

導讀

Guide

輕輕鬆鬆

上手品質指標

Coordinator



作者群



台灣醫務管理學會
黃�瑜雅 秘書長



萬芳醫院
醫療品質部品保組
陳怡慈 組長



柳營奇美醫院
品質管理中心
張基生 小組長



國泰綜合醫院
品質管理中心
鄭嘉惠 管理師

關鍵

- 讓數字會說話 
- 讓指標變成是重要數據
- 透析指標的種類與功能
- 必須知道的管理系統

表 1 國內主要品質指標系統

指標系統	機構	設立時間	參與醫院
台灣醫療照護品質指標系列 (THIS)	社團法人台灣醫務管理學會	1999	各層級醫院
台灣臨床指標監測系統 (TCPI)	財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會	2011	各層級醫院
地區醫院品質指標系統 (TCHA)	台灣社區醫院協會	2004	地區醫院
台灣院內感染監視資訊系統 (TNIS)	衛生福利部疾病管制署	2007	全國醫院
醫院評鑑之持續性監測系統	衛生福利部醫事司 (醫策會建構)	2007	全國醫院
癌症醫療品質管理考核資訊系統	衛生福利部國民健康署	2010	全國醫院
全民健康保險醫療品質資訊公開網	衛生福利部中央健康保險署	2005	參與全民健保醫院

負責人

- 從**機構**下展到**個人化**
- 如何垂直、水平**推展**
- Coordinator

讓科部間

有點黏

又不太黏。



圖2 院內品質指標推動過程

品質指標

- 認識→了解→管理指標
- 出現問題了，如何找到差異點
- 面對它，才能和平相處
- 萬一曲終人散、
如何下台一鞠躬

表 2 品質指標實務經驗作法步驟

步驟	名稱	範例：非計畫性 14 天內再入院收集流程
1	確立蒐集指標	經醫療科會討論，確立「非計畫性 14 天再入院」為年度監測、管理指標。
2	尋找關鍵人物	單位指標 Coordinator 與院級指標 Coordinator 聯繫，邀集單位醫師、護理師、資訊人員共同檢視 THIS 指標定義手冊，確立分子、分母蒐集方式。
3	實務性蒐集	透過人工方式試行蒐集，同步以合乎臨床作業原則下，新增系統欄位建立，雙向蒐集。
4	E 化	確立系統蒐集完善後，以資訊系統進行蒐集提報。
5	管理	擬定指標閾值進行趨勢管理（閾值設定可參考 3.6.2 設定閾值）。

THIS管制圖

- 管理圖，我來
 - 三條線，我懂
 - 跑跑跑...
- 輕鬆跑、
跳、
碰



圖16 THIS系統—「指標資料查詢下載」：
指標燈號管控面板暨管制圖-2

新臨床管理模式

- 讓指標 活在臨床
- 讓指標與成效嫁接
- 讓 評鑑生活化
- 準備評鑑、
認證不再「

悶

」

第二節 新臨床作業之標準監測

當臨床單位欲引進新的作業方式或推動新方案時，可配合品管手法，設定各流程階段的指標，並監測同仁在執行作業流程時，是否符合各流程初始規劃的原則，以確保遵從性及完整性。

例1：醫院新購買一台包藥機，便會將「新儀器之藥品調劑錯誤率」納入新監測項目，以及比對例行監測之指標「藥品調劑錯誤率、等候領藥時間、平均調劑時間、各時段藥師配置人力」之影響，確保該項儀器可穩定且對於藥品調劑作業的影響趨於正向，同時確保該項購買包藥機的政策的有效性。

群組指標

- 指標不再單一看
- **黑點**不等於**黑板**
- 看群才看的到異常



P.65-74

表 4 急診指標相關性指標群組

群組類型	THIS 關聯群指標
急診轉院	急診轉院率 急診轉住一般病房率 急診轉住加護病房率 急診住院病患佔全院住院病患率
等候時間	急診專科主治醫師率 急診病患平均候診時間 急診檢查平均等候時間 急診檢驗報告平均等候時間 急診等候手術時間超過 30 分鐘率 第一級急診病人率 第二級急診病人率 第三級急診病人率 第四級急診病人率 第五級急診病人率
重返急診	0-24 小時內重返急診率 0-48 小時內重返急診率 0-72 小時內重返急診率 0-24 小時內重返急診住院率 0-48 小時內重返急診住院率 0-72 小時內重返急診住院率

Coordinator 專業訓練

- 如何教到重點
- 找到方向
- 留住人才



表 9 品質指標 Coordinator 相關教育訓練課程項目

承接業務時間	執行業務內容	相關教育訓練課程
1~3 年養成	品質指標管理： 品質指標之蒐集、彙整、 管理。 教育訓練課程舉辦。	1. 有效溝通技巧。 2. 品質指標提報作業。 3. 品質指標判讀應用。 4. PDCA。 5. 品管七手法。 6. 管制圖概念。
4 年以上養成	品管工具輔導。 輔導科部進行指標管理。	1. 品質指標管理實務應用。 2. 管制圖實務應用。 3. 相關統計分析。 4. 品管工具應用（如：BSC）。



地址：106 台北市大安區羅斯福路三段 95 號 9 樓

電話：(02)2369-3081 傳真：(02)2364-9354

銀行匯款（玉山銀行古亭分行）：0989-940-009090

戶名：社團法人台灣醫務管理學會

製版印刷：益商彩色印刷有限公司

售價：新台幣 350 元整