

病人安全事件提醒：
「大聲說出」重要訊息，使醫療團隊成員即時明瞭
Patient Safety Alert : Use “call-out” to
communicate critical information

提醒：

危急或重要時刻，大聲地將重要訊息說出(Call-out)，可以讓所有醫療團隊成員在同一時間接受相同訊息，使大家可以快速地「設定相同頻道」(shared mental model)，並預期及準備接續的動作或步驟。

案例描述

- 一、病人在急診室接受 Portable X 光檢查時，所使用的高劑量升壓劑點滴幫浦(pump)插頭掉落，被某位護理人員看到，並小聲地說出提醒，但因現場吵雜，大家也都忙著躲避(X 光)，所以沒有人注意到她的提醒。等照完 X 光時，發現病人血壓已急速下降。
- 二、病人發生 unstable VT，急診醫師要為病人電擊時，小聲地說出「要電了，clear!」，隨即實施電擊，並未發現此時仍有一位護理人員正在病人腳上打針(on IV lock)，導致該人員被病人的腳踢傷。

建議作法

- 一、案例一之護理師，在察覺異狀時，應大聲說出(Call-out)，讓現場人員同時警覺 pump 沒電的狀況，以便能暫停照射 X 光的檢查，同時有人先行處理 pump 插頭問題。
- 二、案例二之醫師，在電擊前，應大聲說出：「要電了，clear!」，以利在場人員皆能聽見，並且要環視確認所有人皆已離開，再執行電擊。
- 三、其他需要「大聲說出」(Call-out)的例子：
 - (一) 病人需要 CPR 時，發現的人員要大聲喊出，以便附近的同仁可以立即前往協助。
 - (二) 病人要自拔管路時，發現的人要大聲喊出，以便離病人最近的同仁，可以前往處理。
 - (三) 急診有到院前心跳停止(Dead on arrival, DOA)的病人送達時，檢傷人員應大聲說出，以便其他同仁能立即趨前幫忙，並能同時做好 CPR 準備工作。

No.77

(四) 急救時，負責電擊者、負責確認氣管內管位置者、負責檢查是否有內出血者等人，皆應大聲說出自己的發現或即將進行的動作，讓醫療團隊能處在「相同頻道」上。

四、如情況許可，大聲說出後，可再確認該訊息是否被團隊成員接收到並執行因應處理，及其處理效果。

參考資料

1. TeamSTEPPS 網頁 <http://teamstepps.ahrq.gov/>
2. 陳志金 王嘉地 郭雅薇 黃首詠 黃建中 姚惠貞 江惠英 陳德人 林宏榮 (2010) 醫療團隊資源管理課程中文化初探 醫療品質雜誌 85-90
3. 廖熏香 醫療團隊資源管理(TRM)基礎理論介紹
<http://www.patientsafety.doh.gov.tw/upfile/www/講義下載/201003-1.醫療團隊資源管理基礎理論介紹.pdf>

撰寫者：陳志金主任/財團法人奇美醫院

校修者：台灣病人安全通報系統(TPR)工作小組