**附件1-2**

根本原因分析(RCA)標竿分享會投稿格式

**主題名稱：**

**事件發生地點：**

**本案進行RCA之判定與理由：**

說明：依據風險評估(Severity Assessment Code, SAC)結果(例：SAC為一、二級的異常事件)或使用異常事件系統因素決策樹(Incident Decision Tree, IDT)導出的結果

1. **事件相關背景資料**

說明：與本事件相關之病人病史資料、相關人員年資及受訓經歷、環境配置等。

1. **事件發生經過**
2. **時間序列及差異分析**
3. **時間序列表**

說明：「事件內容」的描述應為與異常事件發生結果有關的「關鍵點(Critical events)」

| **日期及時間** |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **事件內容(關鍵點**) |  |  |  |  |  |  |
| **正確執行** |  |  |  |  |  |  |
| **失誤問題** |  |  |  |  |  |  |

1. **差異分析表**

| **原有常規或原有作法** | **實際發生** | **是否有差異(Y/N)** | **問題** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **原因分析**
2. **近端原因**

說明：依據上述內容蒐集資料，分析事件發生之可能原因，可參考工具：人為因素分析(HFACS)和分類系統說明（附件一）及魚骨圖（附件二）等工具輔助。一個問題或風險點建議以一個魚骨圖呈現。

1. **根本原因**

說明：依據上述內容，分析事件發生之根本原因，可參考工具：原因樹分析（附件三）。一個問題或風險點建議以一個原因樹呈現。

1. **改善方案**

說明：依據事件發生之原因提出具體之改善措施

| **根本原因** | **改善行動** | **成效評估** | **部門/**  **執行者** | **完成日期** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **學習重點**

說明：依據事件發生之改善方案，羅列預防系統性錯誤及再發生之學習點

**參考工具**

**一、人為因素分析(HFACS)和分類系統說明**

| **分類** | **敘述** |
| --- | --- |
| **L1不安全行為** |  |
| **1.1 錯誤** |  |
| 1.1.1 決策錯誤 | 通常發生在需要有意識地找出問題或解決問題的行為時產生的錯誤。   * 訊息收集不當 * 狀況評估不當 * 選擇的行動／反應不當 |
| 1.1.2 技能性的錯誤 | 通常發生在執行很熟練（很頻繁）而不需要太多專注力的行為時。   * 不正確的行為 * 遺漏（或忽略）的行為 * 不當的技術 |
| 1.1.3 感知錯誤 | 通常發生在需高度依賴感官來偵測／解釋環境中刺激的行為時。   * 因視覺而導致的問題 * 因聽覺而導致的問題 * 因觸覺而導致的問題 |
| **1.2 違規** |  |
| 1.2.1 常態性違規 | 習慣性偏離規則。   * 走捷徑 * 工具／技術使用不當 * 忽視指令／說明 |
| 1.2.2 脫序違規 | 偶發性偏離規則。   * 不合格的行為 * 破壞性行為 * 過度危險行為 |
| **L2不安全行為的前置條件** |  |
| **2.1 情境因素** |  |
| 2.1.1 物理環境 | 指個人或團隊的工作環境。   * 光線、溫度不佳、噪音、地震 * 不理想的工作場所設計 * 環境雜亂無章、不乾淨 |
| 2.1.2 工具／技術 | 指個人和團隊用於執行其工作的材料，軟體和文件。   * 設計不良 * 過期、維護不善、功能不良 |
| 2.1.3 任務 | 指個人和團隊執行的活動的本質。   * 複雜性－簡單VS.困難，單一VS.多重任務 * 關鍵性－必要的VS.可自行決定，順序有關的VS.無關順序的 * 一致性－標準化VS.非標準化，常規VS.非常規 |
| **2.2 個人因素** |  |
| 2.2.1 心理狀態 | 指事件發生時個人的心理狀態。   * 認知因素－注意力／記憶錯誤，混亂 * 動機－自滿，匆忙，過度自信，沮喪，疲倦 * 心理限制－缺乏知識，經驗，能力 |
| 2.2.2 生理狀態 | 指事件發生時個人的身體狀況。   * 生理因素－疾病 * 身體因素－肌肉疲勞，不適當的力量、敏捷度 * 身體限制－肥胖，受傷，殘疾，感覺缺損 |
| 2.2.3 適任 | 工作外的活動影響了該員能安全進行工作的能力。   * 不良飲食/健康習慣 * 沒有得到足夠的休息 |
| **2.3 團隊因素** |  |
| 2.3.1 溝通 | 指團隊成員之間的訊息共享。   * 未能提供或要求訊息 * 確認訊息的失效 |
| 2.3.2 協調 | 指團隊成員活動之間的相互關係。   * 規劃不當 * 監控或支援不足 |
| 2.3.3 領導 | 指團隊的領導者履行其職責。   * 未能發揮領導功能 * 未能塑造或強化團隊合作 |
| **L3監督因素** |  |
| **3.1 監督不當** | 指基本監督活動的執行狀況。   * 未能提供適當的指引 * 未能提供充分的現場指導 * 未能提供適當的訓練 |
| **3.2 計畫的不當進行** | 指如何管理員工和工作活動。   * 人員或工作排程不適當 * 工作分配不適當 |
| **3.3 未能糾正已知存在** | 指主管對已知存在缺失的糾正。   * 未能糾正不當行為 * 未能糾正工作場所問題 |
| **3.4 監督違規** | 指主管故意無視規則。   * 准許不合規範的行為 |
| **L4組織影響** |  |
| **4.1 組織文化** | 安全性的考量優先於其他組織目標/措施。   * 價值觀 * 承諾 * 透明度 |
| **4.2 作業流程** | 指組織如何計劃實現其目標。   * 策略規劃 * 政策/程序 * 企業監督 |
| **4.3 資源管理** | 指為實現組織目標而提供的支持。   * 人力資源 * 設備/設施資源 * 資金資源 |

**二、魚骨圖**

**問題**

**描述**

**教育訓練因素**

**設備與資源因素**

**工作狀況因素**

**溝通因素**

**團隊及社交因素**

**工作因素**

**個人因素**

**病人因素**

**機構與政策因素**

**三、原因樹分析**