

A Better Life

**長照機構品質指標監測
真因分析**

朱凡欣

2021.10.26

1

逐案分析

真因

2

定期分析

110年度老人安養暨長期照顧機構評鑑指標

代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
B16	服務對象約束處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有服務對象約束處理辦法及流程，並確實執行，如有約束個案應定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。 2.須經醫師診斷或護理人員專業判斷，並有個別化評估。 3.有服務對象、家屬或委託人之同意書(自簽訂日起3個月內有效)；無法定代理人或監護人者，應依主管機關規定為之。 4.約束過程中並應隨時監測且有完整紀錄。 5.無不當之約束。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視相關資料。 2.請教工作人員，如何執行。 3.公費安置且無家屬或法定代理人者由委託之直轄市、縣(市)政府代表簽署同意書。 	<ol style="list-style-type: none"> E.完全不符合。 D.符合第1、2項，且第3項部分符合。 C.符合第1、2、3項，且第4項部分符合。 B.符合第1、2、3、4項，且第5項部分符合。 A.完全符合。

110年度老人安養暨長期照顧機構評鑑指標

代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
B14	服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形	<p>1.訂有服務對象壓力性損傷預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生壓力性損傷案件應逐案及定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。</p> <p>2.針對服務對象壓力性損傷有監測紀錄，且紀錄完整。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。</p>	<p>E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項且第2項部分符合。 A.完全符合。</p>

110 年度一般護理之家評鑑基準

代碼	共識基準	基準說明
B3	提供個案舒適服務且訂有品質監測指標，並定期檢討執行成效	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案服裝儀容適當且無異味。 2. 照顧服務員正確執行灌食技術。 3. 訂有品質監測指標：(1)跌倒、(2)壓力性損傷、(3)約束、(4)感染、(5)非計畫性轉急性住院、(6)非計畫性體重改變等。 4. 依系統回饋品質指標(每月、每季、每年)統計資料分析，針對超過閾值之指標需提出有效改善措施(如：實證、文獻、標竿...)。 5. 定期召開單位品質會議，依監測結果修訂年度閾值。

逐案分析

現況說明	
問題導因 (真因)	
改善措施	
追蹤結果	



現況說明→紀錄

- 5W+1H
 - 何因Why
 - 何事What
 - 何地Where
 - 何時When
 - 何人Who→至少2人
 - 方法（何法How）

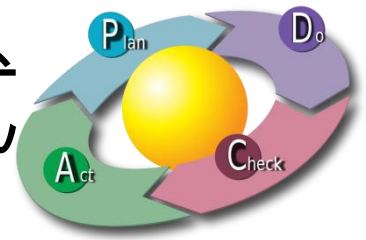


問題導因/真因

- 真相永遠只有一個！?????...

護理品質管理的模式

PDCA CYCLE



計畫 (Plan)

- 選擇主題、衡量的單位、建立標準等

實施 (Do)

- 測定品質

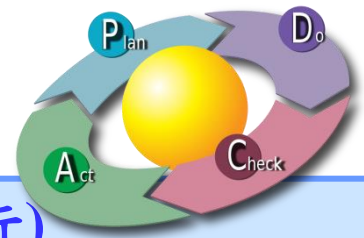
查核 (Check)

- 尋找測定值與標準值間的差異並了解原因

處置 (Action)

- 採取矯正措施

PDCA 循環理論



Plan(計畫)

- ❖ 確定方針、目標、流程
- ❖ 增進上述項目完整性與正確性
- ❖ 亦可區分為短中長期
- ❖ Plan、Do、Check盡量呼應

Do(執行)

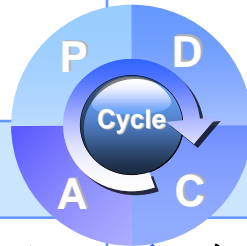
- ❖ 按照Plan，擬定執行與施行新的計劃或流程

Action(對策擬定並有改進)

- ❖ 分析達成目標與預定目標不同之原因。
- ❖ 將產生的問題點加以解決，以免重複發生，尚未解決的問題可再進行下一個PDCA循環，繼續進行改善
- ❖ 將成功的經驗加以適當推廣或標準化

Check(分析檢討)

- ❖ 總結執行計畫的結果
- ❖ 確認Do和欲達到之Plan的差距
- ❖ 檢查新的程序和達到之成效與預期目標的差距
- ❖ 需呼應Plan



PDCA書寫介紹

Plan (計畫)	Do (執行)
<ol style="list-style-type: none">1. 書寫要點，可用<u>未來式</u>2. 例如：預於2021年1月31日前體重…。	<ol style="list-style-type: none">1. 書寫要點，可用<u>現在式/現在完成式</u>，例如：於1月31日完成…。2. 例如：預於2021年1月31日前完成…。
Action (對策擬定)	Check (分析檢討)
<p>根據Check的問題點進行改善，將成功的經驗加以適當推廣、標準化；將產生的問題點加以解決，以免重複發生，可進一步挑戰Advanced-PDCA。</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 書寫要點，可用<u>過去式/過去完成式</u>2. 例如：已於1月31日完成…。

PDCA書寫格式範例1

主 題			
簡要說明			
指標名稱		閾 值	
監測期間		監測結果	
執行期間		追蹤成果	
檢討改善			
Plan (計畫)		Do (執行)	
Action (對策擬定並有改進)		Check (分析檢討)	

動腦動手

約束案例

王奶奶為公費安置且無家屬、法定代理人，曾於三年前腦中風造成左側肢體偏癱。110年3月30日入住機構，GCS為E3M5V4，常胡言亂語意識混亂想下床回家煮飯，ADL為50分屬嚴重依賴，使用鼻胃管灌食，且仍有存留導尿管。

為預防自行下床跌倒，避免意識不清自拔管路而予以床上約束，而照顧服務員協助下床坐輪椅參加活動時，也會固定放置餐板。

請寫出約束檢討改善

現況說明	
問題導因 (真因)	
改善措施	
追蹤結果	

壓力性損傷案例

- 110年9月3日 照服員協助行動不便使用輪椅的黃爺爺洗澡時，**發現**爺爺的右腳無名趾有一個0.8 x 0.8 x 0.2 cm壓力性損傷傷口，疑似因腳趾頭變形扭曲**長時間壓迫**造成，予以通報二級壓力性損傷。

請寫出壓力性損傷案例檢討改善(逐案)

現況說明	
問題導因 (真因)	
改善措施	
追蹤結果	

非計畫性體重改變案例

- 王奶奶110年2月1日入住機構時，身高155公分、體重45公斤，BMI 18.7。
- 110年2月7日因腸胃道出血至急性醫院住院，110年2月28日出院後體重42公斤，BMI 17.5。
- 3月5日體重為43公斤，4月5日測量體重為40.5公斤

請寫出非計畫性體重改變案例檢討改善(逐案)

<p>現況說明</p>	
<p>問題導因 (真因)</p>	
<p>改善措施</p>	
<p>追蹤結果</p>	

跌倒案例

- 張爺爺，80歲，HX：ICH、CVA，GCS：E4V5M6，MP：雙上肢體皆為5分，左側肢體為4分，ADL 60分，平時下床使用輪椅活動。
- 110年 10月20日 05:15住民欲下床移位至輪椅刷牙洗臉，使用紅燈鈴工作人員未能及時前來協助移位，故住民便自行下床移位，在移位過程中因站立時雙腳無力而發生跌倒，雙側膝蓋著地。
- 檢視住民全身皮膚狀況，發現雙膝蓋紅腫、疼痛，協助臥床休息，雙膝紅腫處予冰敷使用，測量住民BP:172/93mmhg HR：105下/分 RR：22，通知家屬告知住民跌倒發生經過及目前狀況。

感染案例

- 朱奶奶80歲，HX：CVA，GCS：E4V4M5，ADL 10分，細碎餐，每天1200卡，偶嗆咳，每2天下床1次使用輪椅活動；導尿管留存。
- 3/1 9:00AM發現奶奶雙頰微紅，體溫38 °C，呼吸16次/分、血壓150/80mmHg，小便沉澱物多，給予冰枕及減少被蓋、增加水分攝取。11AM體溫37.6°C、13PM體溫37.2°C。
- 3/2早上巡診醫師開立Baktar Tablet 400mg Bid使用。

非計劃性轉至急性醫院住院案例

- 朱爺爺，78歲，HX：H/T、Parkinson 's disease，GCS：E4V4M5，MP：雙上肢為5分、雙下肢為4分，ADL 50分
- 110年 8月1日10:30Am照服員協助住民如廁，將住民獨自一人留在廁所中，住民如廁完畢後便自行起身移位，造成跌倒發生，向前查看發現住民右側後腦杓因碰撞導牆角導致4x5cm血腫，左腿疼痛，立即通知家屬及送急診處理。經電腦斷層檢查並無顱內出血，X光檢查左腿骨折，收住院處理。

2

定期分析

Plan (計畫)

Do (執行)

Action (對策擬定)

Check (分析檢討)