008 中華路55號 醫學大樓
 電話：02-2933-1111

急診暴力防範處理流程

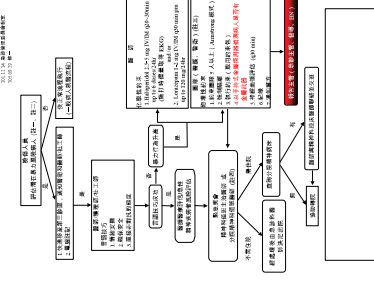
實施日期：2017年11月

本院醫務部法華中醫院
 10008 中華路55號 醫學大樓
 電話：02-2933-1111

依處理流程進行相關處置

本院醫務部法華中醫院
 10008 中華路55號 醫學大樓
 電話：02-2933-1111

急診暴力防範及處理流程



急診室醫療暴力預防

- 設置24小時門禁管制及保全人員
- 設有警民連線及暴力無線行動通報系統
- 高風險病人指定診療區域

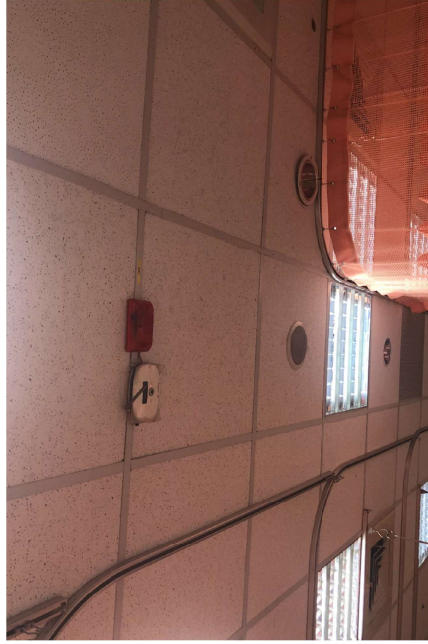
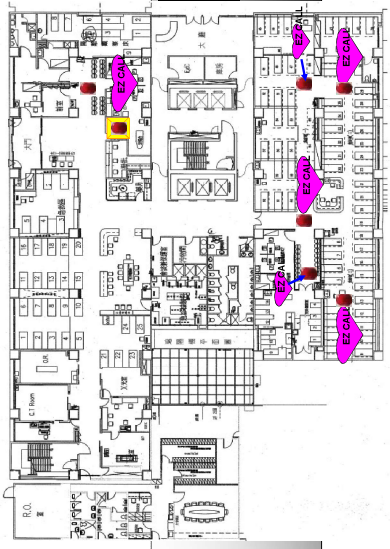


保全人員、警民連線裝置



暴力通報警鈴

暴力無線行動通報系統



包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

包場 演習

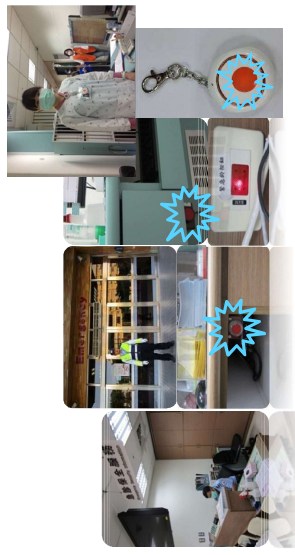
包場 演習

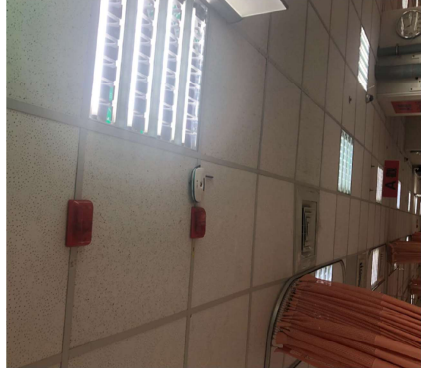
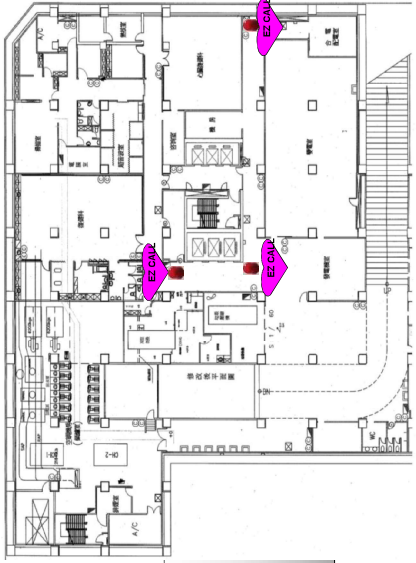
包場 演習

包場 演習

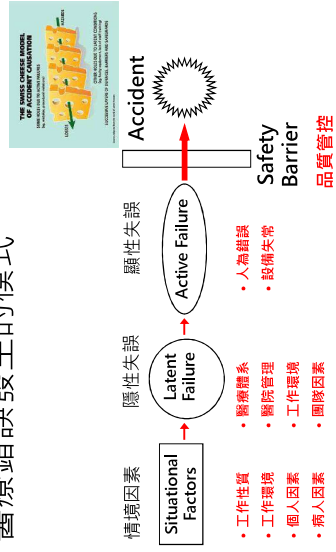
急診安全平台

■ 無線行動通報系統 1.0





醫療錯誤發生的模式



異常事件通報管理

提升病人安全



to improve patient safety by reducing the risk of harm through errors!

台灣病人安全通報系統

TPR (Taiwan Patient-safety Reporting system)

網址：
<http://www.tpr.org.tw>

原則：匿名、自願、保密、不究責、共同學習

- 開放個人及機構作通報
- 不介入作事件調查
- 不對單一案件改善建議，採整合多案同質性的通報資料，提歷機轉算事件之共通處理原則

協助醫院建立院內通報系統與資訊交換平台。

- 引轉通報系統，嘗試提供醫院資訊，並擬出台灣年度病人安全目標。
- 挑選重要議題邀請專家提出建議做法。
- 發展教育題材-臺灣學習教案。

