

照護品質指標監測及持續改進

指引簡易手冊

教練：陳玉枝 臺北榮民總醫院護理部顧問

| | | | |
|-----|--------------|-----|---------------|
| 紀淑靜 | 義大醫院醫療品質副院長 | 吳秀玲 | 臺北榮民總醫院護理長 |
| 周幸生 | 臺北榮民總醫院護理副主任 | 陳齡芳 | 臺北市立萬芳醫院專科護理師 |
| 洪世欣 | 臺北榮民總醫院護理督導長 | 王惠美 | 國泰綜合醫院專科護理師 |
| 林麗華 | 臺北榮民總醫院護理督導長 | 楊雅菁 | 淡水馬偕醫院專科護理師 |
| 郭素真 | 臺北榮民總醫院護理長 | 曾嫻蘭 | 耕莘醫院專科護理師 |

制定日期：108年10月7日

衛生福利部107年度護理及健康照護司

簡易手冊介紹

「照護品質指標監測及持續改進指引」分為七章，全文涵蓋指引發展的重要性、發展過程、實證依據、品質指標的定義、品質改善模式、品質改善手法及案例分析等，理論與實務兼俱且內容豐富，可提供讀者廣泛性的參考。唯考慮臨床實務面的應用，能快速參考操作的方法或步驟，因此從指引第三章到第五章內容摘錄，以簡潔的文字及圖形編排，方便臨床實務人員查閱。

目錄

| | |
|-----------------------|----|
| 第三章 品質指標的基本概念..... | 03 |
| 一、指標的意義..... | 03 |
| 二、指標的種類..... | 03 |
| 三、護理品質指標的種類..... | 03 |
| 四、台灣臨床成效指標計畫..... | 04 |
| 五、台灣醫療照護品質指標系列..... | 06 |
| 六、指標閾值的訂定原則..... | 08 |
| 七、資料收集流程建立..... | 08 |
| (一)各項指標的定義..... | 09 |
| (二)資料取得方法..... | 11 |
| (三)資料信度確保..... | 11 |
| 第四章 持續性品質改善模式與步驟..... | 12 |
| 一、改進科學的模式..... | 12 |
| 二、科學性持續品質改進七步驟..... | 13 |
| 三、PDCA 循環四階段八步驟..... | 14 |
| 第五章 照護品質改進手法..... | 15 |
| 一、品質改善活動之兩大利器..... | 15 |
| 二、改善手法之使用時機與意義..... | 15 |
| 三、照護品質改善常見的手法..... | 16 |

第三章 品質指標的基本概念

一、指標的定義【指引 p.20】

指標是一種具體量性的測量，反應出專業照護的標準，以監測與評估病人接受醫療照護服務的品質，本身無法直接地測量品質，它是一種篩選的工具或旗標，如用來監測組織在醫療品質的好壞，需要再進一步分析整體原因（Decker & Sprouse,1992）。

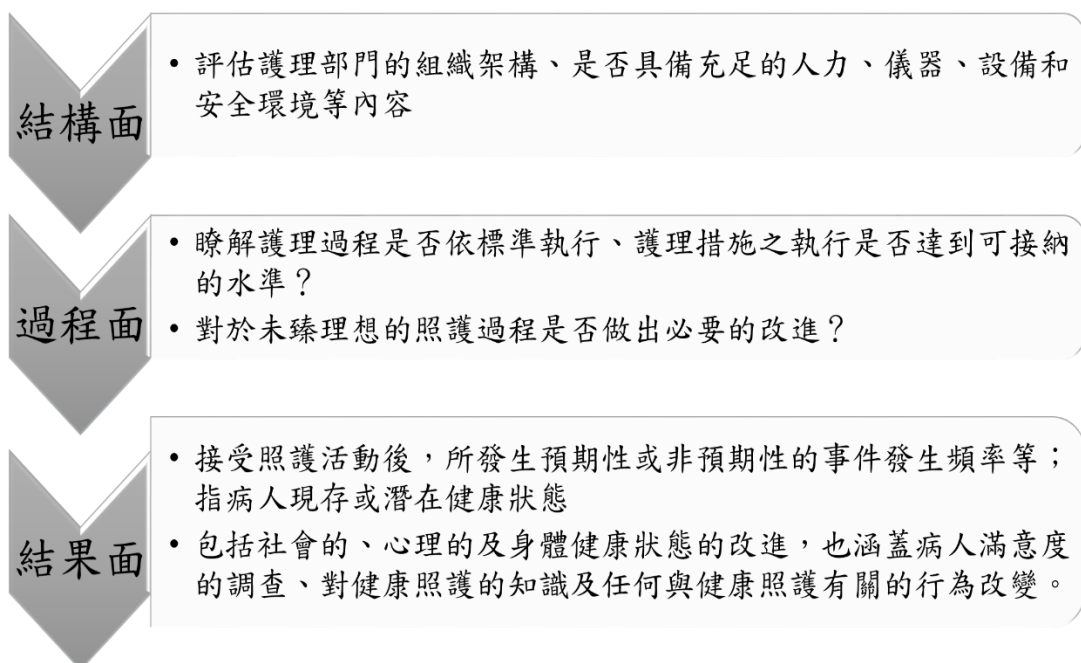
二、指標的種類

結構指標：指評估組織是否具備充足資源：硬體設施、設備、政策結構、人員數量及資格、財物資源、付費方式等因素。

過程指標：指偵測診療行為活動或提供照護的標準：可近性、持續性、協調性、團隊工作及適當的工作程序等。

結果指標：指測量接受醫療照護後，所發生預期性或非預期性事件的發生頻率，健康狀況的改變如用藥後疼痛緩解，或生活品質改善。

三、護理品質指標的種類【指引 p.21】







四、台灣臨床成效指標計畫 (Taiwan Clinical Performance Indicator, TCPI)

【指引 p.23-25】

指標架構包含綜合照護、精神照護與長期照護等三類指標，長期照護則為護理之家住民照護相關之指標。長期照護指標有以下九大項：

| | |
|---|---|
|  <p>營養</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 非計畫性體重減輕 2. 體重過輕住民點盛行率 |
|  <p>跌倒</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 有記錄的跌倒 2. 跌倒造成傷害比率 3. 跌倒造成輕度傷害 4. 跌倒造成中度傷害 5. 跌倒造成重度傷害 6. 跌倒造成死亡 7. 重複跌倒比率 |
|  <p>壓瘡</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 壓瘡期盛行率 2. 第一級壓瘡期盛行率 3. 第二級壓瘡期盛行率 4. 第三級壓瘡期盛行率 5. 第四級壓瘡期盛行率 6. 無法分級壓瘡期盛行率[2013 年新增] 7. 疑似深層組織損傷壓瘡期盛行率[2013 年新增] 8. 入住機構已有壓瘡之比率 9. 壓瘡發生率 |
|  <p>約束</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用身體約束率 2. 因預防跌倒使用身體約束率 3. 因協助治療使用身體約束率 4. 因其他因素使用身體約束率 5. 重覆使用身體約束率 |
|  <p>管路使用</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用鼻胃管期盛行率 2. 使用存留導尿管期盛行率 3. 使用氣切期盛行率 4. 鼻胃管移除率 5. 存留導尿管移除率 6. 氣切移除率 7. 鼻胃管非計畫性滑脫率 8. 存留導尿管非計畫性滑脫率 9. 氣切非計畫性滑脫率 |

| | |
|--|---|
|  <p>感染</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 有接受治療的下呼吸道感染 2. 有接受治療的下呼吸道感染的住民/病人人日 3. 有症狀且接受治療的泌尿道感染 4. 使用存留導尿管且接受治療的有症狀泌尿道感染 5. 未使用存留導尿管且接受治療的有症狀泌尿道感染 |
|  <p>轉出/出院至 急性醫院</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 入機構後 48 小時內非計畫性轉出/出院至急性住院照護 2. 非計畫性轉出/出院至急性住院照護 3. 因心血管代償機能減退而非計畫性轉出/出院至急性住院照護 4. 因骨折之治療或評估而非計畫性轉出/出院至急性住院照護 5. 因腸胃道出血而非計畫性轉出/出院至急性住院照護 6. 因感染而非計畫性轉出/出院至急性住院照護 7. 因呼吸系統困難而非計畫性轉出/出院至急性住院照護 8. 因其他內外科原因非計畫性轉出/出院至急性住院照護 |
|  <p>藥物使用</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 長效型鎮靜劑藥物使用率 2. 長效型鎮靜劑藥物連續使用率 3. 口服抗生素藥物使用率 4. 口服抗生素藥物連續使用率 5. 口服短效型非類固醇止痛藥物使用率 6. 口服短效型非類固醇止痛藥物連續使用率 7. 口服 Warfarin 抗凝血劑藥物凝血時間 (INR) 監測 8. 口服 Digoxin 毛地黃藥物血清毛地黃藥物濃度監測 9. 多重藥物 (≥9 項) 使用比率 |
|  <p>日常活(行)動</p> | <p>日常生活功能進步。</p> |

五、台灣醫療照護品質指標系列(Introduction of Taiwan Healthcare Indicator Series, THIS)【指引 p.26-28】

長期照護指標適用於安養機構及長期照護機構，共有 52 支指標，分別為結構面 11 支、過程面 15 支及結果面 26 支。

結構面

1. 護理人員人床比
2. 照顧服務員人床比
3. 照顧服務員持證比
4. 社工人員人床比
5. 2年以上資歷之護理人員比率
6. 護理人員、照顧服務員取得CPR訓練證書比率
7. 專業人員完成長照專業人力訓練 (Level3) 之比率
8. 新進工作人員完成16小時職前訓練之比率
9. 每年工作人員完成20小時在職教育訓練之比率
10. 新進服務對象入住72小時完成評估服務之比率
11. 新入住服務對象於1個月內完成醫師診察及評估之比率

過程面

1. 服務對象鼻胃管滑脫率
2. 服務對象留置導尿管滑脫率
3. 服務對象氣切管滑脫率
4. 服務對象定期完成服務評估的比率
5. 醫師定期診察 (巡診) 率
6. 醫師定期診察 (巡診) 率
7. 老人福利機構養護型、醫師定期診察 (巡診) 率
8. 老人福利機構長期照顧型、醫師定期診察 (巡診) 率
9. 護理之家、藥師每3個月提供藥事管理服務之比率
10. 長期照顧機構感染密度
11. 呼吸道感染密度
12. 下呼吸道感染密度
13. 泌尿道感染密度
14. 使用留置導尿管之感染密度
15. 疥瘡感染密度

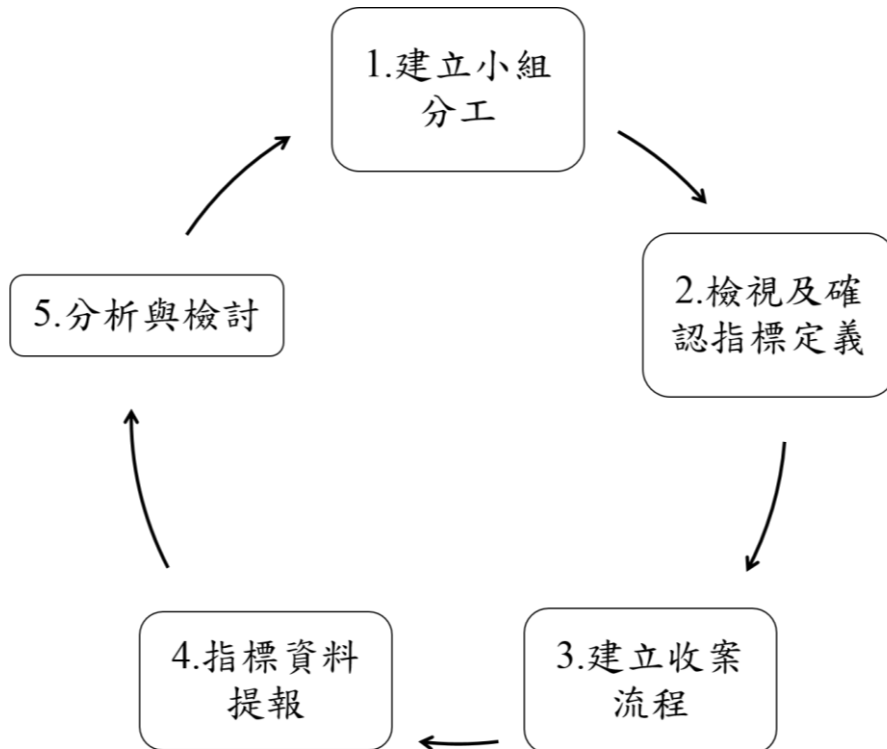
結果面

1. 服務對象鼻胃管移除率
2. 服務對象留置導尿管移除率
3. 急診就醫率
4. 非計劃性體重增加比率
5. 非計劃性體重減輕比率
6. 入住3至6個月BMI大於等於24比率
7. 服務對象跌倒發生率
8. 服務對象重複跌倒發生率
9. 入住後72小時內轉至急性醫院住院比率
10. 約束率
11. 機構照護服務滿意度
12. 工作人員工作滿意度
13. 專任工作人員留任率
14. 護理人員留任率
15. 照顧服務員留任率
16. 非計畫性轉至急性醫院住院比率
17. 非計畫性住院率
18. 流感疫苗接種率
19. 依受傷對象評估結果討論修正照顧計畫率
20. 服務對象於機構註銷後之紀錄完成率
21. 呼吸道傳染病、腸胃道傳染病不明發燒及群聚感染事件
22. 服務對象膳食滿意度
23. 服務對象或家屬申訴事件
24. 長期照顧機構緊急及意外事件
25. 壓瘡發生率
26. 壓瘡點盛行率

六、指標閾值的訂定原則【指引 p.29-30】

1. 參考同儕機構前一年平均值或中位數進行擬定。
2. 本機構指標前一年平均值或中位數進行擬定。
3. 以管制圖進行指標分析，依指標設定本院前兩年或 30 個有效點（排除極端值）後之平均值， $+1\sigma$ 、 $+2\sigma$ 或 $+3\sigma$ 進行閾值設定。
4. 參考評鑑基準或對應之醫療協會、學會建議數值擬定。
5. 閾值的設定務必確立異常判定原則，其監測間距可以月、季、半年或一年。

七、資料收集流程建立【指引 p.30】



(一) 各項指標的定義【指引 p.32-33】

護理之家品管指標定義及公式

| 指標名稱 | 指標定義 | 公式 |
|----------------|--|---|
| 跌倒發生率 | 指住民於照顧期間內，記錄於相關文件之跌倒事件發生狀況。 | 當月發生有紀錄的跌倒事件數/當月住民總人日數×100% |
| 壓瘡盛行率 | | 當月固定某一天有壓瘡之住民人數/測量當日所有住民人數×100% |
| 壓瘡發生率 | | 入住後始發生壓瘡發生總人數/當月住民總人數×100% |
| 身體約束事件率 | 當月受身體約束住民（以開始約束制約至結束為止為1事件），化學性約束不予列計。 | 總人數/當月住民總人日數×100% |
| 總感染發生密度 | 入住 72 小時後發生，有症狀、有醫囑治療者（感染包括呼吸道、泌尿道、疥瘡等感染）。 | 當月總感染住民人次/當月住民總人日數×1000% |
| 非計畫性轉至急性醫院住院比率 | | 當月非計畫性轉至急性醫院住院之住民人次/當月機構住民總人次×100% |
| 非計畫性體重減輕比率 | | 入住超過 30 天且體重減輕 5% 以上的住民數/入住超過 30 天（含）的住民數×100% |
| 非計畫性體重增加比率 | | 入住超過 30 天且體重增加 5% 以上的住民數/入住超過 30 天（含）的住民數×100% |
| 流感疫苗施打率 | 施打率計算對象為 A 住民（服務對象）、B 直接照顧服務對象之機構內員工，含護理人員、照顧服務員及醫事人員。 | B 員工施打率公式：= (a+b+c) 之實際接種人數 / [(a+b+c) 之總人數-不適合接種人數] ×100%。 |




居家護理品管指標參考定義

| 指標名稱 | 指標定義 | 公式 | 分子 | 分母 | 備註 |
|---------------------------|-------------------------------------|---|---|-------------------------------|---|
| 居家個案非預期入院率（非計畫性轉至急醫院住院比率） | 指居家護理個案因急性症狀非計畫性住院治療的情形。 | $(\text{當月因急性症狀非計畫性轉至急性醫院住院人數} / \text{當月居家護理之所有個案數}) * 100\%$ | 當月因急性症狀非計畫性轉至急性醫院住院人數（同一個案若當月住院次數超過次數一次以上，仍以一人） | 當月居家護理之所有個案數（月底活動案+當月結案） | 當月反覆入院者僅計算一次，跨月住院，僅計算住院當月一次。 第一次訪視即當天或隔天入院不計算在內（僅適用於新收個案）。 （3）兩次住院期間，未居家訪視，即再入院不計算在內。 |
| 壓傷發生率 | 收案後新發生壓傷個案總人數 | $(\text{當月居家護理個案新發生壓傷之總人數} / \text{當月居家護理管案之總人數}) * 100\%$ | 居家收案後新發生壓傷之個案 | 當月居家護理管案之總人數（當月底個案數+當月結案數） | |
| 計畫管路成功移除率（如胃管、尿管、氣切套管） | 經醫療團隊評估認定可移除管路之個案，且移除至少14天（含）以上不再置入 | $(\text{當月移除該管路之個案數} / \text{當月居家護理留置該管路（胃管、尿管或氣切套管）之計畫性可移除個案數}) * 100\%$ | 當月居家護理移除該管路之個案數 | 當月居家護理留置管路【胃管、尿管或氣切套管】之可移除個案數 | 三項管路成功移除率參考健保支付標準規定。 （2）成功移除個案指計畫性可移除者，不含管路滑脫或自拔者。 |

(二) 資料取得方法【指引 p.34-35】

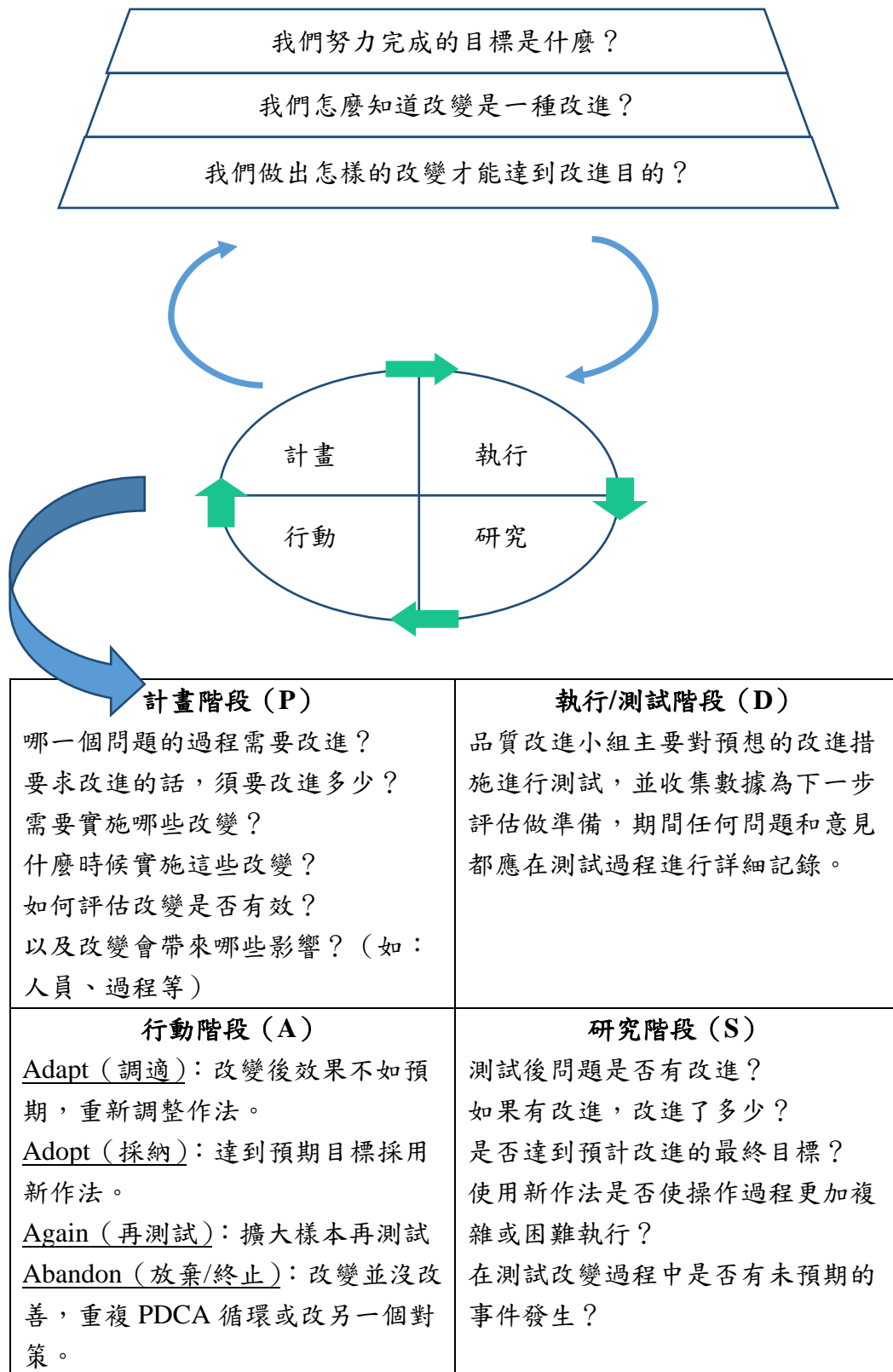
| 全人工收集 | 半電腦化 | 全電腦化 |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 常見形式：病歷紀錄、日誌、查檢表、事件報告單、問卷及各類評估表。 資訊系統中未彙集之資料。 設計良好表單是必須的。 注意防止低估或錯植。 | <ol style="list-style-type: none"> 以電腦找出可能的個案，縮小範圍再行回溯性資料收集（如病歷）。 | <ol style="list-style-type: none"> 電腦系統有之資料，如：當月住民總人日數 設計第一線資料收集畫面，如：非計劃性轉至急性醫院住院個案。 須建立所有資料登錄者之一致性 |

(三) 資料信度確保【指引 p.35-36】








| | |
|---|---|
|  | <p>導致指標收集錯誤的原因：</p> <ol style="list-style-type: none"> 指標收案人員對指標收集定義不瞭解 缺乏覆核(double check)的機制 未實際依據分子/分母之排除因數進行排除 人工作業導致資料的漏報 未將指標收案流程制定標準作業程式 紀錄記載不夠詳實，影響判定 |
|  | <p>指標收集時的確認：</p> <ol style="list-style-type: none"> 確認操作型定文-指標分子分母的定義 確認所需資料來源（考慮資料的完整性、正確性、容易性、可行性） 建立資料收集的方法與權責 實施定期或不定期之資料正確性檢核 完整性（completeness）是指確保收集了「所有」能反映出真實情況的特定資料，且送些資料都能夠被清楚的分辨出哪些是不相關的（irrelevant），而哪些是遺漏的（missing）。 「正確性」的定義，即指確保資料紀錄和其定義相符。 |
|  | <p>指標資料正確性以及完整性確認機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 即時性確認：由資訊系統、同儕間互相詢問、資料提報時做最後確認。 定期性確認：每週、每月、每季以交叉比對、抽審或選定一天進行全面普查等方式。 |

第四章 持續性品質改善模式與步驟

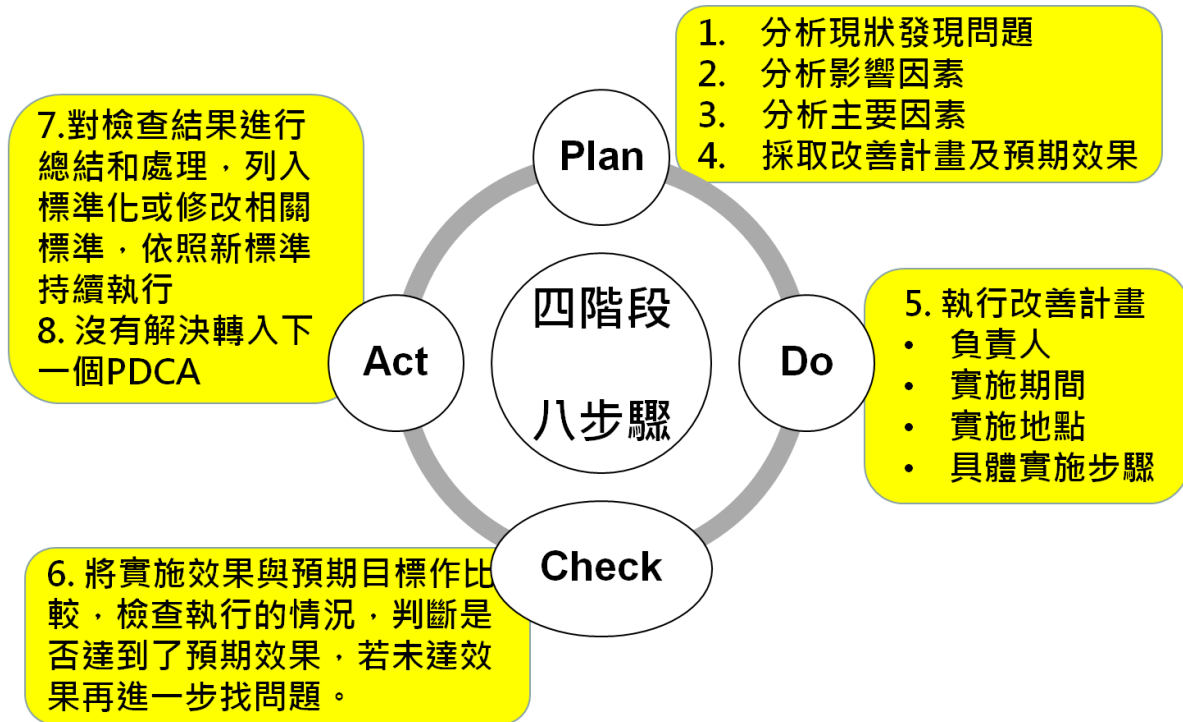
一、改進科學的模式【指引 p.38-41】



二、科學性持續品質改進七步驟【指引 p.42-46】

| | |
|---|--|
|  | <p>(一) 成立改進小組 納入合適的人員，對於改進工作的成功至關重要。</p> |
| <p>(二) 設定目標 目標應是某段具體時間以及可測量的，並應定義病人或會受到影響的特定人群。</p> |  |
|  | <p>(三) 選擇測量方法 使用量性測量工具來確定改變是否真正達到改善。</p> |
| <p>(四) 選擇改變作法 改變的作法可從工作人員或其他成功的經驗標竿學習。</p> |  |
|  | <p>(五) 測試改變作法 透過計劃，嘗試，觀察結果和根據所學知識採取行動。</p> |
| <p>(六) 執行改變的新作法 透過數個 PDSA 循環完善變革之後，可以由小規模擴展其他單位實施。</p> |  |
|  | <p>(七) 推廣新作法 在某機構變革成功後，可以推廣到其他的機構。</p> |

三、PDCA 循環四階段八步驟



第五章 照護品質改進手法

一、品質改善活動之兩大利器【指引 p.56】

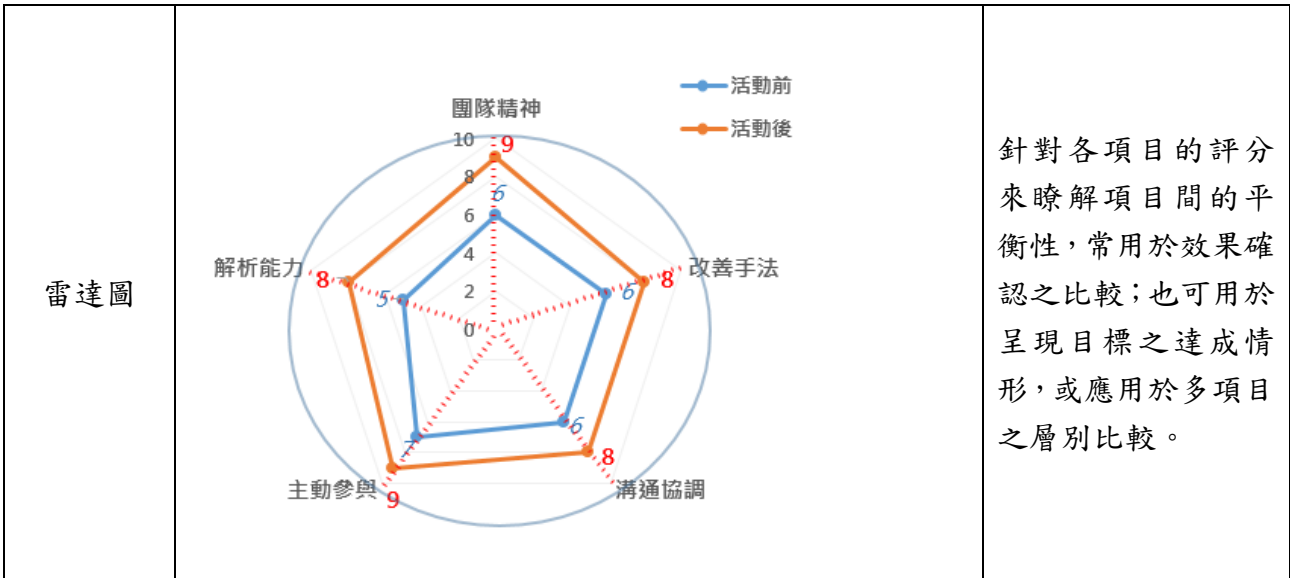
- (一) 品質改善程序 (QC story): 品質改善進行的歷程或步驟, 可據以說明或解決品質相關問題。常見應用案例有品管圈、創新提案、流程分析改善、失效模式與效應分析、根因分析等。
- (二) 品質改善手法 (QC 手法): 收集、整理與分析品質改善過程所需資料, 進行個別事項之觀察、分析、探索或改善所應用之單一方法。

二、改善手法之使用時機與意義 (以用於流程改善的步驟舉例)【指引 p.57】

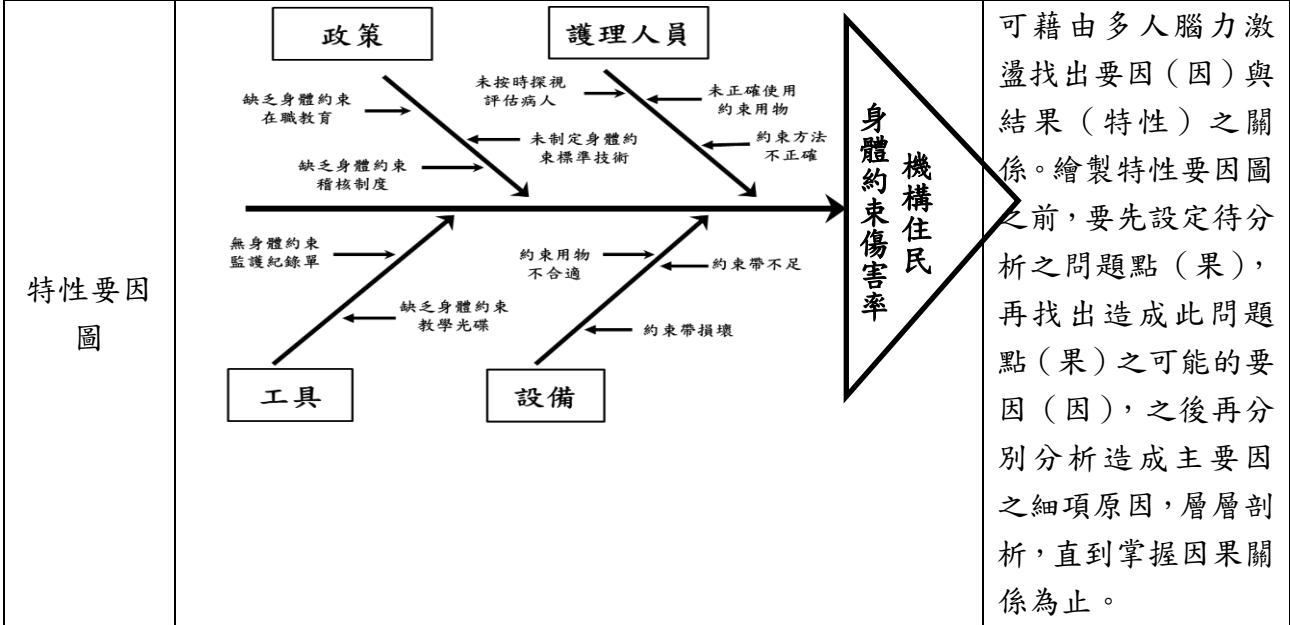
- (一) 運用查檢表來收集數據。
- (二) 運用柏拉圖、直方圖、管制圖、散佈圖分析數據, 找出問題點。
- (三) 運用層別法、特性要因圖來進行要因分析。
- (四) 檢討及實施改善對策。
- (五) 再從柏拉圖來確認改善成效, 或運用管制圖來作更深一層的改善, 設定改善目標。
- (六) 需持續追蹤數據, 管理流程。

三、照護品質改善常見的手法【指引 p.58-75】

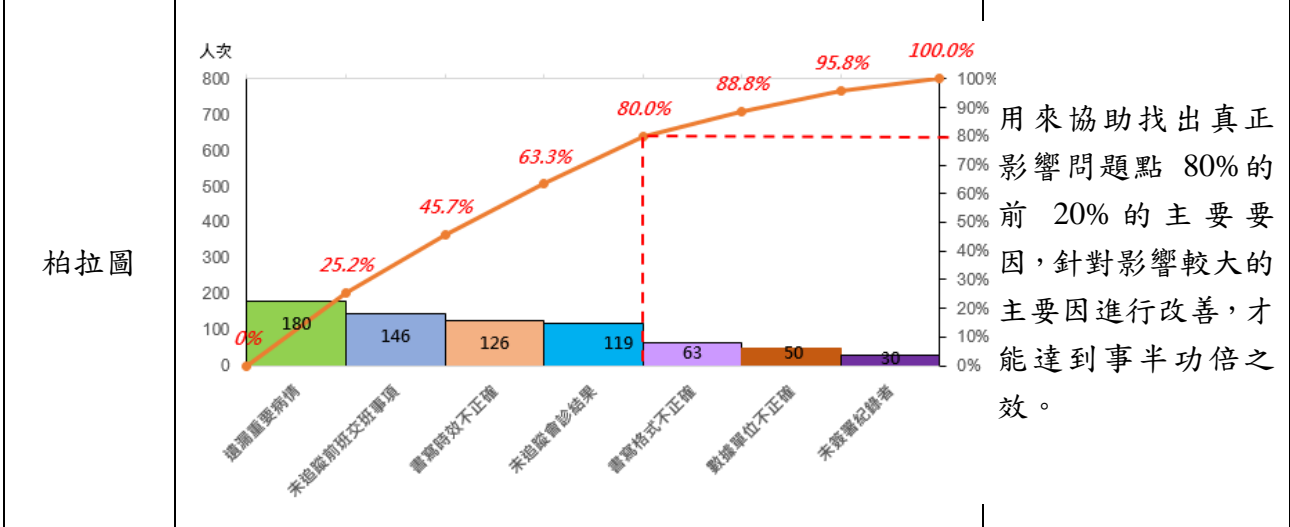
| 手法 | 圖形 | 用途 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|----------|------------|----------------|----------------|-------|------|-----------|------|----------|------|---------|------|--|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|-----|------|-----|------|---|-------|---------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| 查檢表 | <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">位置</th> <th rowspan="2">品名</th> <th rowspan="2">日期/班別 數量/功能</th> <th colspan="2">白</th> <th colspan="2">小</th> <th colspan="2">大</th> <th colspan="2">白</th> <th colspan="2">小</th> <th colspan="2">大</th> </tr> <tr> <th>白</th> <th>小</th> <th>大</th> <th>白</th> <th>小</th> <th>大</th> <th>白</th> <th>小</th> <th>大</th> <th>白</th> <th>小</th> <th>大</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="12">第一層抽屜</td> <td>Airway set(組)</td> <td>1</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>瞳孔筆燈(支)</td> <td>1/</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Mouth Bite(個)</td> <td>1/</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>張口器(含紗布)(個)</td> <td>1/</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>PMR II (組)(完整未開封)</td> <td>1</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>喉鏡(含1柄3葉)(逐一檢測)</td> <td>1/</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>通條(支)(完整未開封)</td> <td>2/</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Xylocaine Jelly(條)</td> <td>1</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>10 ml空針(支)/效期內</td> <td>2/</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>endo 6.5Fr.(支)/效期內</td> <td>2/</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>endo 7.0Fr.(支)/效期內</td> <td>2/</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>endo 7.5Fr.(支)/效期內</td> <td>2/</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>代號說明： 功能正常代號：✓ 功能異常代號：△-設備送修中 C-設備更換中 F-功能不全(如燈泡不亮、接觸不良...) 點班者簽名</p> | 位置 | 品名 | 日期/班別 數量/功能 | 白 | | 小 | | 大 | | 白 | | 小 | | 大 | | 白 | 小 | 大 | 白 | 小 | 大 | 白 | 小 | 大 | 白 | 小 | 大 | 第一層抽屜 | Airway set(組) | 1 | | | | | | | | | | | | | 瞳孔筆燈(支) | 1/ | | | | | | | | | | | | | Mouth Bite(個) | 1/ | | | | | | | | | | | | | 張口器(含紗布)(個) | 1/ | | | | | | | | | | | | | PMR II (組)(完整未開封) | 1 | | | | | | | | | | | | | 喉鏡(含1柄3葉)(逐一檢測) | 1/ | | | | | | | | | | | | | 通條(支)(完整未開封) | 2/ | | | | | | | | | | | | | Xylocaine Jelly(條) | 1 | | | | | | | | | | | | | 10 ml空針(支)/效期內 | 2/ | | | | | | | | | | | | | endo 6.5Fr.(支)/效期內 | 2/ | | | | | | | | | | | | | endo 7.0Fr.(支)/效期內 | 2/ | | | | | | | | | | | | | endo 7.5Fr.(支)/效期內 | 2/ | | | | | | | | | | | | | <p>依業務需求為導向，設計簡單表格，使工作者依工作常規進行業務查檢或紀錄，用來分析或核對檢查所紀錄之事實的表格。</p> |
| 位置 | 品名 | | | | 日期/班別 數量/功能 | 白 | | 小 | | 大 | | 白 | | 小 | | 大 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 白 | 小 | 大 | | 白 | 小 | 大 | 白 | 小 | 大 | 白 | 小 | 大 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 第一層抽屜 | Airway set(組) | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 瞳孔筆燈(支) | 1/ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Mouth Bite(個) | 1/ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 張口器(含紗布)(個) | 1/ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | PMR II (組)(完整未開封) | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 喉鏡(含1柄3葉)(逐一檢測) | 1/ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 通條(支)(完整未開封) | 2/ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Xylocaine Jelly(條) | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 10 ml空針(支)/效期內 | 2/ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | endo 6.5Fr.(支)/效期內 | 2/ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | endo 7.0Fr.(支)/效期內 | 2/ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | endo 7.5Fr.(支)/效期內 | 2/ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 長條圖 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1E</td><td>3100</td></tr> <tr><td>2E</td><td>2870</td></tr> <tr><td>3E</td><td>2980</td></tr> <tr><td>4E</td><td>3100</td></tr> <tr><td>5E</td><td>2975</td></tr> <tr><td>6E</td><td>2870</td></tr> <tr><td>7E</td><td>2750</td></tr> <tr><td>8E</td><td>3100</td></tr> <tr><td>9E</td><td>2950</td></tr> <tr><td>10E</td><td>3100</td></tr> <tr><td>11E</td><td>3000</td></tr> <tr><td>12E</td><td>2850</td></tr> </tbody> </table> | Category | Value | 1E | 3100 | 2E | 2870 | 3E | 2980 | 4E | 3100 | 5E | 2975 | 6E | 2870 | 7E | 2750 | 8E | 3100 | 9E | 2950 | 10E | 3100 | 11E | 3000 | 12E | 2850 | <p>以條圖的長短來表示數值的大小，平行排列若干等寬的長條圖形，可用來比較所要測量的資料大小。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Category | Value | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1E | 3100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2E | 2870 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3E | 2980 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4E | 3100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5E | 2975 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6E | 2870 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7E | 2750 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8E | 3100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9E | 2950 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10E | 3100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11E | 3000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12E | 2850 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 扇形圖 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>感染</td><td>33%</td></tr> <tr><td>腸胃道出血</td><td>35%</td></tr> <tr><td>心血管代償機能減退</td><td>22%</td></tr> <tr><td>骨折之評估或治療</td><td>22%</td></tr> <tr><td>其他內外...</td><td>-</td></tr> </tbody> </table> | Category | Percentage | 感染 | 33% | 腸胃道出血 | 35% | 心血管代償機能減退 | 22% | 骨折之評估或治療 | 22% | 其他內外... | - | <p>依單圓的扇形大小來呈現測量資料的分佈圖形，用來表示資料內之層次分類、結構及相對大小，以一個圓形圖為100%的概念，扇型大小佔圓形圖的百分比來呈現資料分佈狀況。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Category | Percentage | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 感染 | 33% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 腸胃道出血 | 35% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 心血管代償機能減退 | 22% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 骨折之評估或治療 | 22% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 其他內外... | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



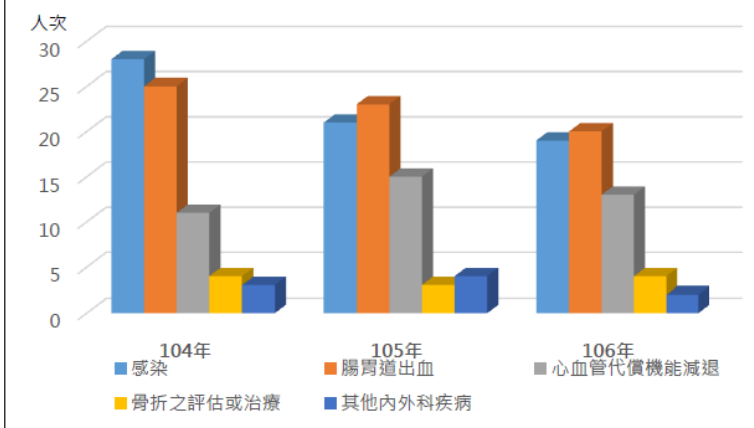
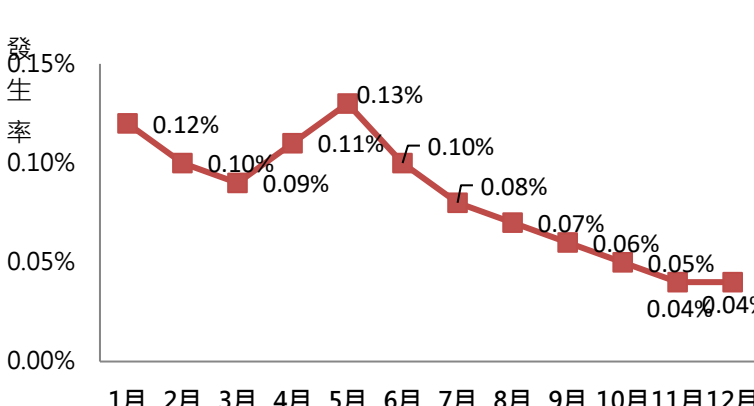
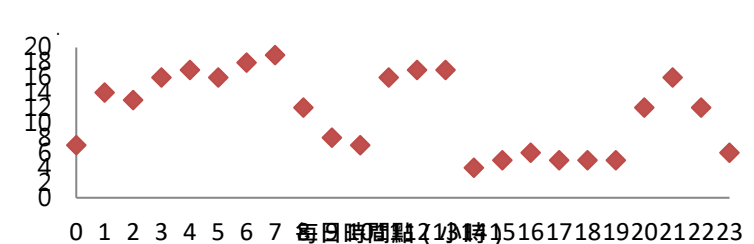
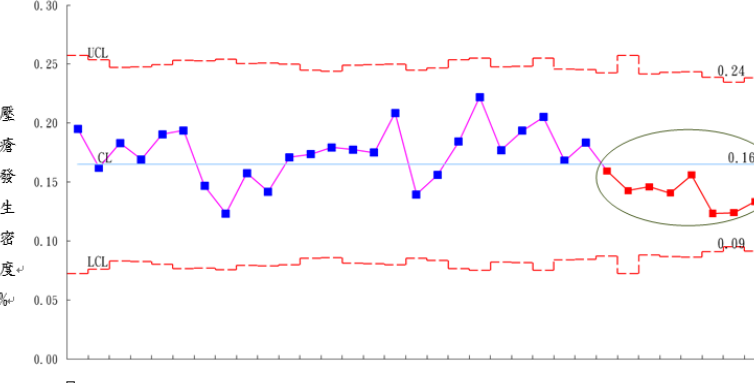
針對各項目的評分來瞭解項目間的平衡性，常用於效果確認之比較；也可用於呈現目標之達成情形，或應用於多項目之層別比較。

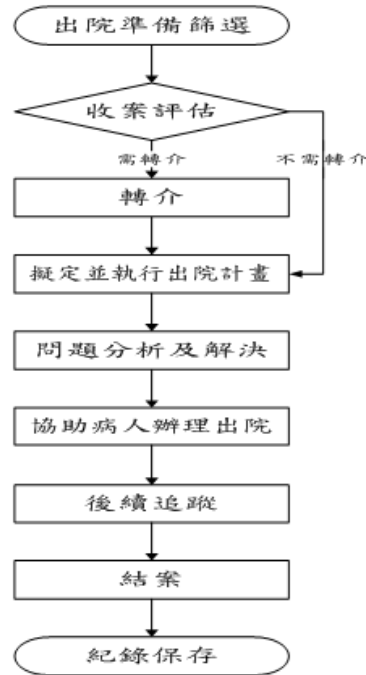
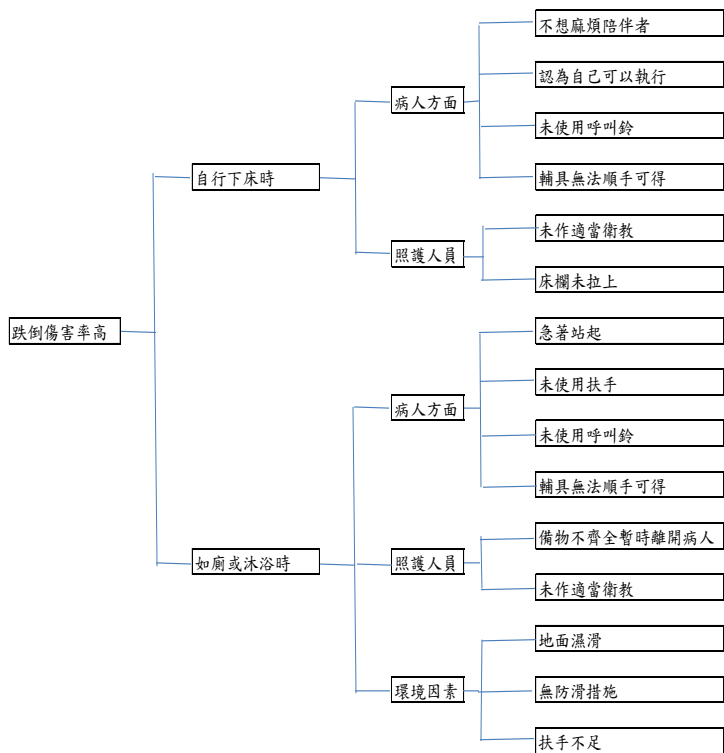


可藉由多人腦力激盪找出要因（因）與結果（特性）之關係。繪製特性要因圖之前，要先設定待分析之問題點（果），再找出造成此問題點（果）之可能的要因（因），之後再分別分析造成主要因之細項原因，層層剖析，直到掌握因果關係為止。



用來協助找出真正影響問題點 80% 的前 20% 的主要要因，針對影響較大的主要因進行改善，才能達到事半功倍之效。

| | |
|------------|---|
| <p>層別法</p> |  <p>可依據分析目標，收集人員別、時間別、工作方法別、事件別、設備原料等分類數據，進行分析，以找出其間差異的方法。</p> |
| <p>趨勢圖</p> |  <p>表示資料對時間的變化情形。此圖之橫軸是時間，且時間序列需是連續發生且時間之間格需一致，將各時間之對應點連成曲線，即可看出整體之趨勢變化。</p> |
| <p>散佈圖</p> |  <p>瞭解二種因素間關係之圖形，以點表示分布情形。</p> |
| <p>管制圖</p> |  <p>監測過程是否呈現穩定狀態，強調把生產流程納入統計過程控制，並進行系統原因的變異控制。</p> |

| | | |
|-------------|---|---|
| <p>流程圖</p> |  <pre> graph TD A([出院準備篩選]) --> B{收案評估} B -- 需轉介 --> C[轉介] B -- 不需轉介 --> D[擬定並執行出院計畫] C --> D D --> E[問題分析及解決] E --> F[協助病人辦理出院] F --> G[後續追蹤] G --> H[結案] H --> I([紀錄保存]) </pre> | <p>將組織中各項作業程序及活動，以符號紀錄繪製成圖，便於分析流程中各種重複、繁雜之狀況，並經由剔除、合併、重組、簡化等原則加以改善。</p> |
| <p>系統圖法</p> |  <pre> graph LR Root[跌倒傷害率高] --> A[自行下床時] Root --> B[如廁或沐浴時] A --> A1[病人方面] A --> A2[照護人員] B --> B1[病人方面] B --> B2[照護人員] B --> B3[環境因素] </pre> | <p>以系統化展開方式展現所要探討事項之因果關係，或目的/手段策略間之關係。</p> |