



運用品管手法提升身心科護理人員急救處理完整率

王世芳¹、許惠珍²

臺北榮民總醫院臺東分院護理長¹/副護理長²

前言

依據2022年台灣病人安全通報系統 (Taiwan Patient-safety Reporting system, TPR) 年報顯示，醫院在重度傷害以上事件，以不預期心跳停止事件佔比最高，事件發生後對病人健康影響程度，死亡事件共548件（佔58.4%）為最多，其次影響程度為重度事件264件（佔28.1%）、傷害程度為極重度案件有56件（佔6.0%）排名第三。故急救處置是護理人員必須具備的重要能力，也是一連串高度複雜且急迫的醫療行為，需要有專業訓練的醫療團隊與適切的醫療設備環境，透過有效的領導與適當的溝通才能順利完成 (Hosseini et al., 2022)。

本單位為身心科病房，病人大多是可以自由活動，經稽核護理人員對急救處理流程完整率之標準技術僅達75.2%，顯示護理人員對病人突發意外事件需立即急救時的知識技能不足，及對急救設備操作不熟悉，缺乏團隊合作的默契，使得急救流程不順利，為避免影響急救品質與提升病人安全，引發專案小組想提升護理人員急救處理流程率之動機，透過制定標準化急救流程技術稽核表、進行急救情境模擬演練、提供在職教育訓練課程，讓急救處理流程更順暢，改善護理人員急救處理反應能力，有效將急救處理流程完整率提升到93.4%，降低異常事件發生，維護病人安全，提升整體醫療照護品質。

問題分析、改善計畫或方法

本院身心科病房的現況來做分析，總床數共166 床，主要收治思覺失調症、躁鬱症病人。因疾病為急性發作期，考量暴力及自殺之風險，故硬體設備與內外科病房配置有所差異。病人單位內無電源插座、圍簾、氧氣及抽吸等中央輸送系統，只有在治療室內才設有相關設備。一旦發生急救事件，須儘速將病人移至護理站內的治療室進行急救。

(一)宣導初期:利用病房會議時間公佈實施方案。

(二)對策實施:說明講解制定急救流程及目的，醫護間共同討論以獲得支持，強調要運用團隊合作的力量才能達到成效。

(三)實施期間:安排在職教育課程及由醫師主導舉行一場20分鐘的急救情境模擬演練，並於演練結束進行雙向回饋及製作急救處理流程團隊間的職責分配。

(四)評值期間:經由改善對策實施後，提升了護理人員急救處理流程的熟悉度，增進急救品質。稽核護理人員急救流程知識平均提升20.1分、電擊器操作平均提升15.7分、心肺復甦術平均提升24.3分、插管備品平均提升17.4分、抽痰技術平均提升12分、急救藥物認識平均提升19.1分，顯示定時稽核急救技術能力的成效很重要，在執行評核後呈現的效益與成果將其標準化。

成效、結論

本專案透過稽核護理人員急救過程之作業標準、實施急救在職教育課程，讓身心科護理人員進行急救情境模擬演練，使護理人員增加急救處理流程的熟悉度，快速了解自己的角色功能，在最短時間內執行最完整、正確的急救措施，進而減少人為因素或團隊合作問題影響急救的成功率，提升病人安全及醫療照護品質。藉由此次專案活動導入過程，可看出護理人員對於急救技術之正確性及完整性仍有待加強，容易隨著時間逐漸遺忘生疏，故心肺復甦術和自動體外電擊列入固定每年在職教育排程，及護理部每年度護理技術稽核急救車應用及電擊器操作，以期長期維持護理人員之急救知識與技能。

