

94年度與英國NPSA合作 病人安全種子人員培訓計畫

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會
2005年10月19日

背景說明(一)

我國病人安全的推動

- 2003.2 衛生署成立病人安全委員會
- 2004.5 提出全國病人安全五大年度目標
- 2004.8 推動全國性病人安全通報學習系統 (第一階段前驅測試)
- 2004.11 辦理全國病人安全週活動
- 2005.1 提出全國病人安全六大年度目標

背景說明(二)

初步成效

- 普遍喚起醫療院所及醫療人員對病人安全的重視
- 舉辦各項病人安全教育訓練課程
- 醫院紛紛成立病人安全委員會並建立院內通報系統
- 依據病人安全年度目標之參考做法改善院內之各項病人安全措施

背景說明(三)

遭遇的困難

- 國內病人安全通報系統處於開發階段，多數醫療人員仍心存疑慮
- 負責通報人員普遍欠缺事件調查、分析與解決問題的能力
- 病人安全資訊傳遞分享的平台尚待建立
- 醫院多不清楚如何讓民眾參與病人安全工作

背景說明(四)

英國NPSA之主要工作與特色

- 由中央統一規範病人安全活動，並設有區域性風險管理人之機制協助推動
- 計畫性協助醫療機構執行病人安全工作 (如7 Steps & E-learning)
- 建立世界第一個全國性的病人安全通報學習制度
- 發展各項教育訓練課程 (如staff induction program, incident decision tree, RCA toolkit, team work, undergraduate & postgraduate education etc)
- 積極推廣民眾參與病人安全模式
- 參與世界衛生組織 (WHO) 病人安全工作

合作計畫之目的

- 擬與NPSA (National Patient Safety Agency) 建立長期合作模式，借鏡其經驗以提昇國內病人安全工作，並與國際接軌
- 短期目標
 - 發展國內病人安全通報系統之經驗交流與學習
 - 提升國內病人安全工作人員之素質
 - 推動病人安全工作民眾參與之模式
- 長期目標
 - 雙方病人安全通報資料之交流與學習
 - 研擬區域性病人安全工作架構
 - 參與國際病人安全工作之推廣

合作模式

- 94年—派員至NPSA進行實地參訪與接受課程訓練
- 95年—參考NPSA模式建立國內病人安全管理架構，邀請NPSA人員至國內進行指導
- 96年—建立雙方資訊共享及經驗交流平台
- 97年—與NPSA維持持續性人員交流訓練，推動兩國醫院間之合作模式
- 98年—與國際病人安全工作接軌，期望由我國擔任亞洲地區種子推動國家

參加人員背景(共23名)

- 病人安全委員會委員 2名
- 衛生署醫事處 1名
- 醫策會病人安全工作小組委員 2名
- 全國病人安全通報系統工作成員 2名
- 地方衛生主管機關 2名
- 醫療機構人員 12名
- 學者/研究人員 2名

參訪行程(Sep.26~Oct.3, 2005)

- Day 1: 英國病人安全架構簡介
- Day 2: 全國性通報系統NRLS介紹
- Day 3: 病人安全研究
- Day 4: 醫院參訪
- Day 5: 根本原因分析訓練
- Day 6: 病人安全實務經驗分享

心得分享

- Part I: 英國病人安全架構
- Part II: 全國性病人安全通報系統
- Part III: 病人安全教育7 steps

Part I: 英國病人安全架構簡介

英國病人安全架構

- National Institute of Clinical Excellence(1999)
 - Clinical effectiveness, national quality standard
- Commission for Health Improvement(1999)
 - Regulation and Inspection
 - Health Commission(2004)
- National Health Service Litigation Authority(1995)
 - Compensation, risk management
- National Patient Safety Agency(2001)
 - Guidance, support, intervention
- National Institute of Improvement and Innovation(2005)

Healthcare Commission

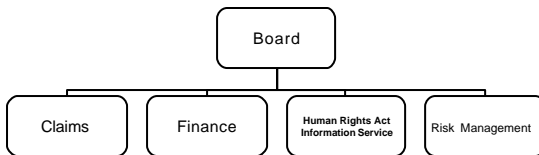
- Inspection
 - To assess the quality and value for money of healthcare and public health
- Inform
 - To produce an annual rating report on healthcare organizations in England
- Improve
 - To carry out investigations into serious service failures

National Health Service Litigation Authority (NHSLA)

- 建立於1995年
- 隸屬NHS
- 涵蓋範圍限於英格蘭地區
- 主要在處理醫療爭議事件
- 參加資格以醫療機構為單位自願參加
- 資金來源: mutual pool(根據醫院規模與風險投注金額)
- 運作方式: pay as you go, non profit

NHSLA宗旨與架構

- 減少NHS整體醫療爭議之費用
- 建立風險管理標準與評鑑



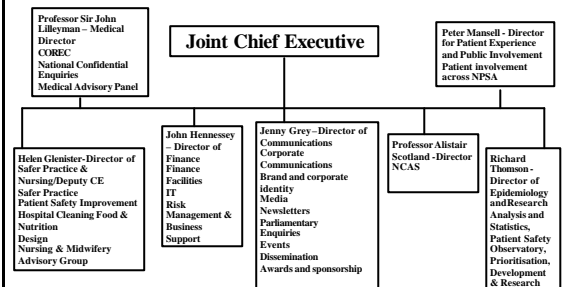
NHSLA風險管理標準與評鑑

- 範圍
 - Acute
 - Maternity
 - Mental Health & Learning disability
 - Ambulance
 - PCT (Primary Care Trusts)
- 兩年評鑑一次，分為三個等級
- 依評鑑等及折扣費用
 - Level I 10% off
 - Level II 20% off
 - Level III 30% off

National Patient Safety Agency (NPSA)

- 成立於2001年7月
- 員工人數超過400人(全職約290人)
- 每年預算約2500萬英鎊
- 主要工作為
 - Collect & analyse information on adverse events
 - Assimilate other safety-related information
 - Learn lessons
 - Produce solutions and national goals

NPSA架構



National Clinical Assessment Service (NCAS)

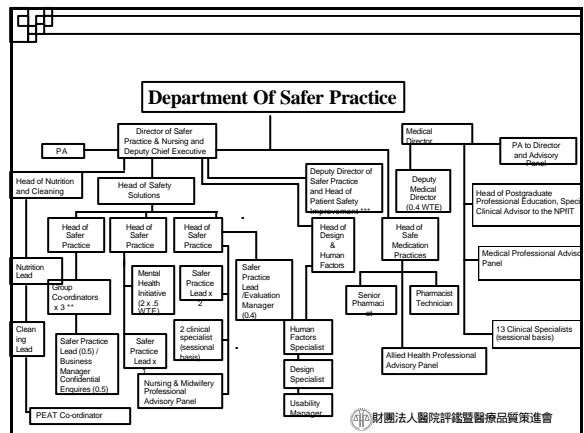
- 目的:
 - supporting the resolution of concerns at practitioner performance
 - Promoting confidence in doctors & dentists
- 對象:
 - Doctors (2001)
 - Salaried & employed dentists (2003)
 - General dental practitioners (2005)

NCAS主要工作

- Case work
 - Advice
 - Support
 - Assessment
 - Action planning & follow up
- Programme work
 - R&D, Education
- Suspensions & exclusions
- Alert letters

Safer Practice

- Solution to promote safer practice
- Patient safety improvement (PS managers)
- RCA & risk assessment
- Medication safety
- Design safety
- Cleaning & nutrition
- NRLS

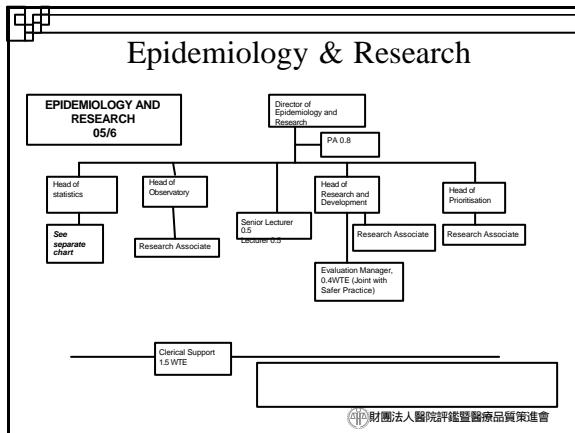


Patient Safety Manager 的角色(I)

- Build a safety culture
 - Promote PS onto board agendas
 - Promote NRLS reporting
 - Support RCA training
- Lead & support staff
 - Meeting with executive directors
 - Training non executive directors
- Integrate risk management activity

Patient Safety Manager 的角色(II)

- Involve & communicate with patients & public
 - Develop links with Pt, carers, & representatives
 - Ensure pt/public voice is heard
 - Engage pt/public in solution development
 - Promote "being open" guidance
- Learn & share safety lessons
- Implement solutions to prevent harm



Statistics

Epidemiology & Research, NPSA

- Clean NRLS data
 - 去辨識性資料(anonymisation)
 - 轉錄(recoding)
- Analyse NRLS data
 - Structured data analysis
 - Free text search
- Report statistical results
 - Monthly management report
 - Observatory report
 - Feedback to Trusts
 - Support the issue of Alert
 - Inform prioritisation

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

Research & Development

- Identify GAPS
- Embed evidence base in NPSA work
- Develop research skills
- Evaluate what we do

Epidemiology & Research, NPSA

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

Prioritization

Epidemiology & Research, NPSA

- 透過多方之意見與資訊，擬定優先之病人安全行動與目標
- 以十八個月為一循環進行目標修訂
- 考量條件
 - 影響病人程度
 - 能力可及
 - 實證依據

Stage 1: Invite submissions

Stage 2: Initial filter by NPSA staff

Stage 3: Panel makes short list of topics

Stage 4: NPSA staff prepare briefs

Stage 5: Panel prioritise topics

Stage 6: Panel gives advice to Board

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

2005/6 之優先行動

- Extend Cleanyourhands to primary care
- Patient identification
 - Wristband
 - Transfusion
 - Correct site surgery dentistry
- Mental health
 - Inpatient suicide
 - Psychotropic drugs
- Patient restrain
 - Risk assessment

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

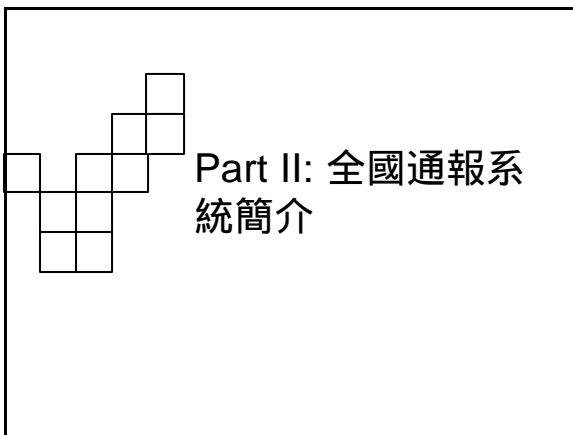
2005/6之優先行動(續)

- Medication
 - Anticoagulation
 - Medication error
 - Labelling /packing
 - Hypotonic infusion in paediatrics
 - Errors in near patient preparation and administration of injected medicine
- Methods
 - Significant event auditing in primary care
 - Aggregate root cause analysis reporting

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

Patient safety observatory

- 出版刊物，定期將病人安全的相關資訊回饋給醫療機構(包括NRLS結果分析報告)
- 協助擬定病人安全優先行動
- 及時提出危及病人安全之警告
- 建立全國及國際病人安全資訊之交流網絡



National Reporting & Learning System (NRLS)

- 建立於2001年
- 投入研發經費超過1000萬英鎊(約新台幣六億)
- 歷經三階段改變
 - 2001~2002.6 以APSF版本為主，僅於資料收集
 - 2003.1.31~2003.5.3 T&D階段，強調學習
 - 2003.6~2003.11 與LRMS進行資料連結
 - 2003.11~ 逐步擴大

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

NRLS介紹

- 目的
- 通報方式
- 資料處理原則
- 資料庫架構
- 分析與報告
- 回饋與學習

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

目的

- 協助醫院(NHS)從 PSI中學習
- 建立非懲罰、公開、公平的文化
- 通報並非IT的系統而是促成改變
- 藉著通報、學習、與行動以預防 PSI的發生
- 建立醫療機構(Trusts)間合作的平台
- 支援地方性的通報與學習
- 與 LRMS 結合，減少通報的工作負擔

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

通報方式

- 通報案件主要來源有三
 - 經由Trust的LRMS連結至NRLS的資料庫 (98%)
 - 某些Trust經由eForm連結至NRLS
 - NHS的員工直接經由網路通報(eForm)
- 目前91%的Trust可經由data mapping與NRLS的資料庫連結
- Public/patient的通報現正規劃中，預計明年開始接受通報

資料處理原則

- 採匿名、保密原則
 - 結構式欄位去除個人資料
 - 文字敘述部份則由電腦軟體自動去除姓名
 - 保留醫院名稱但不公佈
- NPSA不介入調查
- 原始資料經轉檔後刪除

資料庫架構

結構式資料

- Care setting
- Location
- Incident type
- Degree of harm
- Specialty
- Contributing factors

文字敘述資料

- What happen
- Preventative action
- Underlying causes or events
- Drug detail
- etc

分析與報告

- 處理之資料量: 每天約2,000件，每週約10,000件，每月約40,000件
- 報告產出
 - Patient safety observatory report
 - Web-based feedback to trusts
 - Analysis to support the issue of Alert
 - Analysis of top 10 incidents to inform prioritisation

回饋與學習

- Evidence to support many ongoing projects
- New evidence raises the possible issues
- Evidence to support projects to be started next year
- High number of MH incidents related to absconsions & self-harm
- Vaccination
- Allergic reactions to contrast media

全國性通報的價值

- 具有放大的效果
- 略窺全貌
- 可進行不同機構間之比較
- 影響全國性機構如製藥商
- 發展全國性對策
- 進行全國性成效評估
- 可與其他資料庫相比較

NRLS面臨的挑戰

- 媒體關注的焦點
 - 文化的差異
- 資料連結的難題與資料品質
 - Dataset & mapping
 - Consistency
 - Quality, others, missing
- 名詞定義的混淆
 - Common language & definition

Part III: 病人安全推動 7 steps

Seven steps to patient safety



1. Build a safety culture
2. Lead and support your staff
3. Integrate your risk management activity
4. Promote reporting
5. Involve patients and the public
6. Learn and share safety lessons
7. Implement solutions to prevent harm

Patient safety e-learning programmes



建議與行動

短期行動

- 舉辦研習營(研討會)擴大影響層面
- 擴大全國性病人安全通報系統之參與
- 組成工作小組研擬年度目標、action plan
- 建立病人安全學習平台(網路、刊物、通訊、郵件)
- 發展教育訓練計劃與教材、講員
- 協助地區病人安全工作之推動
- 檢討擬定未來與NPSA之合作計畫

未來展望

- 病人安全研究與實務的連結
- 發展local risk management可行性
- 醫療糾紛賠償與保險制度的規劃
- 病人安全教育的推動與文化改造
- 病人參與、媒體處理的議題

