

降低急診跨單位交班遺漏率

蕭羽琳、黃雯歆、劉曉玫、廖芷欣、李侑霖、周詠淳

一、前言

從2006年起單位間交接的溝通，就已經列入台灣的醫院病安目標中，可見交班之重要性。交班若不確實，會造成病人安全疑慮，更可能造成單位間紛爭。本單位若發生跨單位間臨床作業問題，除了呈報異常事件外，單位主管間也會互相聯絡協調。於2024年2月發現在1月時，跨單位交班遺漏事件高達22件，明顯較其他月份高出許多，故於單位會議中提出此問題，成立品管圈，檢討單位間交班遺漏原因，期望提升單位間交班完整率，進而使單位內照護品質更加精進。

二、問題分析、改善計畫或方法

為了探討急診護理人員跨單位交班遺漏的原因，參照護理部技術規範之「病人轉送安全作業程序」查核，作為評估工具。

(一)問題分析

1. 根據收集之2024年1月的交班件數共198件，其中有22件發生遺漏，交班遺漏率11%。
2. 本單位發現22件遺漏事件中，護理人員與病房交班常常因為外界因素，例如：交班中有家屬問問題或民眾來電諮詢問題；急診患者有緊急狀況，例如：CPR等，造成交班中斷或遺漏。最常見的遺漏項目包括：未查看身上管路，例如：靜脈點滴、身上有傷口或壓瘡忘記電話交班等。探究導致造成遺漏交班異常事件發生，係因上病房前未落實按照標準作業流程，造成護理人員遺漏交班正確率低之要因分析如(圖一)。

(二)改善方法

1. 加強護理人員落實依照「病人轉送安全作業程序」之標準作業程序轉送病人，提升醫護團隊間有效性的溝通，並建立標準化指引、交班的範圍以及在職教育的訓練。
 - (1)交班時督促人員運用 ISBARI 方式交班。
 - (2)製作『ISBARI 小卡』貼於病歷本夾中，依其交班。
 - (3)將「病人轉送安全查檢表」及「急診病患轉送交班單」放於病歷首頁，提醒同仁上病房前要完成轉送評估單。
2. 單位內及護理部護品組落實「病人轉送安全作業程序」稽核：即時建立標準化，護理人員必須填寫病人安全轉送評估單，且要落實交班單的完整性，進而落實完成交班。故為了落實護理人員填寫正確交班單，本單位設定稽核約一年四次，定期監測護理人員交班完整性及轉送病人交班單完整性。
3. 對於交班過程中，因為外界原因而導致交班中斷之改善計畫：
 - (1)交班過程中有來電或家屬中斷：尋求同事幫忙接電話或處理解決其他患者或家屬問題。
 - (2)急診患者有緊急狀況需人力處理時例如CPR：先與病房中斷交班，並處理完緊急患者後再與病房重新交班，避免重複交班或是遺漏交班。
 - (3)患者身上有傷口或壓瘡若忘記電話交班：病患入院時若有傷口或壓瘡，護理人員會將患者傷口或壓瘡紀錄在急診檢傷單上之人形圖，於交班後填寫「急診病患轉送交班單」之傷口部分，寫上詳見人形圖，若電話交班遺漏時，病房可參照急診檢傷單上之人形圖以避免交班遺漏。
 - (4)運用相雙重監視對策，由急診流動護理人員，協助主護在上病房前，能提醒主護評估觀察病人生命徵象、巡查靜脈留置針、身上管路、傷口及使用藥物或藥籤標註、臨床警訊等，並改善後再上病房。
 - (5)運用互助合作對策，當醫師開立住院單時，由醫師將住院診療計畫同意書及病人安全轉送評估單一併填寫後，裝訂在一起再交給主護。

三、成效

- (一)建立病人轉送與交班標準：經與醫師討論，落實病人轉送分級與轉送人員層級正確，讓護理人員執行轉送與交班時有標準程序可遵循，並依照醫院所制訂「病人轉送安全查檢表」及「急診病患轉送交班單」流程，於執行轉送與交班時依評估表內容逐一查核，並落實轉送前再次檢視病人靜脈注射與管路固定等。
- (二)交班時運用 ISBAR 原則並依照護理部制定「病人轉送安全作業程序」之標準作業程序轉送病人，護理記錄以及轉出摘要呈現病人概況，並以結構化內容交班，進而提升交班內容的完整性與一致性。
- (三)進行病人轉送交班安全在職教育，強化護理人員對轉送交班安全的認知與重視，並制定本單位病人一年四次轉送與交班稽核機制，持續落實轉送與交班標準流程。
- (四)2024年3月1日至3月31日檢視實施改善措施成效，以「病人轉送安全查檢表」及「急診病患轉送交班單」共查檢204位急診病人進住加護病房、病房轉送之交班的完整性，由改善前之遺漏率11%下降至2%。於轉送前，醫師與急診護理師間溝通協調，推動病人轉送分級與轉送人員層級正確性。除了提升加護病房與病房的病人轉送與交班的完整性，亦增進急診與加護病房、病房間團隊和諧，落實病人醫療照護之持續，進而維護病人安全，提升醫療照護品質。

四、結論

交班為護理臨床工作中重要之一環，也是延續病人治療之重要項目，亦為歷年來病人安全目標中之重要項目，顯現完整的交班對於提升病人安全而言是非常重要的。本單位因病人數逐月增加，忙碌造成交班遺漏的問題，透過護理部訂立之標準作業流程，增加稽核頻率及單位病房會議宣導後，交班遺漏率由改善前11%下降至2%，雖未設定閾值，但已可見成效。經由此次品質改善活動後，單位同仁間更加了解照護品質提升，可從做好常規標準作業流程做起，進而減少異常事件。

