

## 病人安全文化推動成效調查-以中區某區域醫院為例

### 研究動機與目的：

本研究主要藉由量化資料測量來比較二個年度個案醫院於病人安全文化推動成效，並藉由問卷結果以做為未來病人安全政策推動上之依據。

### 研究方法：

本研究以結構式問卷為測量工具進行研究資料之收集，問卷採用美國健康研究暨品質機構（Agency for Healthcare Research and Quality, AHRQ）發展建構的醫院病人安全文化調查量表。研究對象為台中縣某區域教學醫院全體員工含醫師、護理人員、醫技人員、以及行政人員。本研究採普查方式，分二年度進行調查，第一次於96年7月1日至96年8月1日期間，共計回收985份，回收率為90%，第二次於97年7月1日至7月31日期間，共計回收1002份回收率為94%。

### 研究結果：

病人安全推動成效結果在97年為3.52分高於96年度3.45分。綜合二年度可發現，推動成效較高前三名為”單位同仁互相支持(4.14分)”、”單位主動採取相關措施，以改善病人安全(4.06分)”、”當工作需迅速完成，單位能團隊般一起完成(3.98分)”。於96年度調查結果中，發現推動成效較低之三名為”員工擔心所犯錯誤會記錄於人事檔案中(2.62分)”、”單位有足夠人力(2.70分)”、”存有交班所衍生之病人安全問題(2.76分)”，此三項在97年度中除「單位有員工擔心所犯錯誤會記錄於人事檔案中」為2.59分有降低外，其餘二項在”單位有足夠人力(3.25分)”、”存有交班所衍生之病人安全問題(2.88分)”皆有上升趨勢。

綜合二年度進行體系之間的分析，結果發現護理體系整體成效為3.43分，成效最低來自於部門內仍存在著病人安全相關問題。醫師體系整體推動成效為3.26分，成效最低來自於若因通報事件而有所改變，將得到回饋。醫技體系整體推動成效為3.51分，成效最低來自於擔心犯錯會列入人事記錄。行政體系整體病人安全推動成效為3.52分，成效最低來自於部門間交換資訊常出現問題。

在病人安全文化推動成效構面比較中，以”資訊開放性”平均上升0.24分幅度最大，其次為”錯誤的回饋與溝通”平均上升0.2分與”工作人力”平均上升0.15分。此外”醫院的交班與換班”平均降低0.12分為最多，其次為”單位間協調合作”下降0.1分。

### 討論與結論

病人安全推動成效攸關於病人就醫品質，而經過此研究發現，個案醫院在病人安全推動成效，從96年的3.45分明顯上升至97年的3.52分，由此可見個案醫院在病人安全推動上具穩定的成長。推動成效較低且無明顯上升項目”擔心所犯錯誤會記錄於人事檔案中”及”存有交班問題”，將加強宣導無懲罰錯誤回報

理念與交班作業程序再評估，以避免錯誤發生。