

運用TRM導入數位科技提升給床品質效能

程以鴻、劉育伶、劉虹佑

一、前言/目的

近年來資訊科技快速進步，資訊科技介入工作，人與人之間溝通、通訊方式傳遞，均伴演重要角色，經科技的改善提升工作溝通效能，且準確性，事後查核，並可分析檢討，不再容易讓彼此發生傳遞誤解、爭吵等情形。而醫療業又有負責病人生命安全，快速有效率，在工作壓力與人際關係兩者發生糾結時，高張的負面情緒便油然而生，進而影響工作態度與表現，最終影響到病人安全。為減少此情形，醫事課團隊運用TRM手法中的溝通、守望、互助精神，共同打造高效，品質的給床交班環境、互助互愛的工作系統，以提升整體團隊醫療照護安全。

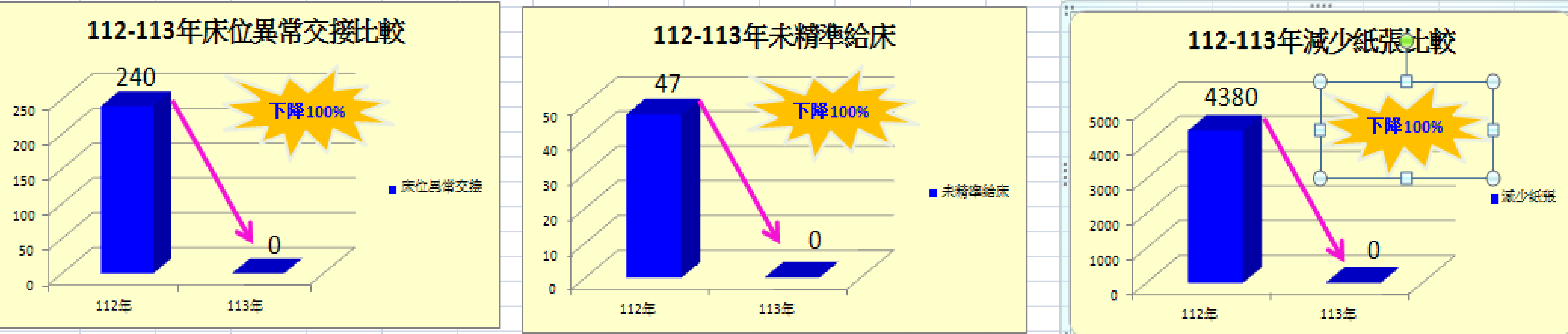
二、材料與方法／問題分析、改善計畫或方法

1. 病床動態看板化:交班利用TRM輔助動態看板精準監測總體床位進出及預備入住及出院情形。
2. 候床表訊息數位化:前一天可與當天預住床做準備，以利與病人及同仁溝通，並互助提醒床位利用。
3. 電腦候床表智能化:住院，急診櫃台，與急診醫護方便溝通檢傷1，2級及超過48小時之病人優先入住。
4. 互助交班:早中晚交班有系統性準確給床及尚未給床訊息，避免訊息傳達不清，漏給床，交接不清。



三、結果/成效

1. 經使用病床動態看板監測，讓病人等候降低，滿意度提升。
2. 使用候床表訊息數位化，同仁能同時多點開啓資訊，不用電話往返訊問，提升工作效能。
3. 急診電腦候床表智慧化，提升櫃員與醫護溝通，給床資訊公開透明，降低急重病人留置急診室降低醫護人員壓力，以前給床同仁無法知悉檢傷1，2級病人，現經系統代入急診電腦候床表，並加註顏色提示，讓同仁能在第一時間給床，從112年每月約20件未及時給床，至113年下降為0件，提升照護安全。
4. 早中晚互助交班，從使用數位交班表，同仁不用人工點檢，及加減各類床數，加上系統自動提示，從112年前每年有約47件左右給床異常，至113年降至0件。紙張從112年4380張，至113年減少至0張。



四、結論與討論

TRM運用於精準交班給床，導入數位科技系統性交班床位數，降低第一線醫護同仁醫療照護壓力，確保醫院住院品質及安全，提升顧客住院體驗，也增加快速給床的效能，同時提升同仁作業工作的減量目標。在目前產業環境面對綠色趨勢、科技進步，醫院不能只在乎醫療市場、財務風險，更須實現ESG目標。讓醫院朝向永續發展，與環境共存共榮。