

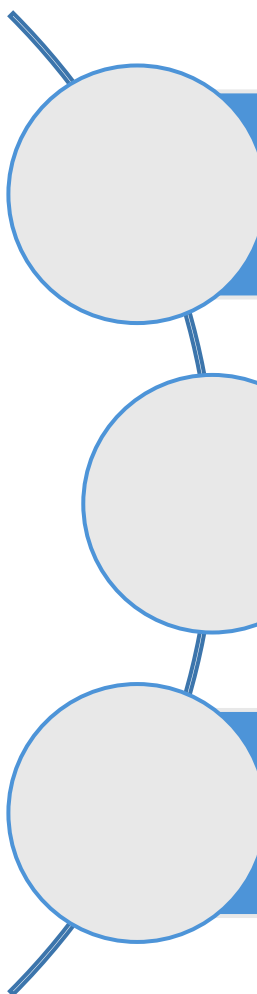


跨越「通報焦慮」：以醫預法 制度建立正向病安文化



高雄榮民總醫院 品質管理中心
陳文誌主任 CHEN Wen-Chi

大綱



通報制度的落實與文化內化

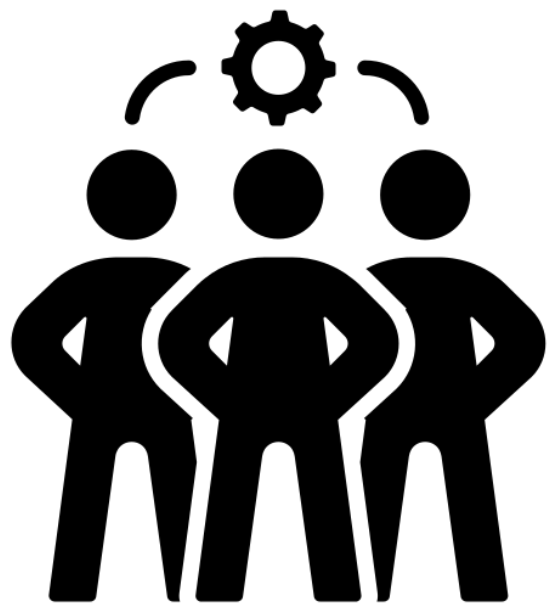
病安機制的整合與治理實踐

RCA 與改善方案的推動模式



通報制度的落實與文化內化

重大醫療事務通報宣導



品質管理中心 x 社會工作室

總結

若真的發生重大醫療事故...

莫慌、莫急、莫害怕

- 1 先處理病人狀況
- 2 該完成的紀錄先完成
- 3 平復心情
- 4 電聯品管中心/社工室表明
有重大醫療事故需要通報



協助臨床同仁
完成通報

每半年定期院務會議宣導

接獲通報方式



醫療同仁主動告知

- 電話通知品管中心/社工室



醫療同仁接獲通知

- 病安承辦人從異常事件中發現

內部通報流程

醫療事故通報平台

醫療機構登入

帳號

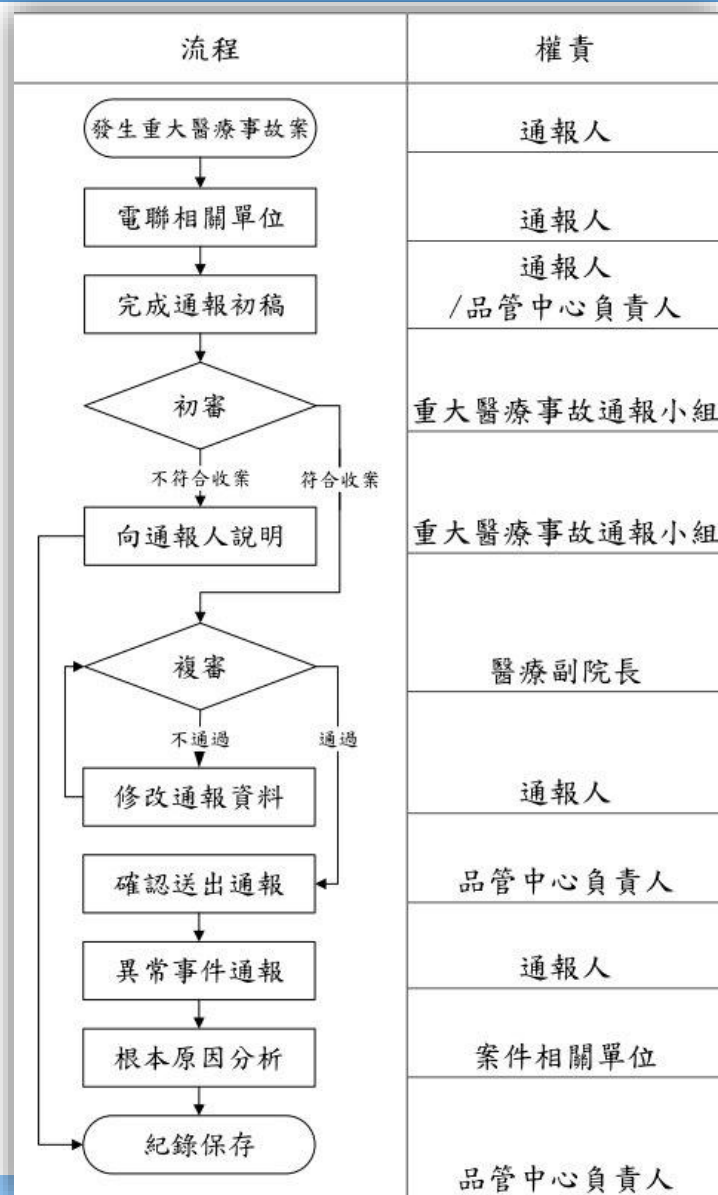
密碼

請點擊輸入驗證碼

登入

▶ 帳號申請

▶ 忘記密碼



通報後該做甚麼？

- 每一件異常事件的發生，都是醫療團隊**不願看見**的結果，更何況是重大醫療事故。





當發生重大醫療事故時，除了全力
處理病人病情與後續醫療責任，

醫療人員自身的心理壓力與

情緒反應也極其重要。

照顧醫療人員的心

病人第一，員工不缺席

處理醫療事故當下，醫療團隊理應全力穩定病人病情，但「第二受害者（Second Victim）」的心理創傷也必須被看見。

忽視第二受害者的後果

士氣低落、人員流動、團隊氣氛惡化
影響後續醫療品質與病人安全文化建構

何謂第二受害者？

指因直接或間接參與醫療意外事件的醫療人員，經歷內疚、自責、焦慮、創傷反應等心理困擾。常見情緒：自責、失眠、閃回、害怕再犯錯、想離職等。

支持行動可以這樣做

- 單位主管主動關懷，創造不責難的討論氛圍
- 建立制度化的「事件後支持流程」
- 提供心理諮商資源與員工協助方案
- 安排去個人化的「同儕支持小組」

沒有人會故意犯錯，
這些剛好掉入系統性錯誤的同仁，
非常需要我們提供膠水，
將他們破碎的心黏起來



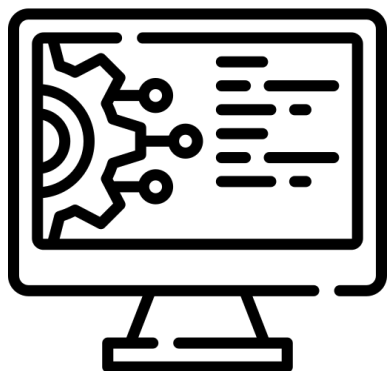
病安機制的整合與治理實踐

病安的管理基準



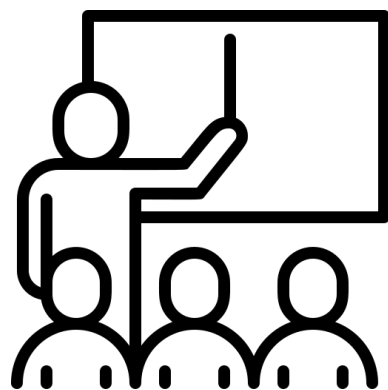
沒有異常事件，
無法落實管理

有關通報這件事



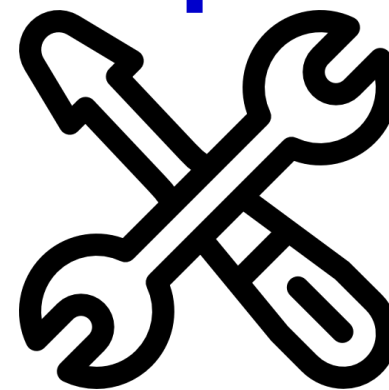
通報系統

教育訓練



獎勵金

流程改善



 **應用系統 » 通報專區**  

請輸入關鍵字  

- > 病安事件
- > 顧客意見
- > 員工職災
- > 醫材不良
- > 資安事件
- > 問卷調查

環境清潔即時報

災損通報系統

明確的內部通報系統

通報事件處理記錄與狀態

通報	分派	評估	檢閱	判定	上陳	批示	閱示	結案
2025-05-21 17:37:16 外傷醫學科	2025-05-22 10:57:26 張慈	2025-05-23 10:31:18 許威	2025-05-24 09:48:20 許威	2025-05-27 14:54:28 張慈	待辦中... Processing			
		2025-05-26 18:50:56 蘇豪	2025-05-27 09:12:36 余政		病安會			

透明化的案件辦理進度

推廣從教育訓練做起

病安概論與異常事件管理_初階1

課程時間：2025年02月10日13:45-15:30
課程地點：本院急診大樓6樓 第七會議室

13:35-13:45 報到
13:45-14:35 快速了解病竊目標
14:35-15:30 異常事件通報小學堂

講師：品質管理中心

歡迎全體同仁參加

病安概論與異常事件管理_進階1

課程時間：2025年02月10日15:40-17:20
課程地點：本院急診大樓6樓 第七會議室

15:30-15:40 報到
15:40-16:30 認識病人安全目標
16:30-17:20 異常事件管理大法

講師：品質管理中心

歡迎一、二級主管參加

病安概論與異常事件管理_初階2

課程時間：2025年08月07日13:45-15:30
課程地點：本院急診大樓6樓 第六會議室

13:35-13:45 報到
13:45-14:35 快速了解病竊目標
14:35-15:30 異常事件通報小學堂

講師：品質管理中心

歡迎全體同仁參加

病安概論與異常事件管理_進階2

課程時間：2025年08月07日15:40-17:20
課程地點：本院急診大樓6樓 第六會議室

15:30-15:40 報到
15:40-16:30 認識病人安全目標
16:30-17:20 異常事件管理大法

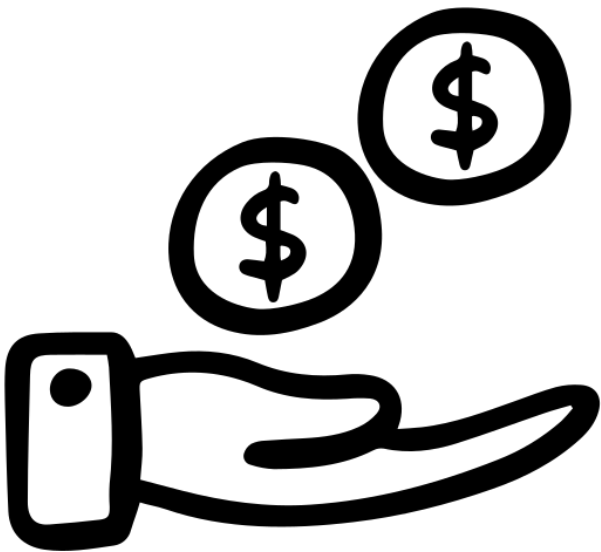
講師：品質管理中心

歡迎一、二級主管參加

每年度**4**場次的教育訓練(主管/非主管)+
線上教育訓練課程



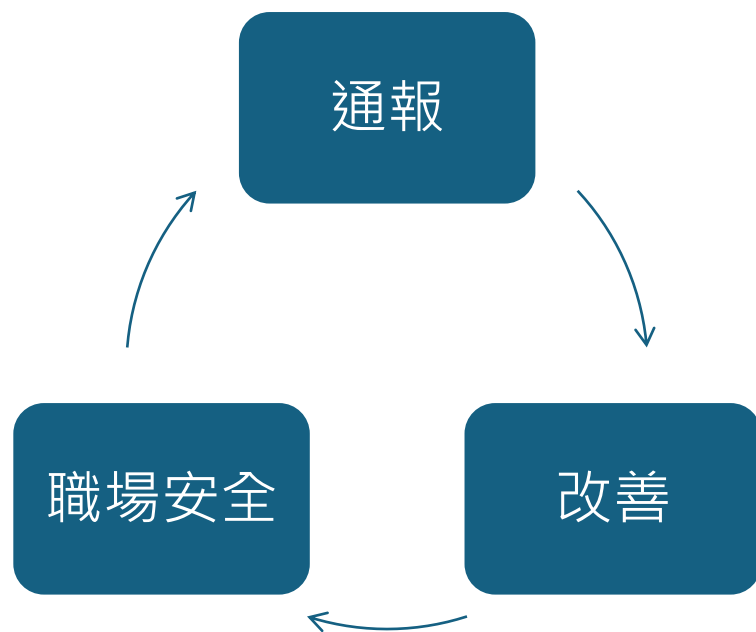
通報獎勵金發放制度



每月發放通報獎勵金，
營造通報有感的路安文化

文件			
	2025年4月病安通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於一分鐘以內		
	2025年3月病安通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於29天前, 修改於29天前		
	2025年2月病安通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於29天前		
	2025年1月病安通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於3個月前		
	2024年12月病安通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於4個月前, 修改於4個月前		
	2024年11月病安通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於5個月前, 修改於4個月前		
	2024年10月病安通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於6個月前, 修改於4個月前		
	2024年9月病安通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於6個月前, 修改於4個月前		
	2024年8月病安通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於6個月前, 修改於4個月前		
	2024年7月病安通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於9個月前		
	2024年6月病安通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於9個月前		
	2024年1-5月通報結案獎勵金	M4_統計/發佈資訊	病安異常事件通報獎勵金
本文章由	建立於9個月前		

從異常事件中學習



透過院務會議宣導異常事件，
營造**共同學習**的病安文化

醫務企管部
Dept of Medical Affairs Administration

I-BRAIN

異常事件宣導

事件簡述

XX科醫師1/6將
myfortic 2# bid誤開
myfortic 20# bid，
病人返家後服用了三
次，並感到噁心和嘔
吐，2025/01/13返診
且告知醫師

改善作為

- 本院原醫令系統對於藥品劑量不尋常時，會有「提示」機制：單次最大量4#，單日最大量為8#；但未有「限制開立」之防呆機制
- 自2025/01/16起，myfortic 此類藥品之極量提示調整為「限制開立」

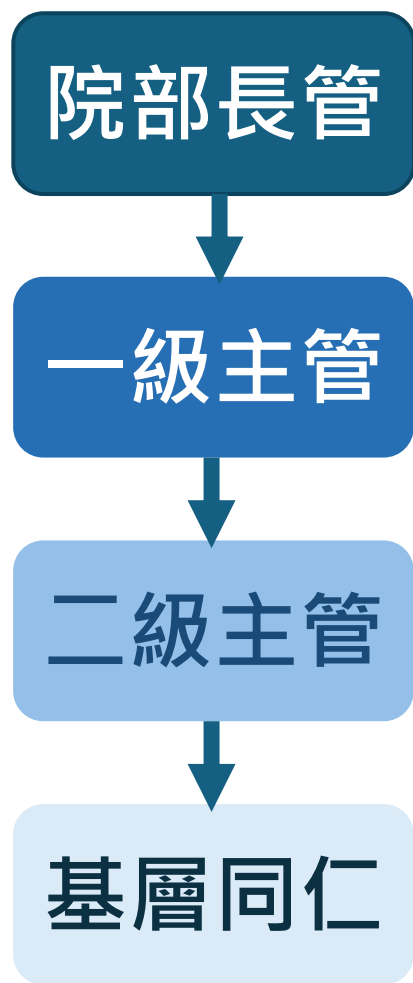
學習案例

請醫師多留意 醫令系統提示訊息

高質服務 雄心創新 榮耀生命 總歸愛心

13

共同學習的病安目標



院務
會議

病房
會議

病安
概論

品安
會

部科
會議



RCA 與改善方案的推動模式

根本原因分析(RCA) 定位

- 根本原因分析與品管圈皆為專案性質，重點在於品質改善。

RCA(錯誤信念)

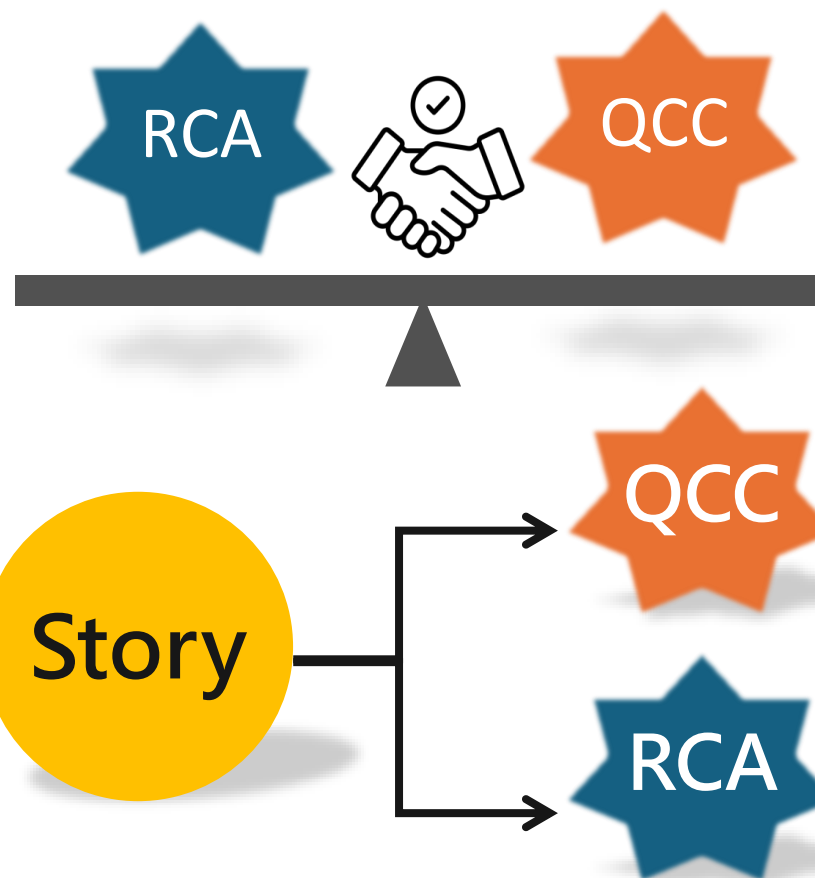
不好的

丟臉的

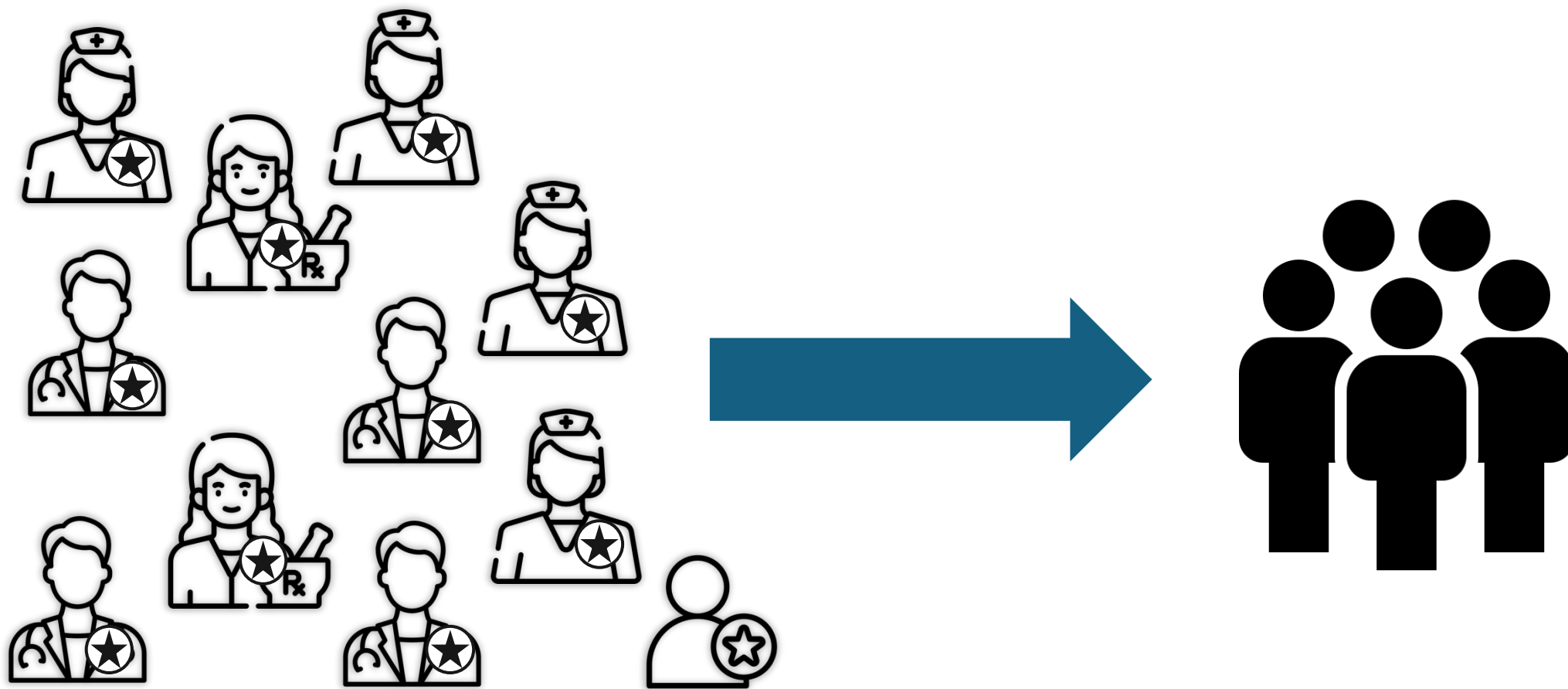
嚴重的

沒好事的

會被電



建立RCA輔導員

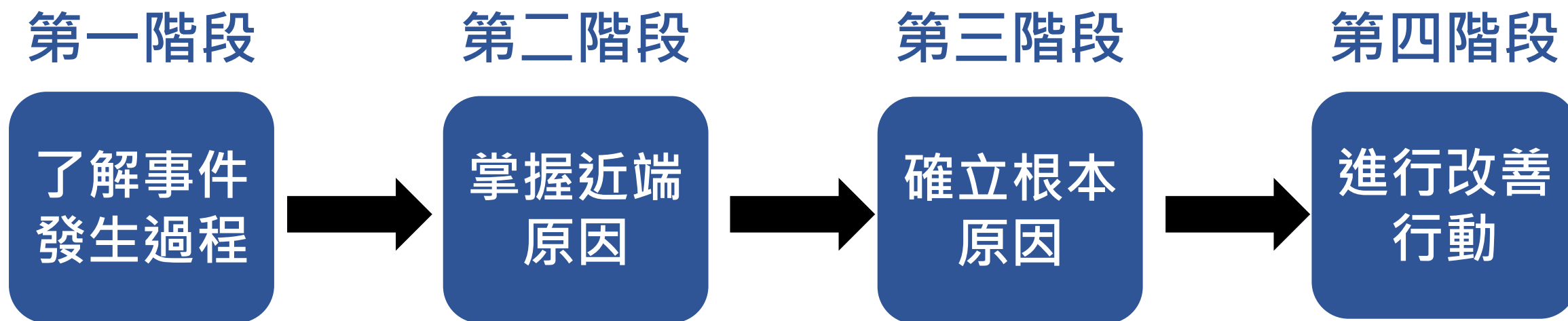


輔導員陣容：醫、護、藥、品管

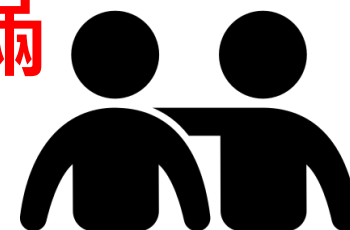


只要你是醫療從業
人員的一天...
就有可能遇上RCA，
品管中心與RCA輔
導員就是你們最堅
強的後盾。

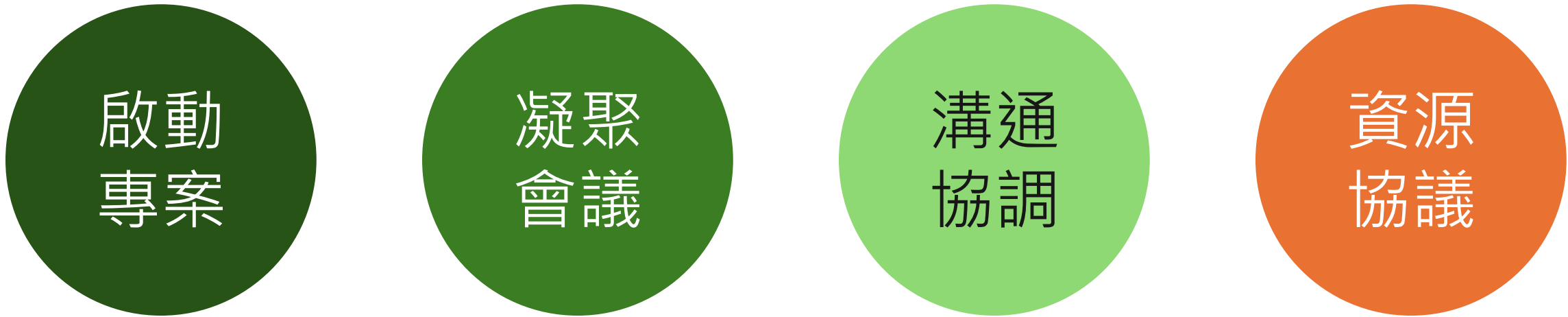
RCA階段性任務



有人帶著做，安全感滿滿



RCA執行的困難點



啟動
專案

品管中心

凝聚
會議

品管中心 x 輔導員

溝通
協調

資源
協議

醫療副院長

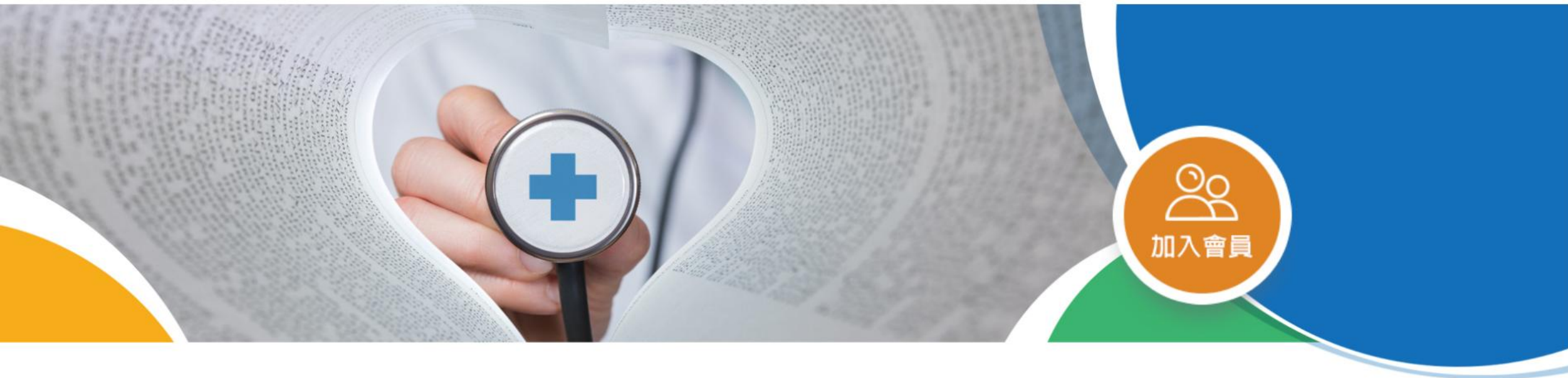
推動RCA必須掌握的條件

承辦人/專責小組專業能力

主責單位主管正確的認知

高階管理者正確的認知與支持

院內同仁正確的認知



會員登入

送出

忘記密碼

課程公告 > 訓練課程

報名截止

報名名單

課程時間	課程名稱	名額限制
2025/05/16 09:10-16:30	114年醫療品質學院實作課程-根本原因分析RCA工作坊	40

目前已暫時額滿，請稍候 0 分鐘後，再檢查是否有釋出名額。

活動課程：114年醫療品質學院實作課程-根本原因分析RCA工作坊

課程資訊：

114年醫療品質學院實作課程-「根本原因分析RCA工作坊」

學術研討會

教學補助計畫及醫師PGY訓練計畫

活動/說明會

RCA專案進行模式

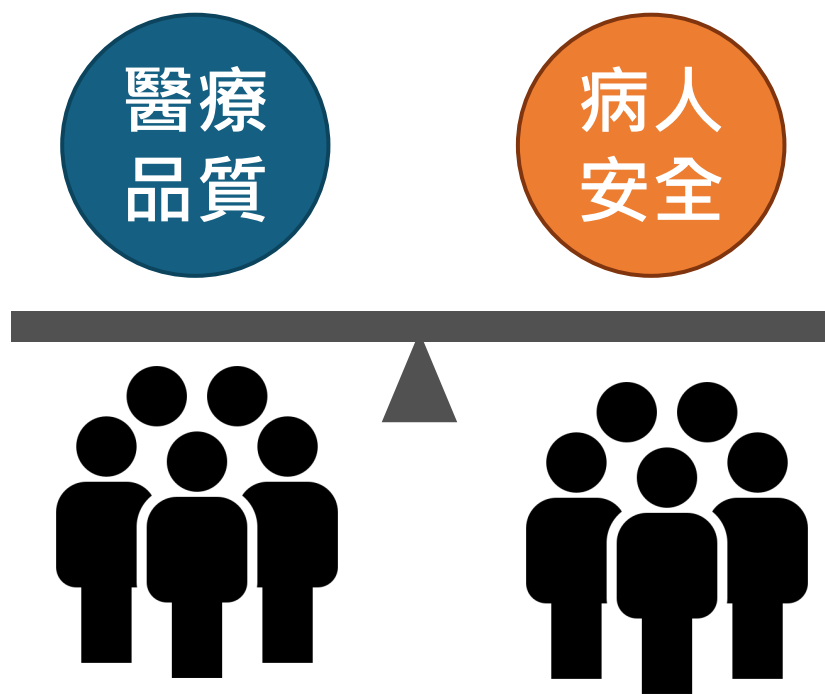
RCA專責
小組

輔導式改
善團隊



沒有那個比較好，只有合適貴院的模式

結語



所有的醫療工作者的工作目標皆為**醫療品質**與**病人安全**。

高階領導者的重視度是塑造病人安全文化的關鍵。

希望各院都能秉持病安的精神，

不究責 x 共同學習

謝謝大家聆聽