

國立雲林科技大學工業工程與管理系健康產業管理碩士在職專班

碩士論文

MBA in Health Industry Management

Department of Industrial Engineering and Management

National Yunlin University of Science & Technology

Master Thesis

運用醫療照護失效模式與效應分析(HFMEA)於

毒蛇咬傷診治流程改善

Application of Healthcare Failure Mode and Effect Analysis  
(HFMEA) to Improve the Diagnosis and Treatment Process of  
Venomous Snakebite

廖月環

Yueh-Huan Liao

指導教授：柳永青 博士

Advisor : Yung-Ching Liu, Ph.D.

中華民國 109 年 6 月

June 2020

## 摘要

醫療照護失效模式與效應分析(Healthcare Failure Mode and Effects Analysis, HFMEA)是基於「事前預防勝於事後偵錯」概念，所發展出一種預應式風險管理的方法。HFMEA 是近年來醫院廣泛運用於評估病人安全作業流程的風險評估工具之一，其具有預防性的風險評估以促進醫療品質之改善，達到防範於未然的目的，以建立良好的病人安全機制。

本研究以中部某地區醫院急診室為研究對象，運用 HFMEA 於毒蛇咬傷診治流程，發掘流程中之潛在失效模式、影響效應、嚴重度及發生率，再以決策樹判斷，找出高風險點之作業程序，並提出具體改善方案。研究結果顯示，急診室毒蛇咬傷診治流程共分析出 66 項失效模式及 85 項可能的失效原因，再利用危害指數及決策樹分析，提出須矯正之 15 項關鍵失效原因。主要建議改善對策為：(1) 急診檢傷人員之教育訓練與考核。(2) 導入電子檢傷系統。(3) 多能工交叉訓練(門、住診的護理師)。(4) 建置行動護理車。(5) 建立急診二線醫師支援機制。(6) 修訂採檢與送檢標準作業。(7) 建置「檢體氣送系統」。(8) 導入「檢驗危急值電腦提示系統」。(9) 藥物教育訓練與考核。希冀透過上述之改善對策，以建置良好的毒蛇咬傷診治之系統性、標準化的流程，進而提升病人安全與醫療品質。

關鍵字：醫療照護失效模式與效應分析、毒蛇咬傷、病人安全