

~106年病人安全守護者工作坊~



就醫安全把關(二) 為大眾的就醫安全把關

鄒怡真 督導長
石滇藝 專員

簡報大綱

- 病人安全通報基本概念
 - 通報概念、目的與意義
 - 病人安全重點議題
 - 如何為大家的安全把關
- 民眾通報系統操作介面
- 案例練習
- 正向回饋機制

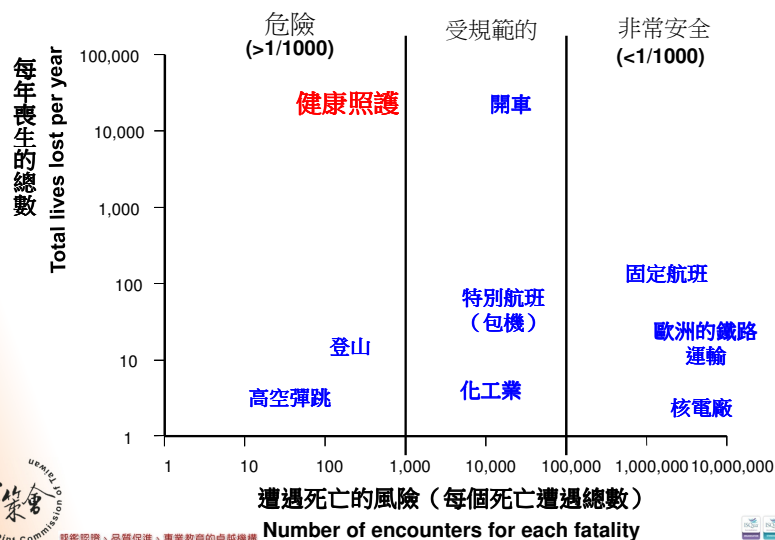


評鑑認證、品質促進、專業教育的卓越機構



2

醫療行為具相當的風險



評鑑認證、品質促進、專業教育的卓越機構



3

對病人安全工作的認知

- 人不是神，都會犯錯
- 接受醫療行為中一定會發生醫療不良事件的事實
- 儘可能以制度化、系統性思考來減少醫療不良事件發生的可能性

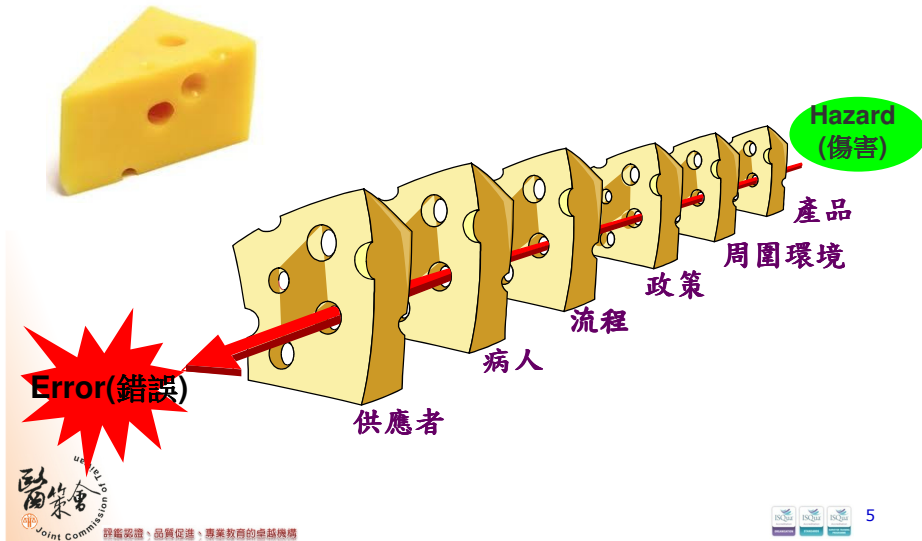


評鑑認證、品質促進、專業教育的卓越機構

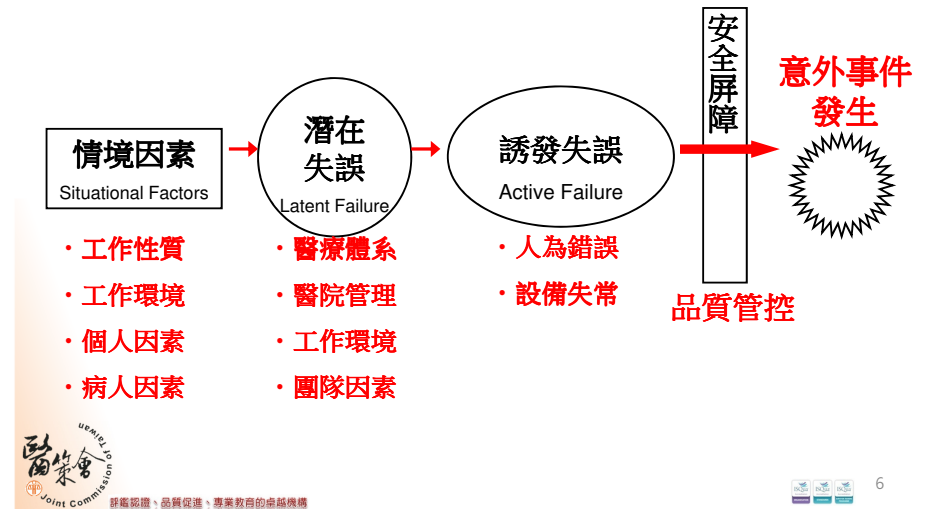


4

乳酪理論



醫療錯誤發生的模式



通報的概念

- 日常生活常見的通報
 - 小學生：報告老師
 - 台北市市民：1999市民專線
 - 開車族：廣播路況即時報導
 - 客戶服務意見箱

突顯問題、示警

病人安全跟飛航安全

飛航安全	醫療安全
機長	醫師
空姐	護理人員
顧客	病人
飛安事故	醫療事故

以飛安事件為例

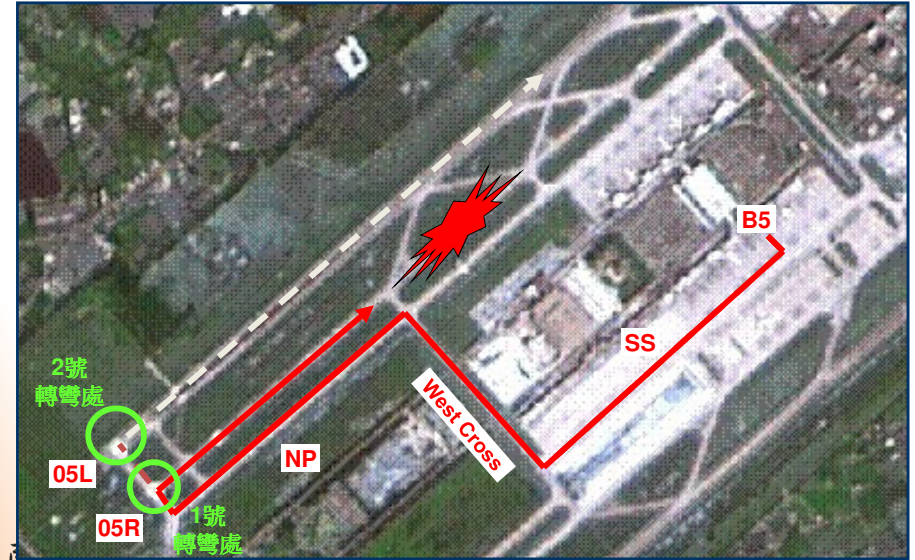
- 89年10月31日晚上11時17分，一架新加坡航空SQ006, B747-400正準備從中正國際機場飛往洛杉磯...
- 起飛時誤入施工中跑道，飛機全毀、83人死亡



其實，事情可以有不同的發展...



滑行路線

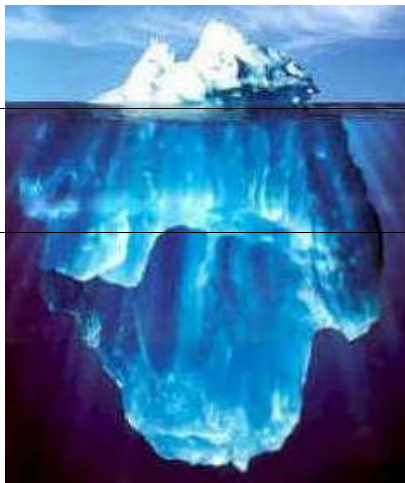


一週前即有飛機差點滑錯跑道！



為什麼要通報?

- 1
不良事件
警訊事件
- 10~30
錯誤已經造成，
但還沒造成傷害
- 600
尚未造成錯誤的
跡(幾)近錯失



通報的意義

偵測

- 找出發生的異常事件

分析

- 找出導致異常事件發生的因素

預防

- 哪些措施可有效降低醫療錯誤的發生

教育

- 善加教育避免錯誤再度發生，促進病人安全



通報的目的

- 通報是從失誤中學習
- 通報的價值來自回饋
- 藉由通報的分析、提出具價值的課題、達到共同學習的目的
- 藉由系統性思考及改善措施 避免錯誤再發生

為什麼要有通報系統？

- 經由好的**通報系統**從錯誤中學習
- 增加系統預測錯誤的能力
- 經由組織再造改善醫療照護的品質
- 運用組織內外的資源進行病患安全維護

從錯誤中學習是病人安全的第一步

通報事件管理

提升病人安全

通報

(口頭、紙本、
電話、網路)

醫護人員、民眾

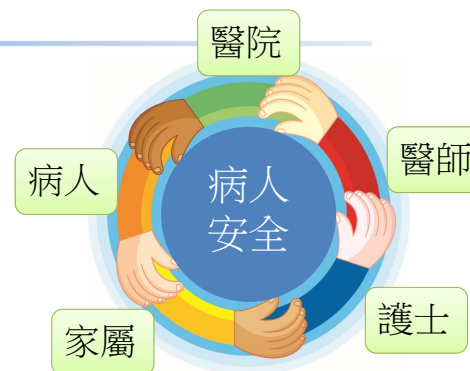
分析異常
事件

醫院管理中心

改變臨床
或系統作為
以減少
危險因子

醫護人員

病人安全需要靠大家一起來維護



路見不平、拔刀相助
遇見異常、通報相助

病人安全重點議題

1. 提升醫療照護人員間的有效溝通→轉運病人、通報
2. 落實病人安全異常事件管理→通報
3. 提升手術安全→病人辨識、手術部位標示、知情同意
4. 預防病人跌倒及降低傷害程度→跌倒高危險群、通報
5. 提升用藥安全→認識自己的藥、過敏史
6. 落實感染管制→看病前後要洗手
7. 提升管路安全→通報
8. 鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作→通報



要如何為大家的**安全**把關？

- 發現「不安全 (異常)」的風險點
 - 病友座談會、志工服務時發現、民眾通報資料
- 運用管路反應、並提出建議
 - 病人安全委員會
 - 院長信箱、意見箱
 - 滿意度問卷
 - 通報系統 (口頭或電話告知、網路通報)
- 正向回饋
 - 要讓病人(友)知道，對醫院提出的建議或疑問，是會被重視、接受跟解決



醫策會病人安全 民眾通報介紹

<http://www.tpr.org.tw/populace/index.php>



台灣病人安全資訊網首頁

- 點選首頁右側>一般民眾>民眾通報

最新消息	訊息公告
NEWS & EVENTS	BULLETIN
「2016醫病共享決策國際高峰論壇」開始報名囉!	2016-08-22
2016年TPR病安通報系統成效評估問卷調查	2016-08-19
台灣病人安全通報系統2015年年報已出版，歡迎下載!	2016-08-15
9月22日、23日「地區醫院病安通報推廣課程」，開放報名!	2016-08-10
105年7月22日醫院品質績效量測指標系統與落實品質改善第二階段計畫105年度高階主管研討會講義開放下載!	2016-08-10
「病人安全守護者工作坊」開始報名，歡迎踴躍參與~	2016-07-28
105年病人安全週將於10月9日至10月15日開跑囉，敬邀全國醫療院所共同參與響應!	2016-06-30





民眾通報

● 簡介

台灣病人安全（事件）通報系統藉由蒐集全國病人安全事件及機構住民安全事件等資料，並將統計分析結果提供相關機構（含醫療機構、護理機構、老人照護機構等）參考，以提升病人安全。懇請您將自身或親友於上述機構中，所曾經歷或旁觀的安全事件，包含曾造成傷害的事件或虛驚事件，通報至本系統。

● 注意事項

- 一、本系統對於通報事件內容，**不進行調查、也不回覆通報者任何資訊。**
- 二、本系統對於通報事件內容，將於去除可辨識之資料(如姓名、醫院名...等)後，存入資料庫做為統計分析之用。
- 三、本系統非申訴管道，若您要對上述機構提出申訴，請逕洽該機構的客服信箱或客服部門，或洽詢機構之權責主管機關。
- 四、若您為醫療機構內相關人員，欲通報機構內所發生之病人安全異常事件，請點「此處」進行通報。

謝謝您的配合！

我瞭解並接受上述說明，開始通報



民眾通報頁面

- 點選「**我瞭解並接受上述說明，開始通報**」

● 簡介

台灣病人安全（事件）通報系統藉由蒐集全國病人安全事件及機構住民安全事件等資料，並將統計分析結果提供相關機構（含醫療機構、護理機構、老人照護機構等）參考，以提升病人安全。懇請您將自身或親友於上述機構中，所曾經歷或旁觀的安全事件，包含曾造成傷害的事件或虛驚事件，通報至本系統。

● 注意事項

- 一、本系統對於通報事件內容，**不進行調查、也不回覆通報者任何資訊。**
- 二、本系統對於通報事件內容，將於去除可辨識之資料(如姓名、醫院名...等)後，存入資料庫做為統計分析之用。
- 三、本系統非申訴管道，若您要對上述機構提出申訴，請逕洽該機構的客服信箱或客服部門，或洽詢機構之權責主管機關。
- 四、若您為醫療機構內相關人員，欲通報機構內所發生之病人安全異常事件，請點「此處」進行通報。

謝謝您的配合！

我瞭解並接受上述說明，開始通報



通報事件資料

A、通報事件資料

一、煩請告知我們您的身分

- 事件當事者
- 家屬、朋友、訪客
- 其他人：

二、事件發生日期

- 知道
 - 2012 年 月
- 不知道

三、所在縣市別（指發生事件之機構）請選擇

四、發生事件醫療機構別（其他，請說明：

五、事件發生地點

- 知道（可複選）
 - 門診
 - 急診
 - 一般病房（含病房走廊、浴室、護理站等病房所涵蓋之區域）
 - 加護病房
 - 開刀房
 - 檢查室
 - 藥局
 - 其他：
- 不知道

六、直接影響者性別（以受影響程度最大者）

- 男性
- 女性
- 不知道

七、直接影響者年齡層（以受影響程度最大者）

- 嬰兒（1歲以下）（不含1歲）
- 幼兒（1-3歲以下）
- 學齡前期（4-6歲）
- 學齡期（7-12歲）
- 青少年（13-18歲）
- 成年（19-30歲）
- 成年（31-50歲）
- 成年（51-64歲）
- 老年（65歲以上）
- 不知道



事件經過描述及建議

B、請您儘可能對事件發生經過、受影響對象、造成的結果及處理、可能的原因及您認為未來避免類似事件再發的預防措施，提供越詳盡的資訊越好。

一、事件經過描述： （限制兩千字以內，您已輸入了0字。）

有位穿的病人服的阿伯在走廊上正要走向往電梯的方向時，突然發生跌倒，醫護人員看到趕緊過來扶他，發現他的膝蓋有破皮受傷，後來才發現是因為地板剛拖地，沒有放小心滑倒的牌子提醒大家小心注意。

二、本事件預防改善措施建議： （限制一千字以內，您已輸入了0字。）

建議請工作人員拖地時要置放“小心滑倒”的牌子提醒或是走廊上應增設扶手讓行動不便的人可以扶著使用。



可能原因及傷害情形

C、您認為此事件發生可能原因(可複選)

- 溝通因素
- 人力因素
- 技術因素
- 診斷因素
- 設備因素
- 環境因素
- 其他因素：

D、您覺得本事件所造成的傷害屬於何種層面及其影響程度為何?(可複選)

- 生理的層面
 - 非常嚴重(例如：死亡、永久性傷害。)
 - 嚴重(例如：再次開刀或延長住院時間。)
 - 中度(需要額外的探視、評估、觀察或處置，例如：包紮、縫合、照X光。)
 - 輕度
 - 無傷害
- 心理的層面
 - 非常嚴重(例如：引發憂鬱症、自殺意念。)
 - 嚴重
 - 中度
 - 輕度
 - 無傷害
- 財務的層面
 - 有
 - 無
 - 不知道

25



群策群力、品質促進、專業教育的卓越機構

完成通報

您的通報案件已順利進入台灣病人安全通報系統資料庫。

再次感謝您提供我們如此寶貴的資料!

[繼續通報其他案件](#)

[回到TPR首頁](#)

[查看TPR歷年統計報表](#)

26



群策群力、品質促進、專業教育的卓越機構

台灣病人安全通報系統

網址：<http://www.tpr.org.tw>

E-mail：tpr@jct.org.tw

電話：02-29586922 # 3025、3026、3031

傳真：02-29634292

27



案例討論

28



請問下列情境
哪些有「病人安全」問題？

各組別討論案例分配如下：

- 案例一：第1組
- 案例二：第2、3、4組
- 案例三：第5、6組
- 案例四：第7、8組

案例一

某天，陳小明到診所看醫生，已經跟醫師說對A藥物過敏，但是吃藥後才發現，醫師有開A藥物，產生過敏反應，全身發癢。氣沖沖的拿著藥袋回醫院，後來發現，藥袋上的名字是陳大明。

案例二

- 阿公左小腳受傷要去醫院看醫生。他先被安排去照X光，到達檢查室時，門口排很多人沒有椅子可坐，阿公只好站著等，因為等太久，腳沒力，差一點跌倒，還好旁邊有人扶。
- 看完醫生後，醫生說阿公要開刀;順利開完刀後，去看阿公時發現傷口在右小腿。
- 阿公住院期間要從病床起來，照顧者要扶他下床坐輪椅，先把床欄放下來，轉身再去推輪椅過來，結果原本坐在床邊阿公，不小心跌下床，原本開刀的地方又骨折了。

案例三

有位病人經過護理站時，發現有很多本病歷隨意放置在“報到處”桌上，無人看管，任何人皆可翻閱甚至取走。

後來他離開要去搭電梯時，看到電梯自動門感應不好，夾傷一個老太太，因此趕快回來通知護士小姐。



評鑑認證、品質促進、專業教育的卓越機構

33

案例四

- 正在住院的病人發現隔壁床老奶奶因為躁動，所以她的雙手被護士小姐約束在病床上，奶奶因為覺得不舒服，不斷呻吟。後來家屬覺得太吵，就幫老奶奶解開繩子。
- 老奶奶趁家屬去洗手間時，把身上的管子拔掉，家屬發現後馬上叫護士小姐來處理，然後家屬指責護理人員表示他們沒有好好照顧老奶奶，還恐嚇護理人員說如果有事情，就要找人揍他。



評鑑認證、品質促進、專業教育的卓越機構

34



感謝您的參與及努力
就醫安全更有保障