

醫療團隊合作 (TeamSTEPPS)

與病人安全之應用與展望

◎林口長庚品質管理中心 黃泓淵組長、趙子傑執行長、宋永魁副院長

◎林口長庚管理部 楊秋美執行秘書、戴興業高專

TeamSTEPPS (Team Strategies & Tools to Enhance Performance & Patient Safety) 訓練模式是由美國保健政策研究機構 (AHRQ) 所研發出的一種團隊合作提升醫療品質方法，其目的是藉由有系統設計之方法與工具應用於團隊合作，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。美國醫療研究機構 Institute of Medicine (IOM) 於 1999 發表「To Err Is Human，人都會犯錯」概念以來，如何提升與維護病人安全已成為重要的醫療改革議題之一。醫療不良事件或醫療錯誤的嚴重性之發生，常因醫療體系個人人為因素與醫療系統因素而導致錯誤。我們所受的傳統醫學教育與後續醫師養成教育，是以強調個人卓越之能力與責任感為訓練重心，以致醫學教育的訓練內容有所差異，導致醫療工作者在投入醫療服務時，不同專業背景間無法進行有效的溝通與合作，甚至因為團隊工作或溝通不良造成錯誤或傷害。因此，如何參考其他領域或團隊合作專業成功經驗之模式，發展我們醫療專業人員的團隊訓練模式，便成為提昇醫療品質與病人安全的重要課題之一。這其中如何提

升醫療體系的安全，方能保障病人安全重要之一環，便是發展跨部門的團隊訓練模式，包括針對訓練中的人員或已有經驗的醫療人員，運用模擬方法進行訓練，尤其現代醫療專業人員必須具備跨越品質鴻溝的醫療專業教育核心能力，包括以病人為中心的醫療照護 (patient centered care)、以實證醫學基礎的專業執行 (evidence based practice)、醫療資訊技術的應用 (informatics)、醫療品質促進 (quality improvement) 以及最重要的便是跨部門的團隊工作能力 (interdisciplinary teams work)。

團隊資源管理 (CRM, Crew Resource Management) 也可稱為 Cockpit Resource Management (座艙資源管理)，近年被廣泛應用於民航界，TeamSTEPPS 即為仿效航空業的 CRM 模式進行訓練。在航空業與醫療體系同樣有類似的衝突，但航空業背景見解較一致，大部分衝突都可以化解，因為機師、組員、乘客均在同一飛行器上，是絕對的命運共同體。相反地，在醫療體系團隊中，這些醫療上的衝突只有少部分獲得解決，大部分需時間化解。因此醫療團隊成員若能考慮到其他成員的觀點，

就能化解彼此對團隊合作認知上的差異，藉由團隊合作風氣的改善即能直接影響醫護團隊人員對工作的滿意度。

TeamSTEPPS 事實上包括團隊合作與病安文化的四個構面與模式，即團隊構成與領導統馭、警覺應變、互助合作、有效溝通。這四個構面又建構於團隊成員之知識、態度、執行力三個支柱，在此一架構下若有不足之處，此一醫療團隊在醫療品質相關指標就會明顯顯示出不如人意的數值。在「團隊構成與領導統馭」重視的是高效率之團隊之組合與運作，以提高對於醫療團隊之助益與病人之安全，團隊領導者更肩負了團隊運作之重任與發展之策略。在「警覺應變」、「互助合作」重視的是藉由相互監督與相互支援之模式提高團隊運作之效能與正確性，最重要的是「有效溝通」方能使目標達成。TeamSTEPPS 針對這四個構面亦發展出不同之工具與技巧來提供團隊運作之效能，以「團隊構成與領導統馭」為例，藉由事前說明、過程討論、事後檢視等技巧，組成團隊、分配任務與簡報及任務後之檢視，使團隊之運作達到最高之效能。「STEP」及相互監測方法則可以應用於「警覺應變」；在「互助合作」構面，可以回饋、重申關切法則、DESC（Describe 陳述，

Express 表現，Suggest 建議，Consequence 結果）口訣等技巧以提升團隊合作之效能。SBAR（Situation 狀況，Background 背景，Assessment 評估，Recommendation 建議）口訣、主動呼叫（Call-out）、收到確認（Check-back）則使我們在團隊運作中更能「有效溝通」。

醫療團隊提升醫療品質與病人安全在各大醫院應已有相當紮實之基礎，而目前國內醫療團隊合作訓練有兩種模式，模擬訓練模式及團隊協調訓練模式，在模擬訓練模式目前較具規模，但團隊協調訓練模式則較不普及。引進AHRQ之TeamSTEPPS之團隊訓練，正好提供一團隊協調訓練模式之機會與平台；以期能達成病人安全首重目標使醫療院所對於醫療品質文化的改造與提升病人安全文化之形成。其次，TeamSTEPPS提供了另一團隊合作之介面，觀念上並非要改變現有醫品之架構，而是提供另一團隊合作訓練之模式。未來如何將TeamSTEPPS之概念導入現有醫療品質指標及資料分享應是未來發展趨勢之一。

本院積極推動病人安全活動，分別舉辦全院性演講及實際演練教育訓練，對於醫療品質與病人安全一直持續不斷努力。☺



▲分組互動討論景象



▲團隊參與合影

