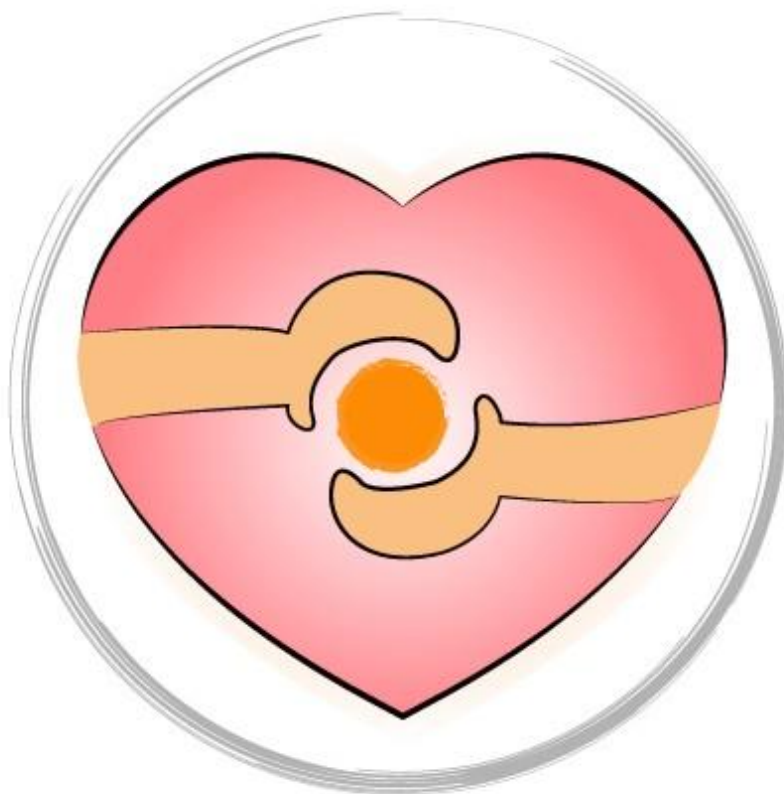


# 馬偕紀念醫院

## 第十六屆醫療品質提升競賽活動報告書



活動主題：提升腫瘤科團隊人員對病人自主權利法之認知

圈名：圓圈圈

活動單位：淡水院區腫瘤內科

活動期間：2018年2月~2018年11月

# 馬偕紀念醫院第十六屆醫療品質提升 競賽活摘要內容

活動主題：提升腫瘤科團隊人員對病人自主權利法之認知

## 壹、計畫：

臨床上病人在臨床醫療決策過程中，常常因未事先主動告知家人對於醫療照護的意願與偏好，在無法清楚表達意願時轉由家屬代為決定，造成家人對於醫療決策感到負擔，或是家人之間因意見不合導致衝突、關係生變，病人則持續承受著無效醫療及痛苦，為維護病人生命的意願與尊嚴，病人自主權利法油然而生，並將於 2019 年 1 月 6 日正式施行，符合先決條件的民眾，在意識清楚時，經由諮商和簽署流程，為自己的生命做決定。病人自主權利法攸關個人自主權與生命權，充滿倫理性與文化性，需要良好的溝通與倫理思辨能力，是否能順利推動，醫療團隊扮演著重要的角色，因此希望透過組圈經由醫療團隊共同合作的方式，讓醫護人員理解相關內容，進而協助意願人完成預立醫療決定，達到善終目的。

## 貳、問題結構與對策措施探討：

經 QC STORY 判定使用課達型手法進行品質改善，調查腫瘤科團隊人員共 140 人，經由調查發現接受教育訓練的比例僅為 12%，病人自主權利法核心講師認證僅有 12 人，沒有任何院內諮詢機制，沒有任何推廣工具；故針對接受教育訓練的比例、外派核心講師認證、院內專人諮詢、多元推廣工具等進行方策擬定及最適策追究，經活動調查發現腫瘤科團隊人員對於病人自主權利法認知正確率只有 5.07%，考量認知乃為醫療團隊推動民眾教育之基礎，更直接影響照護意願及照護行為之改變，故將目標設定為 100%。

## 參、對策行動過程：

先完成一致性的教育標準，於各職系會議時間舉辦教育及討論會，並以 Kahoot 軟體進行線上互動教學與評值；錄製 ever cam 提供無法到場人員進行數位學習；與主管討論以排定公假方式參與核心講師認證，增加具備專業進階能力之人員，以利於後續推動及教育；利用手機通訊軟體建立專區公告資訊與建立討論區；於醫院電視牆定時撥放宣導影片，同時提供醫療人員及民眾相關訊息，以海報、書面文宣、QR Code 工作人員簡易指引等便利性高的工具提供人員查詢；設計創意小物：籤餅、貼紙及簡易口訣以加強人員記憶；建置院內諮詢管道，由專線提供後續業務之相關諮詢。

## 肆、成果表現：

其「接受教育訓練的比率」提升為 100%，「取得核心講師認證」提升為 29 人，設置「院內諮詢專線」，「多元推廣工具」提升為 3 種，已達期望水準；且醫療團隊對病人自主權利法認知正確率為 100%，目標達成率為

100%，進步率為 1872.4%；醫療人員願意協助推動病主法意願由 78.10% 提升至 93.24%，故將病人自主權利法在職教育列入腫瘤內科常規作業。

#### **伍、檢討：**

本圈設定團隊人員對病人自主權利法認知正確率為 100%，挑戰團隊人員將堅硬生澀的法律文字轉化為符合病人期待並能落實運用的基本照顧知識，大幅打破現狀，期望創造魅力品質。因第一次後測認知正確率僅 49.6% 未達目標；經再對策，針對認知不正確或有疑慮之處進行個別教育說明，並於工作人員簡易指引加入常見 Q & A 及最新資訊影音連結，讓團隊人員能獲得最正確的資訊並加深記憶，透過再對策有效實施後，團隊人員對病人自主權利法的認知正確率提升至 100%，協助推動的意願也因此增加。