

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：運用醫療失效模式與效應分析以提升
高社會危險病人出院轉銜之成效

圈名：SS 圈

活動單位：(淡水)社會服務室

活動期間：西元 2018 年 3 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：運用醫療失效模式與效應分析以提升高社會危險病人出院轉銜之成效

壹、計畫：

目的：以高社會危險出院計劃之高風險流程為核心，運用醫療失效模式與效應分析的結構性系統分析方法，確保病人於出院準備服務過程之安全轉銜，並避免失效發生後，醫院所需付出的高成本。

動機：高社會危險出院計劃個案類型多元、複雜性高差異性大、評估與處遇需緊密相依、尚無標準化，且因個案數逐年攀升，可預見出院計劃將更形困難，故擬建立一整合性且標準化之處遇模式。

目標：1. 出院準備服務系統之高社會危險出院計劃個案照會率達 70%。
2. 社會工作師/員評估與處遇能力達 80 分。
3. 高社會危險出院計劃個案追蹤率達 100%。

貳、問題結構與對策措施探討：

現況：參考國內外出院計劃相關文獻及經圈員討論後統整現況查檢項目，包含：

1. 出院準備服務系統之高社會危險出院計劃個案照會率為 32%。
2. 社會工作師/員評估與處遇能力為 43 分。
3. 高社會危險出院計劃個案追蹤率為 70%。

繪製系統圖：經由參考文獻資料確認結構、過程、結果三項系統因素，再分別以目標層、系統、次系統及子系統因素共四個層次展開系統圖，依序展開 9 項次系統因素及 19 項子系統因素。

危害分析：圈員依失效分析步驟進行討論，發現 29 項潛在失效原因，再經危害分析選取危害指數大於 8(含)及執行決策樹分析，共 10 項子系統中之 15 項潛在失效原因須擬定行動方案。

參、對策行動過程：

結構面對策：社工 PLUS~能力升級計劃

- 1-1 建置服務規章
- 1-2 辦理教育訓練及考核

過程面對策 1：建構出院照護合作安全網

- 2-1 提升團隊成員對高社會危險出院計劃個案之認知
- 2-2 修改出院準備服務系統照會社會工作師/員標準
- 2-3 強化團隊合作機制

過程面對策 2：建置福利資源一指通

- 3-1 提升福利資源使用之便利性

3-2 辦理『高社會危險出院計劃社會資源運用』教育訓練

結果面對策：出院追追追

4-1 增設出院追蹤機制

4-2 強化高社會危險出院計劃個案追蹤之認知

肆、成果表現：

有形成果：

1. 出院準備服務系統之高社會危險出院計劃個案照會率由32%提升至82%，達成率132%。
2. 社會工作師/員評估與處遇能力平均分數，由43分提升為80分，達成率100%。
3. 高社會危險出院計劃個案追蹤率由70%提升至100%，達成率100%。
4. 經對策實施，各行動方案衡量指標均達成，危害指數經圈員評核均已降低。

附加效益：

1. 高社會危險出院計劃個案照會社會工作師/員之平均天數由9天縮短為7天。
2. 高社會危險出院計劃個案之平均住院天數由30天縮短為23天。

無形成果：

圈員於QC手法成長最多，成長率為81%。

伍、檢討：

1. 追蹤率部分經對策後未達成目標，經再對策，採取於課會中定期報告及每兩週列印需追蹤清單提醒後已達目標值。
2. 後續資源手冊及資源單張之更新，將再討論更新頻率及負責人。
3. 出院準備服務系統照會原因與個案狀況之相符性，仍有持續推展空間。