

# 112年病人安全年度目標推廣課程

~走過疫情時代之病安文化的分析結果~



臺北榮民總醫院員山分院  
醫品中心 劉素卿 組長  
2023.04.20

1

## 簡報大綱



2

## 醫院簡介



以嶄新、健全的面目  
立足於蘭陽地區

3

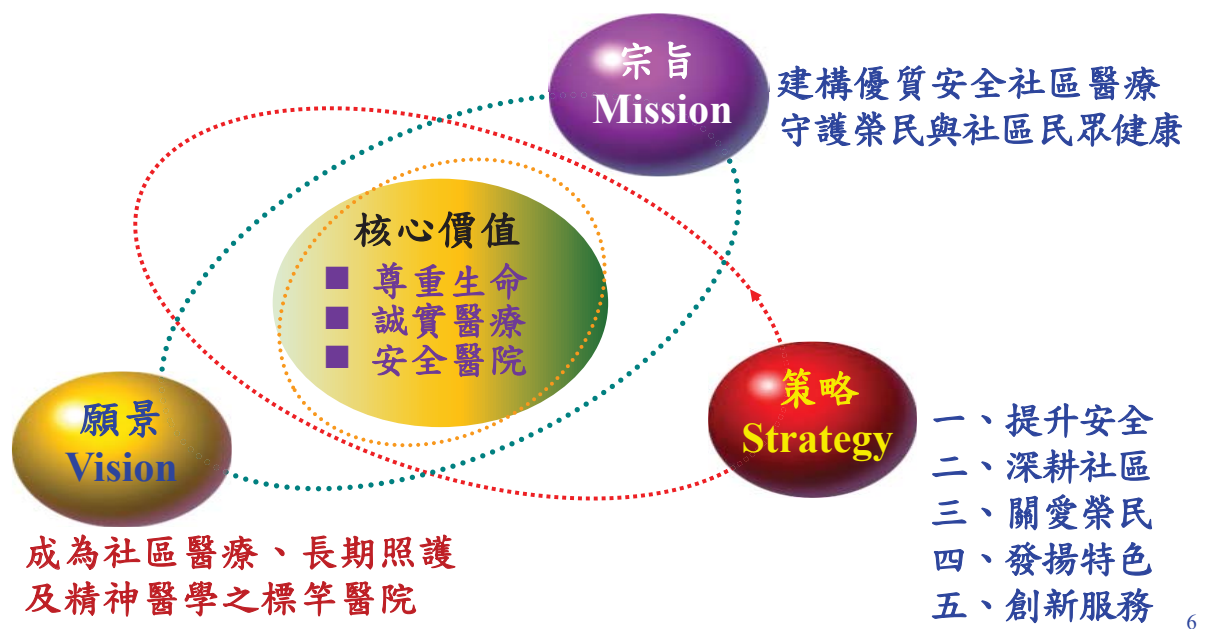
敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。



# 地理位置

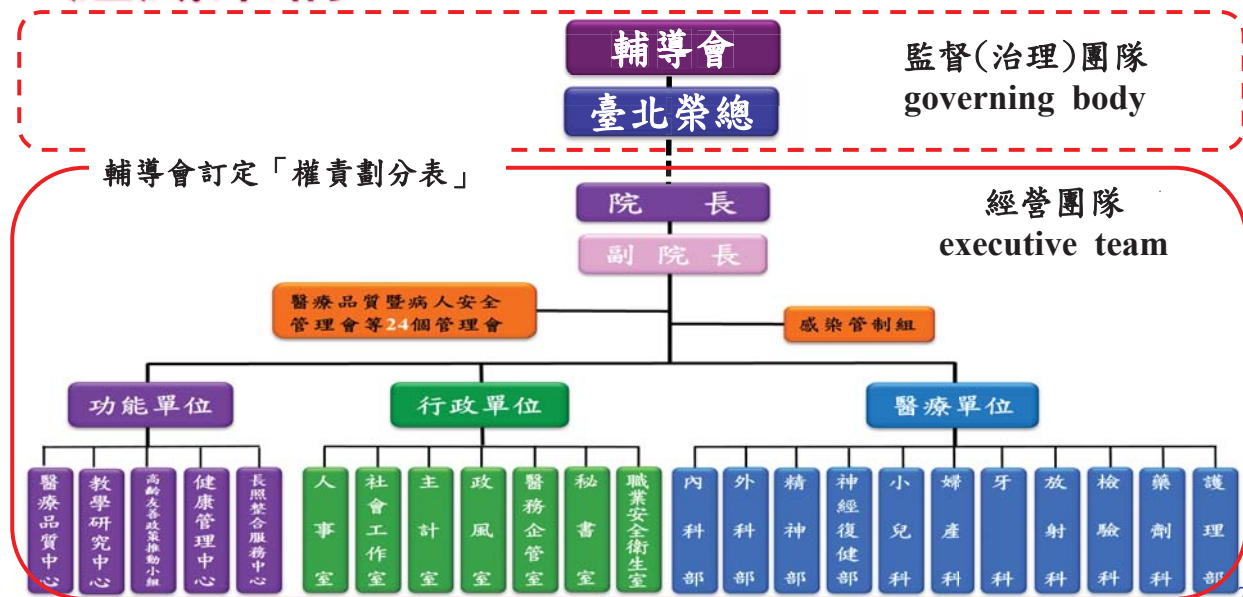


# 歷史沿革



敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。

# 組織架構

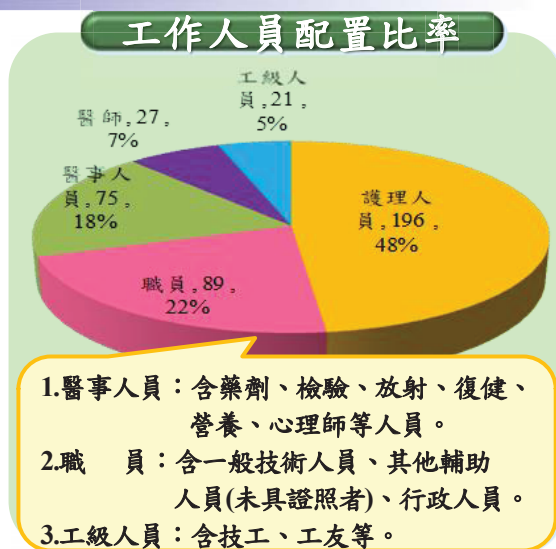
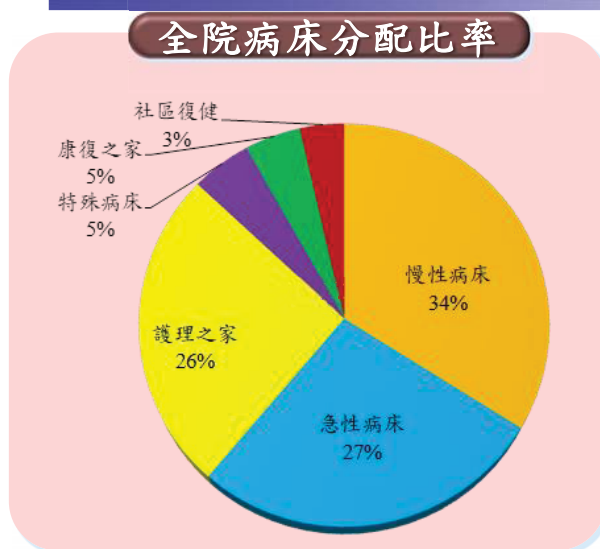


# 病床配置數

項目		開放數	
一般病床 (427床)	急性	一般病床	130
		精神病床	60
	慢性	精神病床	237
特殊病床 (34床)	加護病床		10
	呼吸治療床		16
	其他(嬰兒床、手術恢復床、急診觀察床)		8
登記床位數		461	
附設精神復健機構	精神科社區復健中心		25
	精神科康復之家		32
附設護理機構	護理之家(自費)		49
	日間照護		29
擴充護理之家(公務)		102	

8

# 病床及人員配置比率



9

敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。



# 經營服務特色



## 社區醫療

### 醫步一腳印 社區保健服務

堅守社區醫院理念，善盡公立醫院的社會責任，帶領員工朝向社區醫療而努力，積極提供健康教育講座、社區健康促進活動、巡迴醫療服務等，守護榮民與社區民眾健康。

## 長期照顧服務



### 翻轉銀髮 SO HAPPY 樂齡人生 SO EASY

配合政府 2.0 政策，成立長期整合服務中心，積極向多元福利部門相關專業單位申請計畫，推動各項服務，同時與社區密切合作，以社區服務據點為點，擴充到線狀服務，逐步連結為長期網絡，以提升長期照顧的品質。



## 天生我才必有用

從協助年內開辦急、慢性護理，以及因應病人回歸社會需要，持續增設社區健康中心、戒煙工廠及精神健康之家，並針對榮民開設精神諮詢與精神護理之家及訓練基地，提供社區多元化服務，建立精神病人康復網絡。

## 精神醫學



## 關愛榮民



每年舉辦「榮民節暨擴大慶生會」，邀請社區團體參與各項文藝活動，讓榮民展現健康佳節，平時於醫務單位與榮民，並於歲末年終，醫療院區增進榮民健康的特關懷服務探訪，致贈歲暮禮品，表達慰問之意。

10



# 背景

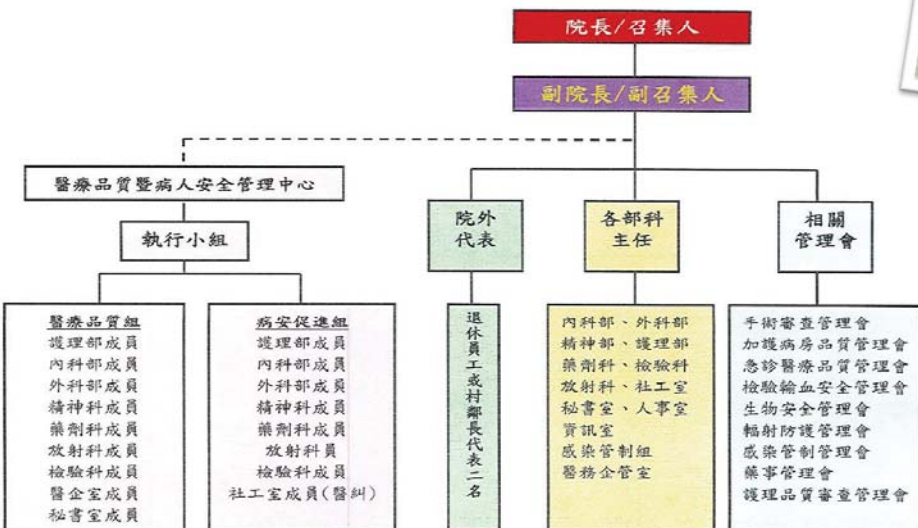


以嶄新、健全的面目  
立足於蘭陽地區

11



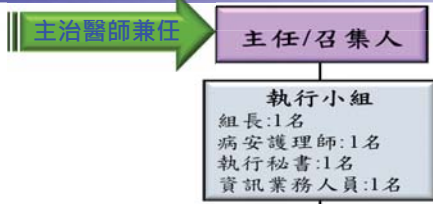
# 醫療品質暨病人安全管理會



院長主持



# 醫療品質暨病人安全管理中心



- 醫療品質組**
- 訂定及辦理全院性醫療品質教育訓練計畫、課程(實體/數位課程)
  - 協助品質管理活動推行及院內、外競賽事宜
  - 醫療照護品質指標監測分析與管理
  - 制(修)訂相關醫療品質作業規範
  - 各項滿意度問卷分析及檢討
  - 配合醫療品質督考或評鑑工作準備事項
  - 品管種子人員培訓
  - 臨時交辦事項

- 病安促進組**
- 訂定及辦理病人安全工作目標、教育訓練計畫課程(實體/數位)
  - 統計全院病人安全教育時數
  - 病人安全異常事件彙整與分析
  - 病人安全指標監測分析與管理
  - 制(修)訂相關病人安全作業規範
  - 校正及上傳台灣病人安全通報系統(TPR)資料
  - 綜整各項病人安全相關之會議進行
  - 配合各項相關提升病人安全督考或評鑑工作準備事項
  - 擬定及辦理病人安全週活動
  - 病人安全文化調查
  - 臨時交辦事項



102.02.18制定  
111.01.06修訂



## 韌性的起源

**第九期醫療網計畫**

- 計畫目標  
**建構敏捷韌性的醫療照護體系，以回應快速變動的社會環境**
- 計畫執行步驟與方法
  1. 重樹以價值為基礎之醫療服務體系
  2. 完善全人全社區醫療照護網絡
  3. 建構更具韌性之急重症照護體系
  4. 充實醫事人員量能改善執業環境
  5. 運用生物醫學科技強化醫療照護效能
  6. 加速法規溝通與國際合作

~引自醫策會 洪聖惠副執行長上課講義

**醫療品質及病人安全工作目標**

目標2  
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

執行策略  
提升醫療機構韌性，保護醫療場所人員免遭受暴力侵害

參考作法  
可建立員工關懷平台，提升韌性、預防員工耗竭或相關機制，提供需要協助之員工進行通報，並能積極提供關懷與必要之協助。  
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。




## 具體行為



以嶄新、健全的面目  
立足於蘭陽地區

敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。

# 病人安全通報宗旨



# 通報獎勵制度

臺北榮民總醫院員山分院  
病人安全暨異常事件通報作業規定

壹、目的  
一、針對院內發生之異常不良事件進行通報。  
二、針對異常事件事件通報即時處理，及早發現異常事件在進行改善。  
三、鼓勵預防性通報，提早發現預防性異常事件之發生。  
四、針對發生之事件與經驗單位溝通，提出改進方案。

## 制定通報獎勵規定

## 每季公告通報獎勵

2019年異常事件通報獎勵統計圖



## 每季公告通報

項目	事件類別	準時通報獎勵	逾時通報獎勵
一般異常事件		50	25
跡近錯失		50	25
預防性通報		100	50
個人額外獎勵		500	
RCA案件		1500	

1.2015年始增加個人額外獎勵

2.2017年提高預防性通報獎勵

增加執行RCA案件獎勵

# 通報事件學習

## 接受TPR到院輔導



為提升通報至TPR系統之通報件數及通報品質  
接受醫策會TPR到院服務，實務討論通報疑義

### 事件歸類、表單填報疑義

●通報事件類：  
Q1：Anch-000有送病人檢驗資料於02和02-7:00 護理師  
未通知檢驗科檢驗原由執行報告加碼，並通知單位  
主管，於7:12重新送檢，否則病人健康影響為何？  
A1：首先應釐清事件原因由檢驗科？檢驗單錯誤？病人檢驗錯誤？  
檢驗科錯誤？檢驗單錯誤？檢驗科錯誤？  
●舉例說明：考慮未通知檢驗科，應為Blood gas in 血液檢驗(PO)  
；因檢驗科錯誤，影響病人健康影響為何？屬於病人健康  
影響程度為「中度」，且因是檢驗病人健康檢驗的檢驗，不影  
響病人本身產生健康影響，與病人健康狀況一樣，所以應屬  
檢驗病人，而對病人健康影響程度為「中度」(中-中-中-中)。

將TPR到院服務通報疑義結論公告系統週知



## 醫品會議上分享學習案例 同時公告於院內行政系統內

### 二、RCA根本原因追蹤-22

內外科病房檢體歸置事件-員山分院  
**警訊/跡近錯謬**  
◆根本原因分析

未落實抽血時的病人辨識之規範

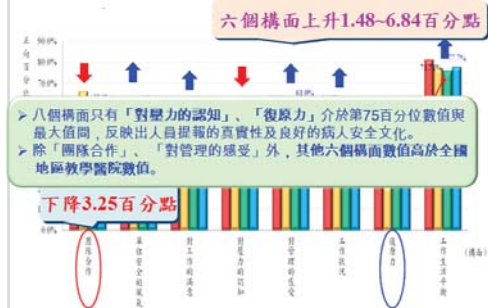
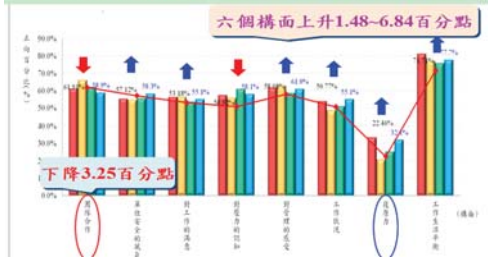
### 四、病人通報事件學習案例

#### (一)員山市區門診-醫療事件通報

【通報內容】  
於3/30晚診護理人員協助填寫本轉診單病人基本資料，  
因醫師與病人持續在討論病情，並使用健保卡，故跟診護  
理人員直接填寫叫號表上的病人資料，但因為叫號單  
非為前一病人資料，以致基本資料填寫錯誤，且護理人  
員交付轉診單時也未再次核對確認病人身分，導致病人持  
錯誤的轉診單至長庚醫院就醫時，發現無法使用。  
疏失：  
1.使用HIS診務系統內VPN電子轉診作業，避免人工撰寫轉  
診單，並能及時查詢病人轉診資訊，有利於病人後續  
治療，減少醫療糾紛發生。

敬請尊重講師師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師師同意。

一、承辦單位報告-2018-2021年員山分院病安文化調查比較



一、承辦單位報告-2021年員山分院病安文化調查結果

構面別	醫師	護理人員	醫技人員	行政人員	復健人員	其他
溝通	2020: 89.47, 2021: 78.95	2020: 97.43, 2021: 10.52	2020: 53.13, 2021: 68.42	2020: 100, 2021: 10.16	2020: 52.27, 2021: 13.4	2020: 73.33, 2021: 81.82
團隊合作	2020: 46.56, 2021: 68.42	2020: 10.52, 2021: 10.52	2020: 53.13, 2021: 68.42	2020: 100, 2021: 10.16	2020: 52.27, 2021: 13.4	2020: 73.33, 2021: 81.82
對壓力的認知	2020: 89.47, 2021: 78.95	2020: 97.43, 2021: 10.52	2020: 53.13, 2021: 68.42	2020: 100, 2021: 10.16	2020: 52.27, 2021: 13.4	2020: 73.33, 2021: 81.82
復原力	2020: 89.47, 2021: 78.95	2020: 97.43, 2021: 10.52	2020: 53.13, 2021: 68.42	2020: 100, 2021: 10.16	2020: 52.27, 2021: 13.4	2020: 73.33, 2021: 81.82
對管理的感受	2020: 89.47, 2021: 78.95	2020: 97.43, 2021: 10.52	2020: 53.13, 2021: 68.42	2020: 100, 2021: 10.16	2020: 52.27, 2021: 13.4	2020: 73.33, 2021: 81.82
團隊合作	2020: 46.56, 2021: 68.42	2020: 10.52, 2021: 10.52	2020: 53.13, 2021: 68.42	2020: 100, 2021: 10.16	2020: 52.27, 2021: 13.4	2020: 73.33, 2021: 81.82

因疫情對醫療環境衝擊，除「對管理的感受」外，7個構面皆下降

藥劑人員在「團隊合作」單位安全成長，下降最多，但復原力上升!

一、承辦單位報告-2021年員山分院病安文化調查結果

構面別	醫師	護理人員	醫技人員	行政人員	復健人員	其他
溝通	2020: 90.93, 2021: 22.22	2020: 92.33, 2021: 100	2020: 48, 2021: 70	2020: 78.95, 2021: 60.33	2020: 11.11, 2021: 19.26	2020: 64.1, 2021: 64.71
團隊合作	2020: 38.1, 2021: 7.18	2020: 0, 2021: 18	2020: 16, 2021: 4.35	2020: 1.05, 2021: 1.05	2020: 0, 2021: 0	2020: 0.63, 2021: 0.63
對壓力的認知	2020: 90.93, 2021: 62.5	2020: 100, 2021: 20	2020: 84, 2021: 80	2020: 84, 2021: 80	2020: 84, 2021: 80	2020: 84, 2021: 80
復原力	2020: 62.5, 2021: 100	2020: 20, 2021: 33.33	2020: 80, 2021: 80	2020: 80, 2021: 80	2020: 80, 2021: 80	2020: 80, 2021: 80
對管理的感受	2020: 28.4, 2021: 0	2020: 0, 2021: 0	2020: 4, 2021: 4.97	2020: 21, 2021: 21	2020: 0, 2021: 0	2020: 0, 2021: 0
團隊合作	2020: 100, 2021: 62.5	2020: 100, 2021: 62.5	2020: 68, 2021: 33.84	2020: 84, 2021: 75	2020: 47, 2021: 47	2020: 47, 2021: 47

109年系統上線後人員流動頻繁，導致多數構面下降情形，於年初已加入多位優秀同仁，新團隊已組成，已重整工作流程與動線規劃，提升專業能力與團隊營造，努力營造良好正向文化

因疫情對醫療環境衝擊照護壓力高升，對患者、專責單位多數構面皆下降

持續擴權人員工作狀況，妥當轉以增加對工作滿意，提升生活工作平衡

多元的病安週活動



全員一起響應~病安週活動



多元的病安週活動



敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。



## 各種品管手法



22

## 透過遊戲中學習 團隊合作之技巧



## 情境演練中學習

23



- 以異常事件為素材
- 公會品管圈/創新用品競賽
- TQM競賽
- 全聯會
- 產學合作/國家新創獎
- 協會/學會競賽
- 海報發表
- 醫策會競賽
- 國家品質標章認證
- 臺灣醫療科技展



敬請尊重講師師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師師同意。



訪視懷孕同仁/檢視環境危害



消防演練/暴力事件演練



25

幸福職場

員工健康促進



26

成立職安室

專責推動職業安全衛生室業務，進行員工健康管理，針對健康體檢異常的員工，辦理心理衛生、健康飲食、三高等多場衛生講座，提升員工健康識能。



設置體適能中心

依健康促進與照護機構評估指標問卷結果，設置「體適能中心」，增加運動設施，以提升運動可進性及便利性，營造員工健康促進環境。



27

積極辦理員工健康促進活動

持續營造員工健康促進環境，為促進員工健康，辦理「樂活運動班」包含健走、有氧運動、毛巾操與彈力球運動等有氧等課程，另有鐵馬社、羽球社及桌球社等，並舉辦減重競賽活動。此外，為鼓舞員工士氣每年固定辦理員工暨眷屬共同參與之健行文康活動。



幸福職場

敬請尊重講師師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師師同意。

各種員工健康促進活動



- 清境農場
- 雪霸國家公園
- 那山那谷露營
- 大湖草莓樂
- 仁山苗圃
- 冬山河森林公園生態綠舟
- 無尾港賞鳥步道
- 安農溪分洪堰
- 武荖坑.....



遊戲中認識食物



認識飲食紅綠燈



做豆漿月餅



飲食生活化



生活紓壓法講座



敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。



# 成果



34

第六屆全國護理管理學術研討會  
護理口語發表獎

獲獎名單

獲獎類別	獲獎者	指導老師
護理口語發表獎	吳昭琴	連錦萍

衛生福利部國民健康署獎狀

臺北榮民總醫院員山分院參加110年提升糖尿病健康促進機構認證計畫之執行成果榮獲佳作，特頒獎狀，以資鼓勵。

吳昭琴

TAF 認證證書

臺北榮民總醫院員山分院  
護理檢驗科  
為本會認證之實驗室

連錦萍

序號	服務地區	受訓學分	受訓專業
1	臺南市南區	12	臺南市南區
2	臺南市南區	12	臺南市南區
3	臺南市南區	12	臺南市南區
4	臺南市南區	12	臺南市南區
5	臺南市南區	12	臺南市南區
6	臺南市南區	12	臺南市南區
7	臺南市南區	12	臺南市南區
8	臺南市南區	12	臺南市南區
9	臺南市南區	12	臺南市南區
10	臺南市南區	12	臺南市南區

實證護理 糖尿病健康促進機構 TAF認證 失智社區服務據點

衛生福利部中央健康保險署 品

受文者：臺北榮民總醫院員山分院

吳昭琴

衛生福利部中央健康保險署 品

受文者：臺北榮民總醫院員山分院

李伯璋

衛生福利部中央健康保險署 品

受文者：臺北榮民總醫院員山分院

李伯璋

衛生福利部中央健康保險署 品

受文者：臺北榮民總醫院員山分院

李伯璋

卓越之糖尿病 COPD PAC B/C肝疾病照護

35

臺北榮總員山分院  
Taipei Veterans General Hospital, Yuan-shan Branch

建構優質安全的社區醫療，守護榮民與社區民眾健康。

與全國資料/地區教學醫院比較

(正向百分比)

構面	2019年	2020年	2021年	2021年全國資料
團隊合作	65.98	61.91	61.00	58.9
單位安全的風氣	61.00	61.00	61.00	61.00
對工作的滿意	61.00	61.00	61.00	61.00
對壓力的認知	61.00	61.00	61.00	61.00
對管理的感受	61.00	61.00	61.00	61.00
工作狀況	61.00	61.00	61.00	61.00
復原力	61.00	61.00	61.00	61.00
工作生活平衡	61.00	61.00	61.00	61.00

### 病安文化調查

1. 疫情前後各構面的比較：相較疫情前上升的構面有單位安全的風氣、對壓力的認知、工作狀況、復原力及工作生活平衡，逐年大幅度上升的分別為復原力、工作狀況及單位安全的風氣；其餘三各構面低於疫情前，下降幅度最大為團隊合作。

2. 2021年個案醫院PSC與全國資料/地區教學醫院比較：只有團隊合作低於此兩個比較資料，其餘構面皆高同期的數值。

圖一 疫情前(2019年)後(2021年)趨勢與 2021 年全國資料/地區教學醫院比較圖

36

敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。

# 榮耀



37

敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。

臺北榮總員山分院  
Taipei Veterans General Hospital Yuanshan Branch

建構優質安全的社區醫療，守護榮民與社區民眾健康。

## 用品創新~ 經濟部智慧財產局

7案新型專利  
6案發明專利  
2案發明專利申請審查中

### 組合式液體監測警報器

感應器約2秒內即可感應出液體量，警報器即發出警示音提醒照護者處理，**電鈴警報器**可放置在護理站或護理人員行動工作車。

廢水引流  
Hemovac引流

專利期間:106年9月~115年10月

### 安瓶開瓶器

專利期間:105年11月~124年9月

中華民國專利證書  
專利號碼: 1558652 號  
發明人: 洪淑敏  
代理人: 洪淑敏  
專利期間: 自2016年11月12日至2026年10月31日止  
發明人: 洪淑敏

### 輔具翻身

專利期間:104年5月~113年11月

### 日常活動監測

專利期間:107年1月~116年9月

38

臺北榮總員山分院  
Taipei Veterans General Hospital Yuanshan Branch

建構優質安全的社區醫療，守護榮民與社區民眾健康。

## 臺灣醫療科技展：

Healthcare Expo-TAIWAN  
Taipei Veterans General Hospital Yuanshan Branch  
攤位 K208

圓融銀髮學苑--精彩多元，慢活好學堂

全人整合照護結合多元生活介入之創新醫療服務模式  
以人為本的整合照護 (Acute Care for Elderly, ACE)

有愛無礙-憶智健腦心照護  
Love without hindrance Memory Wisdom Healthy Mind in Heart

全方位智慧點滴尿袋監控系統  
TAIPEI TECH

唯一分院  
副院長出席

39

# 提升醫療品質得獎紀錄-1

重視品質、  
流程、安全  
表現優異



**107年**  
◆ 翻轉銀髮 so happy 樂齡人生 so easy--  
預防及延緩失能(智)社區據點介入成效

**108年**  
◆ 建構休閒農業區旅遊健康安全網-共建  
旅遊安全 共享健康零負擔

**109年**  
◆ 多彩紛呈，慢活好學堂-多元融合的日間照  
護服務(國家生技醫療品質銅獎)

**110年**  
◆ 哈密塗氟-守護蘭陽76萬顆小珍珠

**國家新創獎**

**108年**  
行動點滴、尿袋液面高度感測裝置與  
智慧監控系統研製

**109年**  
行動點滴、尿袋液面高度感測裝置與  
智慧監控系統研製精進案




前進  
總統府



國家生技醫療品質



全國第一 銅獎



敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。

# 提升醫療品質得獎紀錄-2

年度	主辦單位	榮獲
107年	衛生福利部委託醫策會	「醫院品質績效量測指標系統與落實品質改善第三階段計畫」品質改善績優獎
108年	醫策會	第二十屆國家醫療品質獎主題類主題改善組-潛力獎
	台灣醫務管理學會	2019年台灣健康照護品質管理競賽-機構組-銀獎
109年	衛生福利部委託醫策會	「醫院品質績效量測指標系統與落實品質改善第三階段計畫」品質改善進步獎
	醫策會	109年病安週「為病安發聲(Speak Up)」動員獎
	臺灣醫療品質協會	2020年品質改善成果發表-降低內、外科病房14天內再住院率-以某地區醫院為例-銅品質獎
110年	醫策會	第二十一屆國家醫療品質獎主題類主題改善組-降低內外科病房血液檢體退件率潛力獎
	醫策會	第二十二屆國家醫療品質獎主題類社區醫療照護組-潛力獎/新人獎/深耕品質
111年	衛生福利部委託醫策會	「醫院品質績效量測指標系統與落實品質改善第三階段計畫」品質改善進步獎

**醫策會P4P THIS品質管理競賽**

106-108年最佳團體獎  
107年品質改善績優獎  
109年品質改善進步獎  
111年品質改善進步獎

108年 銀獎

**醫策會~病安週 國家醫療品質獎**

108年 潛力獎  
109年 潛力獎  
110年 潛力獎  
109年 動員獎  
110年 優秀推行獎  
新人獎/深耕品質獎



## 提升醫療品質得獎紀錄-3

### 台灣社區醫院協會--品質管理競賽

107-111年合計13個獎  
1個金牌、2個銀牌、4個佳作獎  
3個入選獎、3個潛力獎

年度	主題	榮獲
107年	提升住民下床活動率	銀牌
	運用流程改善加護病房平均住院日:以某地區教學醫院為例	佳作獎
108年	降低精神科慢性病人體重過重率	金牌
	降低14天內再住院率	佳作獎
	降低門診候藥時間	潛力獎
	地區教學醫院推行不同品項之安全針具候扎傷發生成效探討	潛力獎
110年	健全庇護工場營運體質 縮減庇護工場虧損	佳作獎
	降低精神科慢性病人異物哽塞發生率	佳作獎
	利用品管圈手法降低電腦斷層檢查單之錯誤率	入選獎
	降低內外科病房血液檢體退件率	入選獎
	後疫情時代對病人安全文化態度之影響-以某地區教學醫院為例	入選獎
111年	降低護理之家住民身體約束率	銀牌
	降低糖尿病收案病人診療項目不完整率	潛力獎

## 提升醫療品質得獎紀錄-4

重視品質、  
流程、安全  
表現優異

年度	競賽類別	主題	榮獲
107年	甜甜圈	降低精神科慢性病人體重過重率	臺北榮民總醫院品質競賽優等 宜蘭縣護理師護士公會銅星獎
	幸福圈	降低14天再住院率	宜蘭縣護理師護士公會金星獎
108年	小蜜蜂圈	降低內外科病房血液檢體退件率	宜蘭縣護理師護士公會銀星獎
	樂活圈	降低護理之家住民身體約束率	臺北榮民總醫院品質競賽佳作
109年	幸福圈	降低內、外科病房14天內再住院率--以某地區醫院為例-	臺灣醫療品質協會銅品獎
	護理創新	多功能試管抽血架	宜蘭縣護理師護士公會佳作
110年	粉紅豹圈	降低糖尿病收案病人診療項目不完整率	臺北榮民總醫院品質競賽優等
	護理創新	安寧暖心讚—雲端系統平台宣導	宜蘭縣護理師護士公會第一名





# 結 論

以斬新、健全的面目  
立足於蘭陽地區



46

## 後疫情時代 之蛻變

中榮資訊系統上線  
公立醫院的社會責任  
組織的韌性



47

## COVID-19 來臨時 防疫一起來



- 溪北接種中心業務
- 進入社區快篩業務
- 機構內設立快篩站
- 開設專責病房



48

敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。





進入校園施打疫苗

來自衛生主管  
機關的感謝



沒有一種非凡  
比我們更堅守非凡  
沒有誰 天生英雄  
只有英雄天天堅持

~引自全聯會影片



## 喜悅與肯定



公開



表揚



績優  
單位



建構優質安全的社區醫療，守護榮民與社區民眾健康。

## 謝謝聆聽，敬請指教！



敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。