



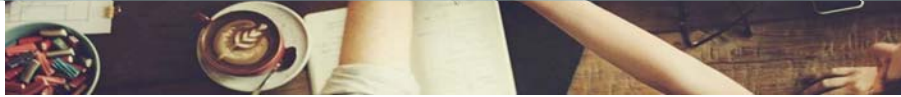
以團隊資源管理來翻轉病人安全文化 品質推動轉型

Flipped Patient Safety Culture with Team Resource Management –Promotion of Quality Control transformation

義大醫療財團法人義大醫院 急重症醫學中心
黃煜為 部長

E-DA HOSPITAL

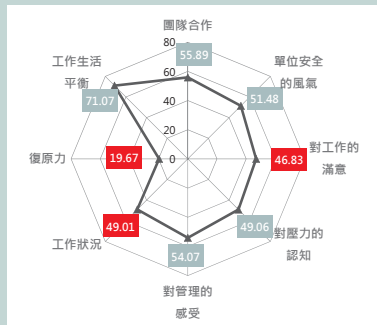
Team Resource Management



敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。



1



背景

2020年底以醫策會的醫療機構病人安全態度量表，發現本院在「復原力」、「對工作的滿意」及「工作狀況」的正向回答百分比是最低的三項。

故決定2021年重新導入團隊資源管理模式，並將復原力融入課程，藉此技巧的運用，進而認同、內化及支持，期望從無形中塑造出改善文化。



2

具體作為

運用Kirkpatrick(1967)提出柯氏四級培訓評估模式(Kirkpatrick's Model·簡稱4R) Result)·重新調整及設計成 TRM工作坊

於 2021年下半年辦理工作坊，共 3堂課堂教學及 1場發表會。



柯氏四級培訓評估模式層級	說明
Level1. 反應評估 (Reaction)	提供有效地訓練內容，並透過評估來確認參與工作坊學員滿意程度及瞭解對於講師知識及培訓技巧能力、課程內容設計契合度、對工作助益等反應。
Level2. 學習效果評估 (Learning)	為瞭解參與工作坊學員學習獲得程度， (1)透過工作坊前、後，進行團隊感受問卷比較課程學習前後差異(TPQ)。 (2)於課程上透過演練，互相分享教學手法、教學教材技巧等，將所學帶回單位推展。
Level3. 行為改變評估 (Behavior)	強調做中學，將所學實際應用，並落實於單位改善。
Level4. 成果評估 (Result)	成果發表及病人安全文化調查成果評估。

TRM工作坊以「**作伙來 T time**」命名，其宗旨理念從 tea time 是一群好朋友共享美好的時光，而我們每天有 1/3 的時間與同事相聚一起，透過 Tea time 的意象，取團隊資源管理 TRM 的 T，辦理 T time。

由院內三位醫策會師資培訓班講師帶領，期望透過 TRM 手法，帶回臨床運用，解決困難，讓工作變成美好時光。

醫療品質部 王瀚浩部長 急重症醫學中心 黃煜為部長 外科加護科 陳思穎主任

工作坊5大轉型



轉型一 體驗式學習

翻轉傳統團隊資源管理零互動授課方式，改成體驗式學習。

轉型二 主管親自帶領

主管擔任領航員的角色，親自帶領同仁參加，將所學帶回職場運用。

轉型三 多元互動教學模式

課室教學搭配主題討論、分組演練與分享模式進行，透過課程課前作業、實作練習及互相分享教材設計技巧及內部問題改善進度。

轉型四 強化正念減壓自我照護

加入復原力概念，強化團隊內的正念、減壓、自我照護。

轉型五 凝聚團隊向心力

共同發掘問題並合力改善，凝聚團隊向心力，展現成果

復原力與TRM的完美結合

邀請已受邀分享 23 場推行經驗 (含南區三家醫學中心) 及實際輔導七家契約醫院藥劑科聯合訓練之院內藥劑部副部長至工作坊分享，並請團隊將復原力融入改善主題中。

1 + 1 > 2

TRM Team Resource Management + Resilience

Mindfulness - 營造工作環境處處有正念 提供正向好覺輔助工具

Self-Aware - 建立目標或目標 與實踐獎勵措施

Self-Care - 成立心靈輔導機制 舉辦正念好覺課程

Relationships - 改善傳統學習與教學模式 舉辦團體性活動與聚會

Purpose - 調查導師特殊才能與專長 輔導參加各項活動與競賽

自助351 - 當班鄰近錯失件數 ≥ 3 件者，由支援醫師協助代其業務，休息5分鐘，做1分鐘呼吸法。

小確幸 - 醫季無調劑損失案件，喝飲料。

大表揚 - 表現優異，部務會議接受表揚。

心靈輔導 - 一對一保姆模式

職場復原力能量傳遞

小確幸-專屬隨身工作箱

聽話夾磁鐵 專用工作箱 耐用工作包

敬禮與分配 親子互動佳 家的歸屬感 掌控教學品質

全院演講 醫療品質部 醫務部 PGY 醫師 一般科傳診科 BB 病房 癌症醫療護理部 重症加護病房 TRM 工作坊

敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。



團隊成果

6

藥劑部

改善主題:拉近與候藥時間的距離

成效:單雙號兩線候藥時間差距<60秒



導入賣場收銀-
即時廣播支援提醒



提升復原力特色

- ✓ 每季軟性課程
- ✓ 年度旅遊
- ✓ 正念塗鴉板
- ✓ 聖誕交換禮物



團隊成果

7

護理部外科組

- ✓ 改善主題:降低手術前準備不完整件數
- ✓ 成效:導入TRM後,手術不完整件數下降33.9%



單位宣導

圖表提醒



資材課

團隊成果

8

- 改善主題:
利用TRM模組改善資材課常規撥補作業時間
- 成效:
介入後改善整體作業時間減少19%

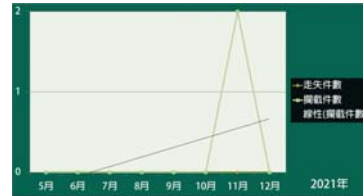


敬請尊重講師智財，如有閱讀以外之需求請徵詢講師同意。



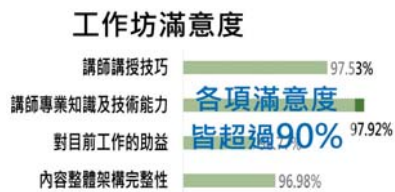
01 改善主題:
減少與預防精神科病人走失

02 成效:
一個月內攔截兩位病人院內游走事件



01 改善主題:
縮短BLOOD CULTURE血瓶上機時間

02 成效:
1. 血液培養瓶2小時上機的百分比
82.6%**上升至99.0%**
2. 血瓶上機時間**縮短37分鐘**



5個團隊病安文化調查8構面中，共6個構面平均正向回答分數超過70分

結論

透過遊戲互動中體會團隊合作的重要性，並搭配教材製作、教學技巧演練，讓團隊將所學帶回單位內執行，以做中學，觀摩反饋，真切感受到TRM的魅力。



在工作坊成效，不僅團隊遇到的問題得到改善，感受問卷病安文化調查各構面均有明顯提升，可更加確認當初介入TRM手法帶來的正向影響。

