

病人安全我參與---提昇病患輸送過程中交班內容完整率

陳淑寶¹、何伶娟²、黃淳鈴³

財團法人仁愛綜合醫院護理部¹

The Improvement Project of Patient Information Handover Incomplete Rate in Transferring Patient Process

Shu- bob Chen⁻¹、Ling-Chuan Ho²、chun- lin Huang⁻³

Jen-Ai Hospital Nursing Department¹

目的：有效的溝通對病人安全是非常重要的，2006年JCAHO把溝通列為的病人安全目標之一，醫護人員間溝通表達，不僅影響病患的連續性照護品質，甚至影響到病患的安全性；輸送病患檢查，常因時間緊急，以致未互相交班，互相提醒注意事項，病患匆匆被送離病房，到達檢驗室，也未與檢查室交班，造成科室對病患、病情內容不了解，易忽略病患重要病情及訊息的傳遞。易導致照護上的意外或疏失，產生風險。

方法：運用院內品管圈活動之進行，單位小組成員共同討論找出問題，並擬定對策，運用PDCA循環進行效果檢討，『提高病患輸送過程中交班內容完整率方法』如下：

1. 制定佐理員輸送病患交班標準：

- (1) 請大夜班護理人員，依「病患輸送交班單」，分別寫下今日待檢之床號、姓名、項目，列入晨間報告交班。
- (2) 主護與佐理員利用「病患輸送交班單」交班，並置於病歷內，交給檢查室，直至檢查完畢，返室回病房。

2. 改善病患輸送流程

- (1) 接聽電話之同仁，負責核對醫囑，準備病歷、應先聯絡主護，準備病患如排空膀胱、更衣，同意書、用物。再請佐理員依「輸送病患交班規範」主動與主護交班，核對病患資料無誤後，再送檢病患。
- (2) 制訂單位「輸送病患交班規範」，遵循來返病室與檢查室之間，皆應有口頭交班，正確無誤後離開。

3. 安排臨床實際指導

- (1) 請副護理長於病房會議，教導護理人員及佐理員參與單位在職教育，藉由知識改變行為，重視病患輸送安全，並於上課前後評值，
- (2) 每月安排圈員持續查檢，經發現未落實者，個別臨床實際指導。

4. 設計交班單，將內容格式化

結果：經對策實施後，調查時間為 96 年 01 月 14 日~96 年 01 月 21 日，發現單項交班內容完整性，原未達 53% 完整性之 6 個項目，後測結果皆能達成，完整率為 97%，故目標達成率為 104%。

結論：醫院推動病患安全不遺餘力，藉由此次 QCC 的之進行，非但改善單位流程，也提昇「病患輸送交班內容之完整率」，同時，也縮短佐理員送檢病患的時間，降低其它科室的等候時間，發展單位「病患輸送交班單」，也建立輸送病患的交班規範，制訂了「病患輸送標準」，我們不僅提供有效率之服務品質，更營造一個「病人安全」的工作環境。