

以品管圈手法改善危險值通報程序

蘇玫華、蔡易昌、吳華真、馬超群、黃閔建、張鈞富、董世勳、陳桔根

仁愛醫療財團法人大里仁愛醫院檢驗科 台灣

Improved the process of laboratory critical values system by Quality Control Circle methods

Su Mei-Hua, Tsai Yi-Chang, Wu Hua-Chen, Ma Chao-Chun, Huang Min-Chien, Chang

Chu-Fu, Tung Shih-Hsun, Chen Chieh-Ken

Department of Laboratory Medicine, Jen-Ai Hospital, Taiwan

臨床檢驗報告可輔助醫師對於病人狀況的掌握評估，其中最重要的莫過於正確性及時效性了，若是病人狀況不佳，更應第一時間通知主治醫師及照護的護理師，即時做出處置。有鑑於此，本實驗室藉由參與院內的品管圈活動，共同討論並執行對策以期改善檢驗科危險值通報程序。

於 2010 年 7 月成立品管圈，利用品管圈 P、D、C、A 的手法，確實掌握分析實驗室現行危險值通報程序，自 2010 年 9 月 14 日起實施以下對策來改善危險值的通報程序：一、以電腦簡訊通知方式聯絡主治醫生，取代由總機通知醫師回覆。二、以電腦列印危險值通報單取代人工抄寫。三、簡化通報程序只需直接通報照護護理師。四、建立危險值通報統計程式方便掌握危險值通報回覆率。

改善前資料由 2010 年 7 月 26 日收集至 2010 年 9 月 13 日，調查件數為 542 件，以先前傳統方式通知總機，等待醫師回覆，並手寫通報單，且通報照護護理師，完成以上程序視為通報完成，其完成時間為 70.3 秒；改善後資料自 2010 年 9 月 14 日至 12 月 31 日，總件數為 1186 件，以改善後方法並完成以上程序，其通報完成時間為 7.4 秒，目標達成率為 105%。

檢驗科危險值通報須特別嚴謹，一時疏忽將會延誤病人的治療，若是通報程序上出現錯誤，後果將不堪設想，雖然僅是通報程序上的改變，卻可大幅縮短通報時間，並將錯誤發生率減到最低，大幅提升病人的安全。雖然本次的成果已超過預設目標，但危險值通報程序可再精簡並提升時效性，經過討論，本次活動中尚未完成的危險值回覆資訊系統，未來將著手完成，並建立一套標準通報流程，確實做好危險值通報，以期能提升檢驗與醫療的品質，並對病人的安全來把關。