

# 利用團隊資源管理(TRM)提升醫護溝通之有效性

龔美珍<sup>1</sup>

天晟醫院護理部/主任

楊宜菁<sup>2</sup>

護理部/專員

楊雨菡<sup>3</sup>

護理部/護理師

## 前言

航空業於1979年即導入團隊資源管理(Crew Resource Management, CRM)，其目的是藉由有系統的設計方法與工具應用於團隊合作。故也作為提升病人安全醫療品質改善之策略，使醫療提供者能提供有效之醫療服務(黃弘淵等, 2009)，增進彼此溝通，以減少疏失機會的發生。在1994年時首次被運用於瑞士某家醫院的開刀房，最近更被廣泛運用於美國的產房、開刀房、麻醉訓練及加護病房等單位(Oriol, 2006)。同時也研究指出，醫界採用團隊資源管理提升單位的病人安全文化(Haller, 2008)，目前國內僅有台大醫院、國泰醫院及彰化基督教醫院等以自身的力量進行本土化團隊訓練教材的開發及訓練。因此，本院將此管理手法中之「ISBAR」及『Two-Challenge Rule』等溝通模式導入運用於全院，期望能提升醫護間溝通之有效性，達成病人安全目標與醫療照護品質。

## 材料與方法

本院於99年1月開始進行團隊資源管理教育訓練課程活動(圖1、2)，另外於98年11月至12月期間共參加院外團隊資源管理教育訓練課程共3場，其中包括醫師主管12人、護理主管9人、行政主管5人。並由護理部自行設計ISBR小卡(圖3)，置放於每位護理人員識別證後方，以提醒護理人員和醫師溝通時能有所參考，並可適時提醒如何與醫師進行溝通。另外制定『Two-Challenge Rule』紀錄表，於醫師會議上宣導所有醫師共同執行。

本研究主要以問卷調查方式進行，並以SAS 9.1.3版本為統計分析工具，採Likert五點式量表來衡量，從『非常不同意』到『非常同意』依序給予1-5分。藉由團隊資源管理之手法來驗證本院醫護溝通之有效性。研究對象以本院所有正職護理人員，不包含尚在試用期的新進人員。問卷調查期間自民國99年3月10日至99年3月19日止，共發出150份問卷，回收121份問卷，回收率為80.7%，其中5份為無效問卷，116份為完整問卷，有效樣本回收率為77.3%。



(1)



(2)



(3)

## 成效、結論

1. 護理人員對於TRM的態度愈正面，與自評工作成效提升有關。
2. 護理人員曾上過TRM課程時數愈多，護理人員自評成效分數也愈高。
3. 平均工作年資與本院平均工作年資自評成效間均未達到統計上顯著意義。

許多實證研究也指出團隊因素與溝通是造成醫療錯誤發生的重要根本原因之一，因此，改善溝通早已被列為全美國年度病人安全目標。故本研究即希望本院醫護團隊願意接受改變的文化，團隊成員間願意為了病人安全提出質疑，並打破醫療機構中科層階級，成立跨單位之部門合作，提升工作績效，彼此協調溝通、支援合作、共同決策、解決問題，使病人照護品質提升，未來本院將持續推動團隊資源管理教育訓練課程，建構開放性的溝通及合作文化，如此醫院才能真正達到的雙贏局面，相信對未來本院於內部醫療團隊照護運作上有更大的幫助。