

# 提升病安異常事件通報簽核效率

楊惠菱、陳儷慧、陳美玲、溫馨綺、翁珮庭、胡嘉文、劉麗絹、陳碧玉



## 前言

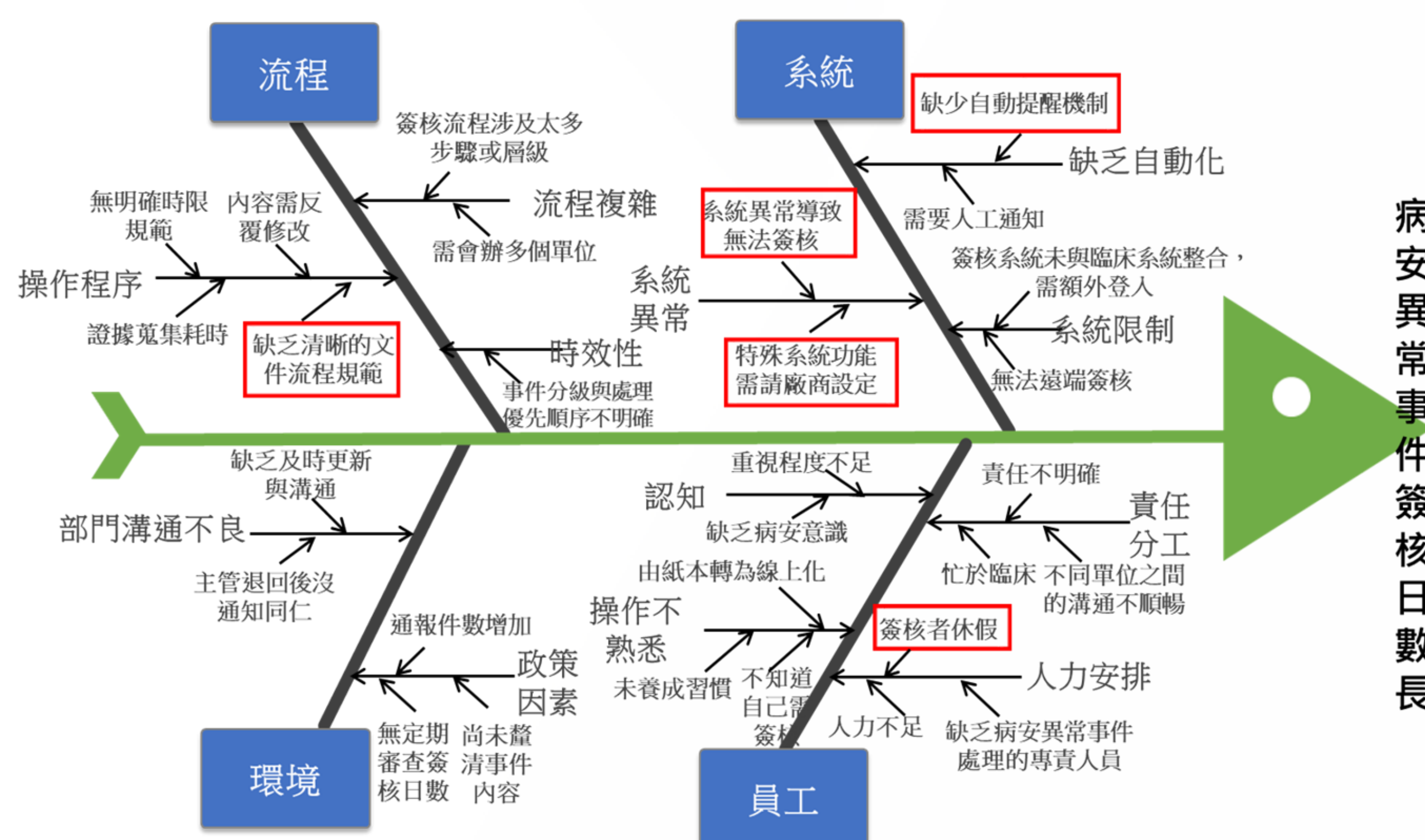
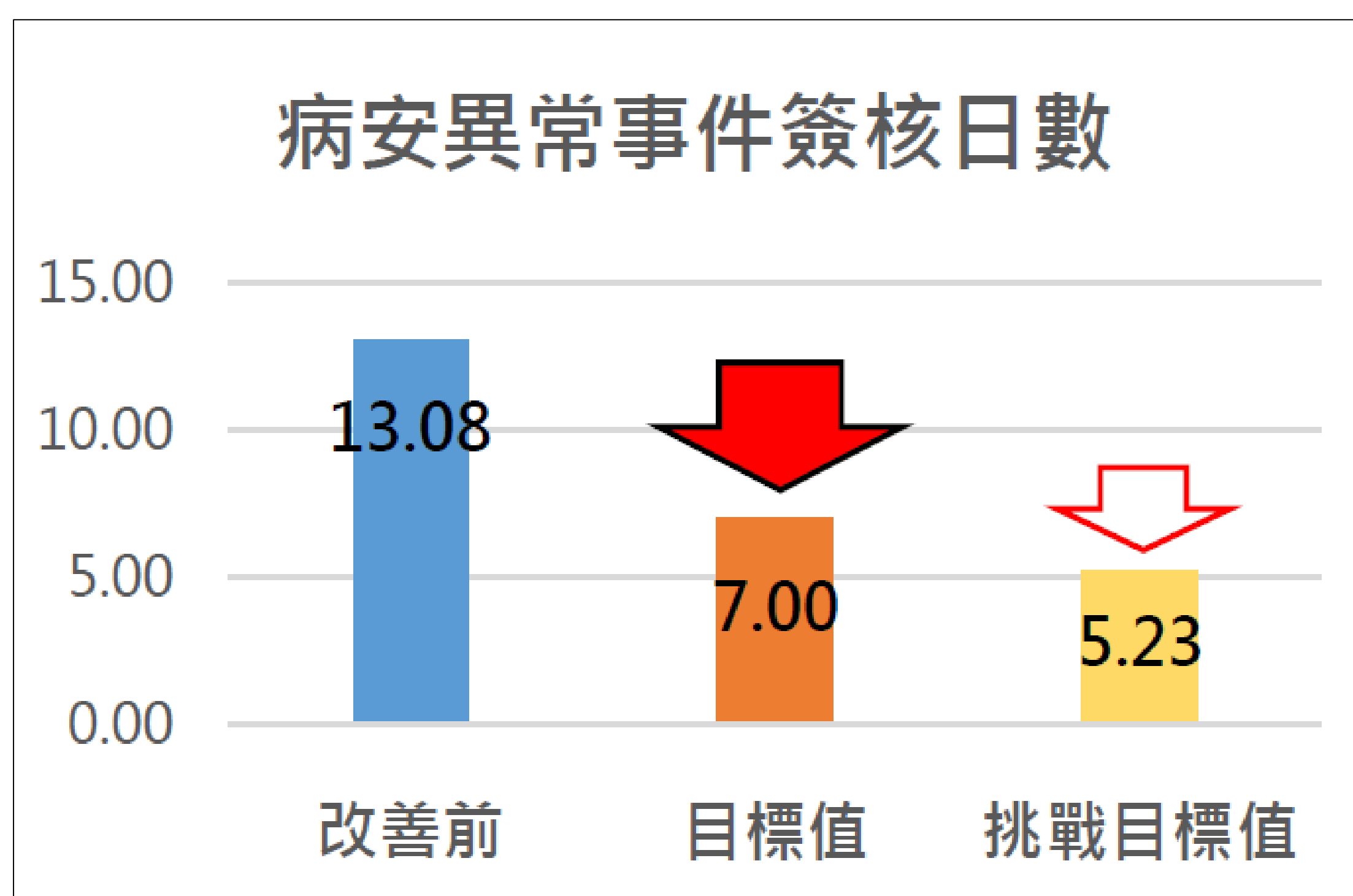
在現代醫療環境中，實現病人安全是醫療機構的核心基石，應確保每一個異常事件都能迅速處理並即時反應，而若異常事件通報流程過久，則會影響案件的即時處理與改善措施的推動。因此，提升病安異常事件通報效率，是確保病患安全、降低醫療風險及提高整體醫療品質的重要。

本研究目的為優化病安異常事件通報簽核流程，縮短通報至簽核結束的時間，簡化各層級簽核流程，提高決策速度，增加病安事件的處理效率，確保病患安全與醫療品質的持續提升。

## 研究材料與方法

統計本院2024年1至4月病安異常事件共收集84件，簽核日數平均為 13.08天。

本研究採 QCC 品管圈方式進行提升病安異常事件通報簽核效率，參考北部及南部醫學中心，病安異常事件通報至結案設定為 7天，本圈圈員有強烈企圖心改善簽核天數長，因此挑戰降低 60%，挑戰目標設定為5.23天(目標值=13.08-13.08\*進步比例 (60%)=5.23)

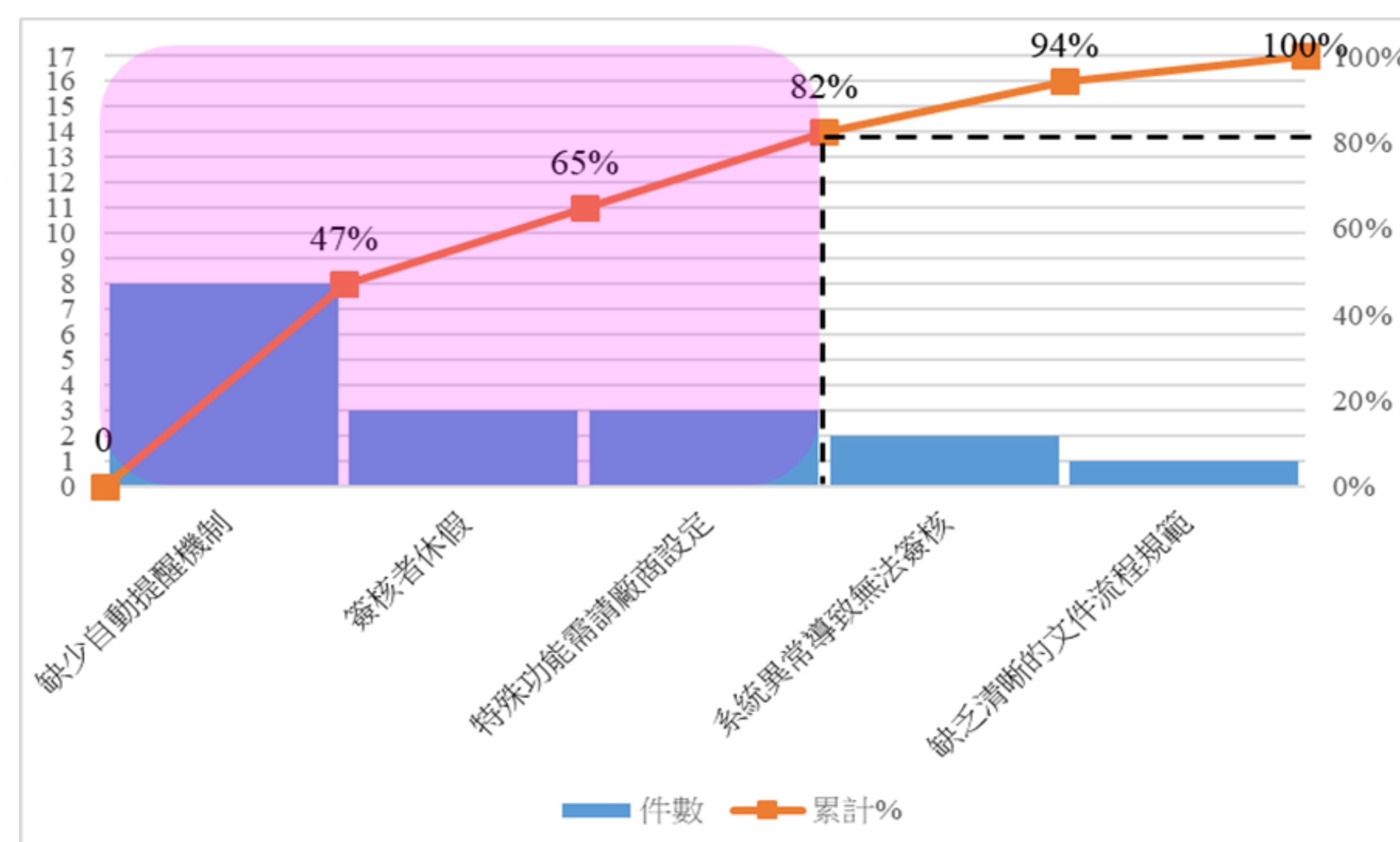


經圈員腦力激盪討論造成病安異常事件簽核日數長的原因，再由圈員依經驗投票選出 5 項要因，經三現法判定以80/20法則找出簽核天數長的真因有三項，作為本期活動之改善重點。

藉由簽核天數長的原因查檢表，我們將比例繪製成改善前的柏拉圖，以 80/20法則找出 簽核天數長的真因有三項：

1. 缺少自動提醒機制、2. 簽核者休假 及 3. 特殊功能需請廠商設定。

真因驗證	2024年9月					全部病安通報件數 N=30	簽核天數長的原因分析百分比 N=17
	第1週	第2週	第3週	第4週	合計		
1 缺少自動提醒機制	2	2	3	1	8	26.67%	47.1%
2 簽核者休假	0	1	2	0	3	10.00%	17.6%
3 特殊功能需請廠商設定	1	1	0	1	3	10.00%	17.6%
4 系統異常導致無法簽核	0	2	0	0	2	6.67%	11.8%
5 缺乏清晰的文文件流程規範	0	0	1	0	1	3.33%	5.9%
總數	3	6	6	2	17	46.67%	100.00%



本圈採 3 項對策，對策一：新增自動發送簡訊功能、對策二：新增送出案件後可以「退回」及修正之功能、對策三：新增代理人設定功能。

其中於自動發送簡訊功能中，2024/11/1~2024/12/31共通報101件異常事件(11月26件；12月75件)，共發送 2,056件簡訊，藉由自動提醒機制，2024/10/1~2024/12/31簽核日數較過去由平均13.08天下降至平均4.1天。

## 成效、結論

經2024/11/1~2025/02對策實施後，一、主要目標 - 提升病安異常事件通報簽核效率：本圈改善前，平均簽核日數為13.08，改善後平均簽核日數為4.12天，目標值設定 5.23天，目標達成率 114.98%；二、簽核天數長之原因改善比較，病安異常事件簽核天數長的原因，根據 80/20 法則找出主要原因，經對策介入後，改善前簽核日數久比例 56.67%，明顯降低為9.85%。

本次QCC活動主題是提升病安異常事件通報簽核效率，因此期望藉由本次活動縮短病安通報至結案的時間，簡化各層級簽核流程，增加病安事件的處理效率，確保病患安全與醫療品質的持續提升。未來本圈將持續追蹤流程效能，並強化資訊系統功能，朝向建立「即時通報、即時處理、持續改善」的病安文化邁進。

