歡迎光臨

護理品質保證系統之實際應用(二)

徐 南 麗　教授
元培醫事科技大學 護理系

家
5 11'94

全面品質管理

徐南麗　教授

慈濟大學護理系(所)主任

兼花蓮慈濟醫院護理顧問

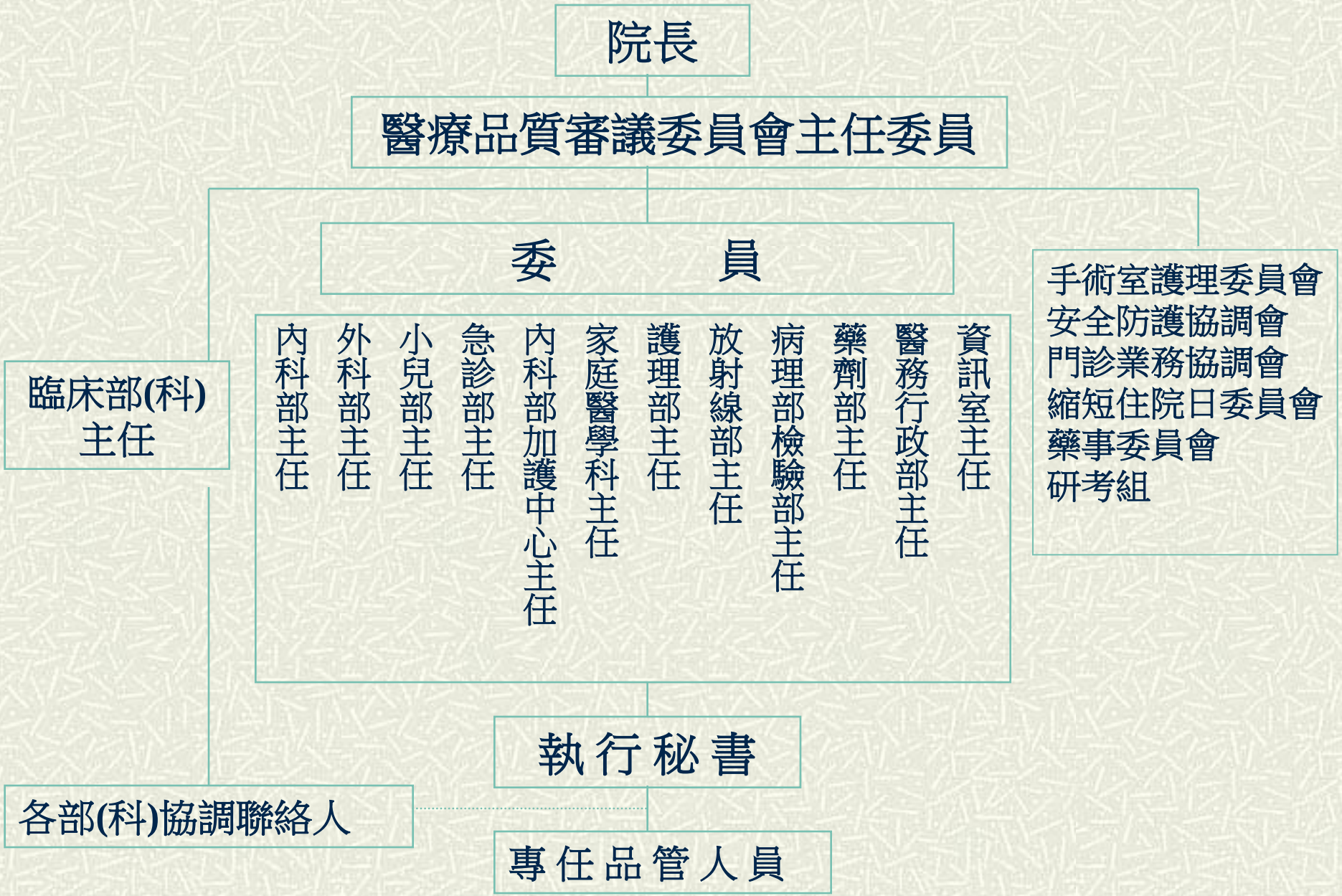
大　綱

一、組織結構
二、護理部品管組織結構
三、台北榮總品管活動
四、結　論

一、組織結構

- 全　院
- 護理部

台北榮民總醫院品管組織



醫院品管組織

北榮設有：

- 全院性品管委員會
- 醫療品質審議委員會
- 手術室管理委員會
- 安全防護協調會等

委員會皆有主任參加，配合全院性品管業務的推動，負責研擬各種品管指標並定期填報品管計劃。

護理部品管組織

護理品管委員會
外科督導單位品管組
內科督導單位品管組
婦產科督導單位品管組
手術室督導單位品管組
各病室品管小組
各病室品管小組
各病室品管小組
各病室品管小組

二、護理部品管組織

任 務

- 擬定護理品管指標及推動品管事宜
- 擬定護理技術及標準，定期監測
- 評估及追蹤各單位品質問題
- 提昇護理臨床服務、教學、研究水準

護理品質管制委員會

- 組織：主任委員1人，委員15-18人，由各科督導長及正、副護理長擔任分四組：護理標準組、護理臨床稽核小組、護理品管指標監測組、護理用品及成本控制組
- 任期：任期為1年，每個月開會1次

護理品質管制委員會
組織架構與執掌

- 護理用品及成本控制組
- 護理品管指標監測組
- 護理臨床稽核小組
- 護理標準組

護理標準組

- 彙整護理作業，技術創新改進項目，做為業務改進之參考
- 研討臨床護理技術品質問題，實施技術示範
- 彙編專科單位護理常規
- 制定及修訂護理技術手冊

護理臨床稽核組

- 擬定護理技術稽核優良獎勵辦法
- 實施及分析護理技術稽核結果
- 擬定護理技術稽核辦法
- 制定及修訂護理技術稽核表

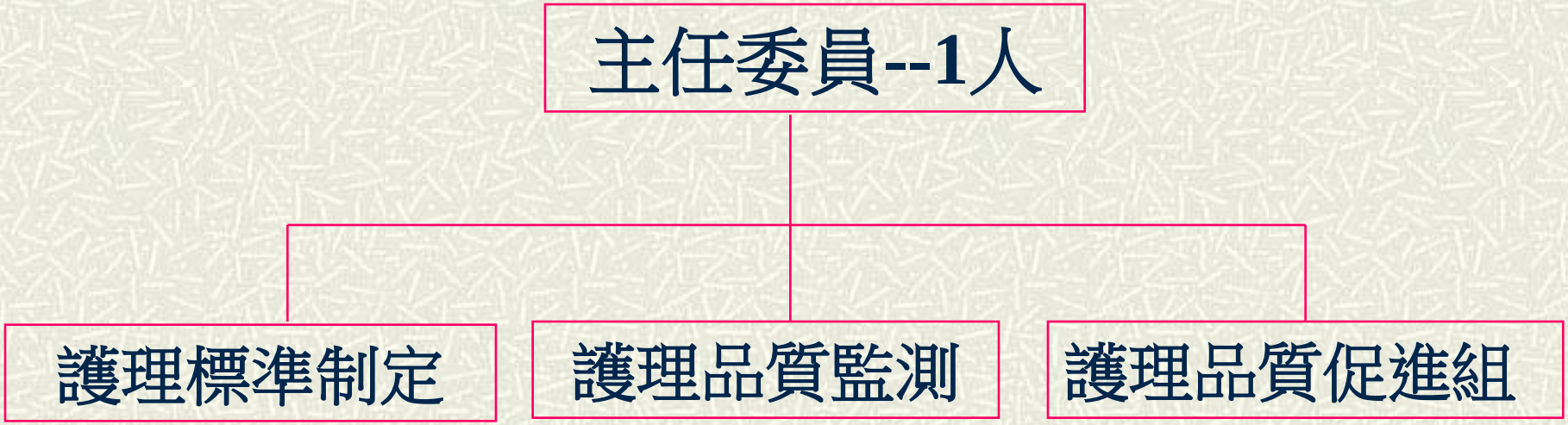
護理品管指標監測組

- 品管審議委員會之聯繫與溝通事宜
- 提供有關品管指標監測之教育與訓練
- 針對未達閾值之品管指標提出改進辦法及績效評值
- 綜合各專科護理品管指標監測
- 定期監測、統計及分析護理品管指標

護理用品及成本控制組

- 制定護理用品使用手冊
- 制定護理用品及設施標準
- 制定及修訂護理表單
- 彙整年度醫療設備預算
- 審查護理試用品及使用意見
- 成本效益分析及成本控制

護理部品質管理委員會
組織架構與職掌



護理標準制定組之工作職掌

- 制定及修訂技術手冊
- 制定及修訂專科單位護理常規
- 制定及修訂護理用品使用手冊

護理品質監測組之工作職掌

- 制定各項稽核量表
- 執行護理技術稽核
- 定期監測、統計及分析全院性之護理品管指標
- 辦理護理技術用品創新甄審事宜

護理品質促進組之工作職掌

- 加護中心之指標定期研討統計
- 意外及異常事件處理
- 舉辦有關品管之教育訓練
- 研擬品質促進專案計劃與執行
- 執行病患滿意度調查

督導單位品管組

- 組織：由護理長、護理師、護士等組成，督導長任指導員

任　務

- 配合護理部品管政策執行
- 制定專科單位之品管指標監測，評估及改進

病室品管小組

組 織

由副護理長、護理師、護士等組成，

護理長任指導員

任 務

配合護理部科品管政策推動單位之

品管活動

三、台北榮總品管活動

查閱護理紀錄

(一)分析預防意外事件

(二)摘譯護理新知

(三)評鑑護理技術

(四)擬定護理問題處理準則

(五)電腦通報系統建立與評值

(六)稽核臨床護理

(七)試用及改良護理用品

查閱護理紀錄(調查各種書面資料)含：

- 查閱病歷
- 護理病史
- 護理計劃
- 電腦通報系統
- 病人分類鉤選表等資料

(一)分析住院意外事件

意外事件監測與檢討

1.已發生

2.未發生：防患性

(二)摘錄護理新知

- 年老重症患者之用藥劑量
- 腸胃道灌食法的趨勢
- 抽痰的新技能
- 生理時鐘常被遺忘的評估因子

(三)評鑑護理技術

- 給藥法
- 導尿法
- 肌肉注射法
- 給氧法
- 抽痰法
- 病人翻身法
- 鋪床法

(四)擬定護理問題處理原則

專案問題解決法

- 現況問題
- 改進專案(建立問題)
- 效益評估

以住院病患滿意度調查為例

目 的

- 瞭解護理服務的執行狀況
- 調查結果作為業務改進參考
- 提昇護理照護品質

現況分析

滿意度調查的重要性

- 護理品質審核的重要面
- 消費者的權益
- 品質改進的基礎

1996年最滿意項目排行榜

- 護理人員服裝整齊精神抖擻
- 護理人員對我的疾病、檢查與治療有相當的了解
- 護理人員給藥前會先核對我的床位及姓名，並且按時給我服藥

1996年最不滿意項目排行榜

- 當我入院時，護理人員會先自我介紹
- 護理人員協助我穿衣、刷牙、洗臉、進食或入廁時，令我滿意
- 護理人員能夠針對我的健康情形，適時提供我有關的健康知識

2001年最滿意項目排行榜

1.護理人員能按時給我服藥
2.護理人員經常面帶微笑，態度有禮
3.住院期間，護理人員對我及我的家人的稱呼合宜
4.當我入院時，一到護理站即有人給予親切的招呼並帶領我到床位
5.護理人員會告訴我當有事時，如何聯絡

2001年最不滿意項目排行榜

1.護理人員主動協助穿衣、刷牙、洗臉進食或入廁

2.入院後，即有護理人員向我解釋住院需知上所列的事項(例如：紅燈線的使用方法、熱水供應時間等)

3.當我入院時，護理人員會自我介紹

4.護理人員能隨時注意及處理我的舒適問題(例如：保暖、解除疼痛等)

2001年最不滿意項目排行榜

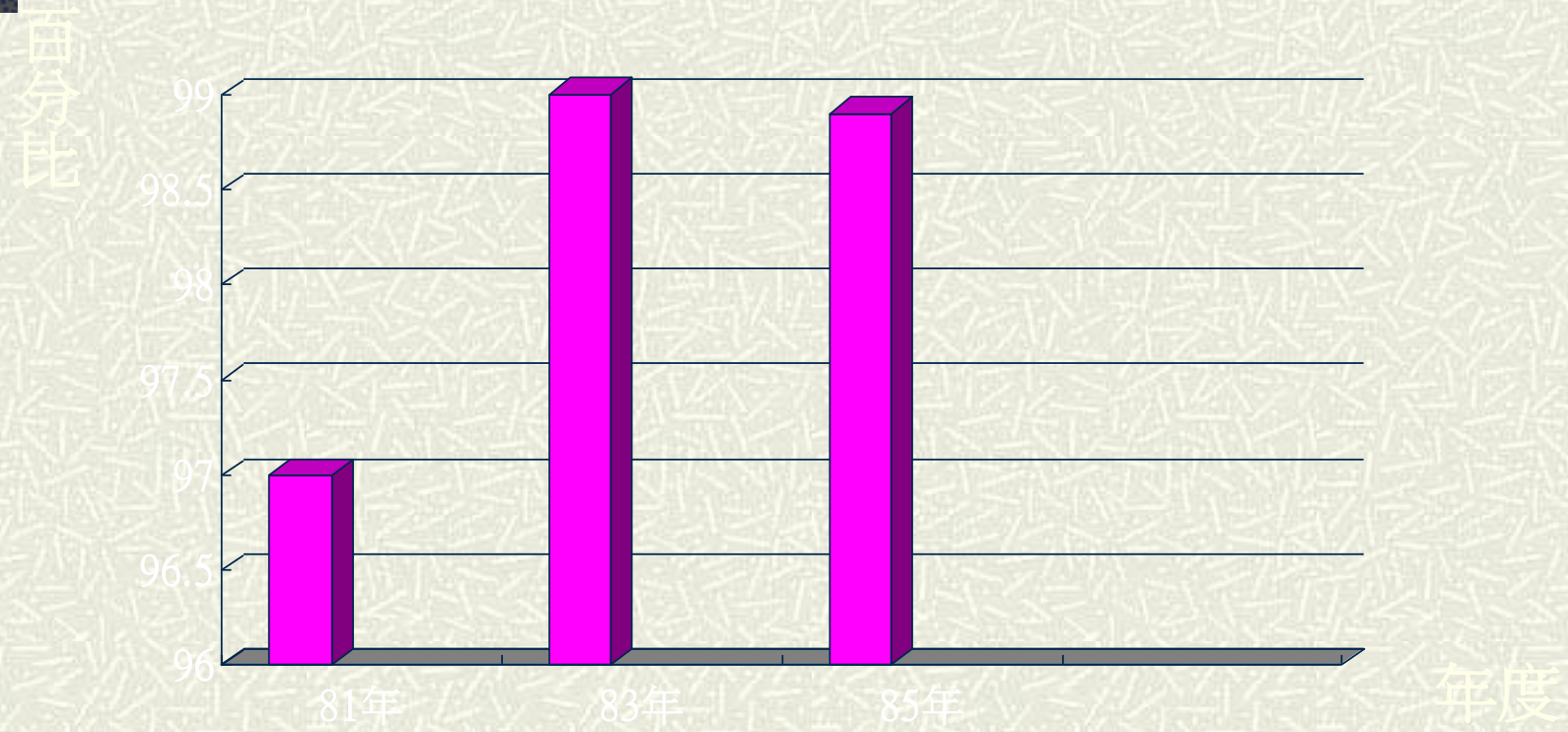
5.當我覺得不舒服時護理人員能夠很快的探視或聯繫大夫做處理

6.護理人員能夠針對我的健康情形，適時給予有關的健康知識

執行計劃

- 品管委員會擬定問卷內容
- 每年1次，調查期1週
- 資料由品管指標監測組統計、分析
- 各督導長單位檢討改進
- 結果陳報醫療審議委員會

效益評估



住院病患護理服務滿意度

(五)護理電腦通報系統建立與評值

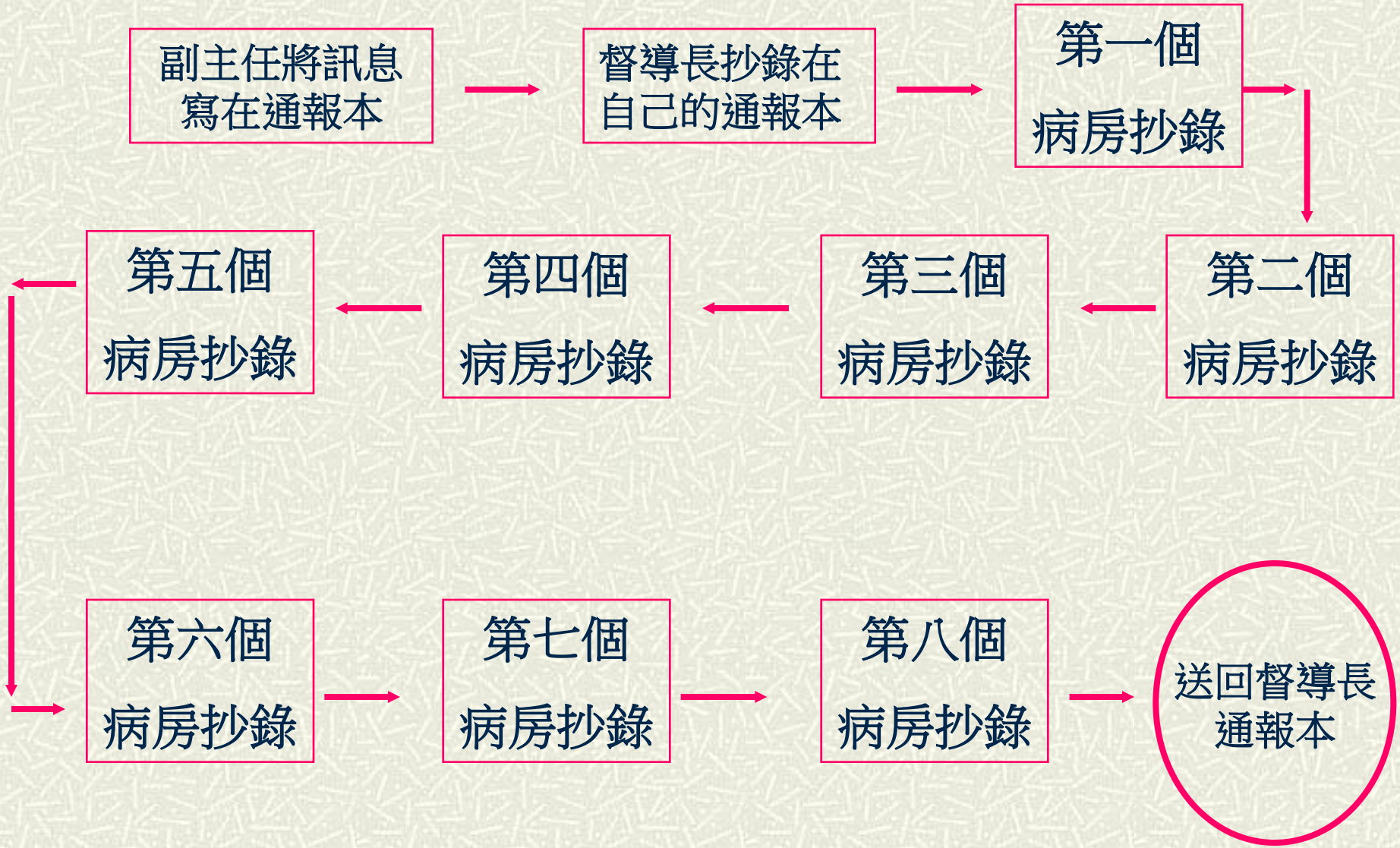
- 通報係指由護理部發出的政策宣導、會議記錄等，需告知全體護理同仁遵行或處理的事項
- 目　的：

1.縮短護理通報作業流程

2.節省抄錄及傳遞護理通報人力時間

3.使護理人員能〝立即〞得到訊息

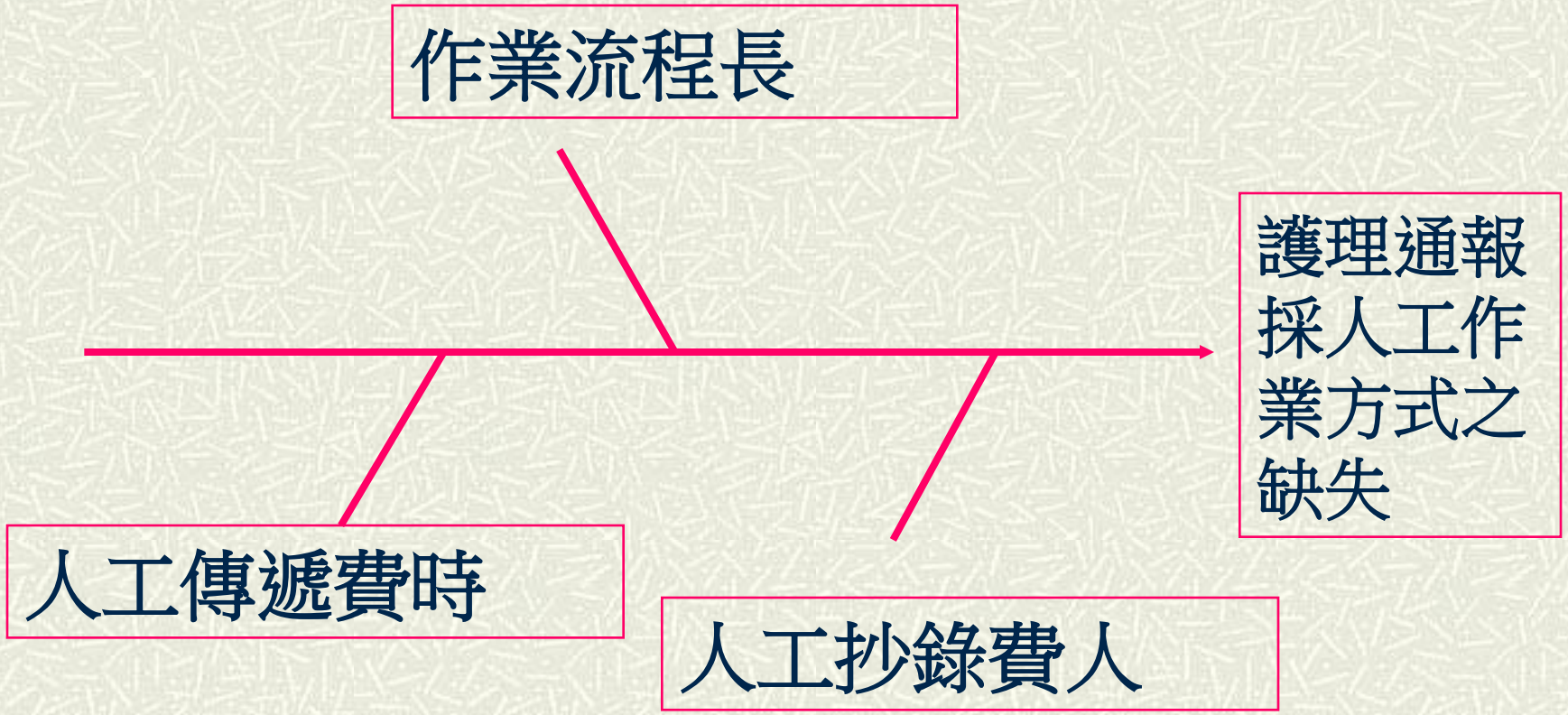
通報傳遞原作業流程


副主任將訊息寫在通報本
督導長抄錄在自己的通報本
第一個病房抄錄
第二個病房抄錄
第三個病房抄錄
第四個病房抄錄
第五個病房抄錄
第六個病房抄錄
第七個病房抄錄
第八個病房抄錄
送回督導長通報本

現況分析

- 費時：抄錄過程42.57小時，傳遞時間9.92小時
- 費人：抄錄人員140位，傳遞人員140位

護理通報人工作業缺失原因分析



改進方案

- 成立小組：督導長1人、護理長3人
- 研擬改進方案
- 製訂作業程序
- 效益評估

效益評估

- 省時：每次打字輸入及傳遞平均20分鐘
- 省人：護理部組員1人操作電腦

通報傳遞新作業流程

副主任將訊息
寫在通報本

→

護理部1位
組員輸入電腦

→

全院各護理站
接收到訊息，列印
並請護理人員簽名

(六)稽核臨床護理

- 主任查房
- 副主任查房
- 督導長查房
- 護理長查房

臨床稽核工作項目

- 實施護理技術稽核
- 實施行政稽核
- 實施教學稽核
- 實施研究稽核

技術稽核說明

確保病患獲得適當的臨床照護，實施臨床護理技術稽核，可監測臨床照護過程之適當性及差異性，持續性的進行改善。

由品管委員會委員負責，按季執行技術稽核。

稽核技術執行辦法

- 第一季：空針針頭處理流程稽核
- 第二季：麻醉藥品管理正確性監測
- 第三季：管路引流正確性監測
- 第四季：口服給藥程序完整性監測

(七)試用及改良護理用品

- 試用單
- 試用評值表

四、結 論

護理品管模式

- 病人護理品質管理
- 護理人員工作表現
- 護理行政品質效能管理

護理品質作法

- 以顧客為導向
- 全員參與
- 品管監控
- 組織系統的支持
- 持續性改善
- 績效獎勵

護理品管績效

- 訂立護理標準
- 實施臨床護理稽核
- 持續指標監測
- 病患滿意度調查
- 護理用品成本控制
- 護理創新激勵制度

工作績效高
工作品質好
彼此互相合作、幫忙
愉快的工作環境
同事間的感情會更好

全面品管

Total Quality Control(TQC)

Total Quality Management(TQM)

持續性品管

Continuous Quality Improvement (CQI)

持續性品管
大家一起來

CQI, We do it together.

問題討論(一)

一、說明護理品質保證的目的及重要性？

二、請列舉護理品質保證之理論架構？並分析之。

三、試說明 **Suchman** 評值模式，並分析其優缺點。

問題討論(一)

四、試說明 **Phaneuf** 考核模式， 並分析其優缺點。

五、試說明 **WRMPNC** 品質評價模式，並分析其優缺點。

六、試說明 **Rush Medical Model**，並分析其優缺點。

問題討論(三)

七、試說明美國護理學會(ANA)提出的護理品質保證模式，並分析其優缺點。

八、試說明 QUACERS模式，並分析其優缺點。

九、您對護理品管模式的看法如何？您覺得應如何將模式應用於臨床實務中？

(請參考徐南麗著「護理行政與管理」第32-34章)

以上資料歡迎上網查詢

- 徐南麗教授全球資訊網
- www.nlhsu.tcu.edu.tw/
- 徐南麗教授研究室
- http://nanlyhsu.weebly.com/

十、參考資料

護理行政與管理

徐南麗 教授 著

《強力推薦最佳自學教材》

護理行政與管理

Nursing Administration and Management

美國伊利諾大學芝加哥分校護理行政管理博士
國防大學、陽明大學及台北醫學大學兼任教授
台北榮民總醫院護理部副主任

徐南麗 編著

版權所有 翻印必究

華杏機構叢書

護理行政與管理

（二版）

Nursing Administration and Management

美國伊利諾大學護理行政管理博士
慈濟大學護理學系主任暨研究所所長
徐南麗 編著

華杏出版股份有限公司

敬請指教

Thanks