

Temasek Foundation International Healthcare Executive in Asia

Leadership (HEAL) Programme

A Strong Patient Safety and Quality Improvement Culture-

The Central Role of Nurses

新加坡護理學會與世界衛生組織合辦之

健全病人安全與品質改善文化-

護理人員的主要角色

會議參與者：王秀紅理事長、黃璉華副理事長

時間：2-3 July 2019

地點：新加坡(Singapore)

一、會議簡介

本會議是由新加坡護理學會(Singapore Nurses Association, SNA)與世界衛生組織(World Health Organization, WHO)於國際護理協會大會(ICN Congress)後，於 7 月 2-3 日兩天舉行。本次會議由新加坡在地的非營利組織之慈善機構(Temasek Foundation International)所贊助。該慈善組織主要在培育及提升亞洲地區人員，在健康照護(health care)、教育(education)、公共行政與管理(public administration and management)等方面的領導能力。會議的參與者由 SNA 邀請，本人及黃璉華副理事長接受邀請參加。會議參與的國家包括：新加坡、台灣、越南、馬來西亞、斯里蘭卡、印度、泰國、印尼、緬甸、柬埔寨、中國、澳洲等國，大約 100 多人。

本次會議主講者主要以 WHO 的官員及新加坡在地的專家為主，包括：世界衛生組織病人安全與風險管理部門主管(Dr. Neelam Dhingra-Kumar)、世界衛生組織護理主管(CNO Elizabeth Iro)、世界衛生組織病人安全與風險管理部門顧問(Ms Hooi Cheng Soon)、國際護理協會執行長(Mr Howard Catton)、新加坡衛生部國家品質委員會主席(Professor Tan Kok Hian)、新加坡衛生部護理主管(CNO Tan Soh Chin)、新加坡中央醫院病人服務與專業行政副主任(Deputy Director Ang Shih Yuh)、杜克大學與新加坡大學病人安全與品質聯合健康機構

協理(Teo shao Chu)、新加坡竹腳婦幼之醫院品質、安全及風險管理部門協理(Sam Koh)、新加坡竹腳婦幼之醫院品質、安全及風險管理部門協理(John Wong)以及新加坡樟宜綜合醫院之品質促進部門資深專員(Semeniano Garry Garcia)。

二、會議內容

第一天的會議演講主題為：①病人安全與品質改善之全球架構(The global framework for patient safety and quality improvement)、②確保病人安全的護理主要角色(The central role of nurses in ensuring patient safety)、③病人安全的影響：護理人員配置及混合式照護(Impact on patient safety: determining nurses staffing and skill mix)、④新加坡發展強化國家病人安全與品質改善架構的經驗(Developing a strong national patient safety and quality improvement framework in Singapore)、⑤確保病人安全的護理能力(Nursing competency in ensuring patient safety)、⑥透過共同治理制度強化病人安全(Enhancing patient safety through shared governance)、以及⑦介紹品質改善工具及測量提升照護協調與病人安全(Introduce quality improvement tools and measurements to improve care coordination and patient safety)。

第二天上午的會議演講主題為：①運用人為因素科學建立更安全的健康照護體系(A safer healthcare system using human factors

science)、②用藥安全(Medication safety)、以及③以全球觀點探討護理人員如何建立有力的聯盟以提升病人安全與品質改善(How can nurses build a powerful coalition together to enhance patient safety and quality improvement in a global perspective)。

第二天上午 11 時開始分組討論，各組討論的重點為：各國在推動病人安全上的挑戰(Challenges)、障礙(Barriers)、與行動策略(Actions)。我和黃璉華副理事長與馬來西亞與越南的代表分配在一組。分組討論的重點包括三個主軸：病人安全的教育(Education)、病人安全的專業能力(Profession)以及病人安全的通報系統(Reporting system)。討論結束後，各組推派代表上台報告。最後，由新加坡護理學會理事長及贊助單位頒發所有完成兩天課程的參與者結業證書。

三、會議感想

(一) 護理主管在病人安全上可以學習的領導模式

病人安全與品質改善，是世界衛生組織及國際護理協會共同關注的議題。病人安全的重要面向為教育、專業能力，以及通報系統。台灣病人安全的通報系統已建立相關機制，然，醫院及護理主管仍可強化病人安全文化(Organizational cultural of patient safety)，例如：領導階層應支持組織成員、營造組織 speak up 文化、鼓勵成員通報、強化各種教育及訓練、提出解決降低傷害及錯誤的策略。ICN 執行長

Howard Catton 提出病人安全的新領導模式可以提供護理主管參考：

(1)不責難(no blame)、(2)開放性(openness)、(3)公正文化(a just culture)、(4)願景領導(visible leadership)、(5)賦權(empowerment)、(6)支持部屬(supporting staff)、(7)反思行為(reflective practice) (8)從關心的事務及抱怨中學習(learning from concerns and complaints), (9)分享最佳經驗(sharing best practice), (10) 繼續性的專業發展(continued professional development)。

(二) 與重要人物有更多交流機會

本次會議除了有機會了解世界衛生組織、國際護理協會，以及新加坡在病人安全上的策略架構及執行情形。同時，藉由會議期間與 WHO CNO Elizabeth Iro 以及 ICN CEO Howard Catton 有更多交流的機會，並討論未來可以強化的合作項目。



新加坡、台灣、越南、馬來西亞、斯里蘭卡、印度、泰國、印尼、緬甸、柬埔寨、中國及澳洲等國 100 多位護理主管參加新加坡護理學會與世界衛生組織共同合辦有關健全病人安全與品質改善文化之國際護理研討論會。



王秀紅理事長及黃建華副理事長代表與會



世界衛生組織護理官 Ms. Elizabeth Iro 演講



與 ICN 執行長 Mr. Howard Catton 合影



與世界衛生組織護理官 Ms. Elizabeth Iro 合影



與新加坡護理學會理事長 Professor Lim Swee Hia 合影



分組討論