

提昇異常事件通報率

風險管理部助理專員/張之妍

增加異常事件的通報率，藉由錯誤的揭露進行資料收集、原因分析、系統改善、經驗分享以達到學習及改善目的。

[方法]

一、專責部門處理異常通報事件，進行根本原因分析、擬定建議策略及追蹤評值，提昇與通報者（單位）之互動。

二、主動至各部門一一宣導病人安全與通報意義。

三、網路通報作業：操作介面及通報內容朝向簡單易通報，通報者不需花費太多時間。

四、保密性及時效性：利用資訊科技協助主管簽核作業，避免書面往返作業時間，增加保密性，同時更有效率回應所通報的異常事件。

五、無懲及獎勵通報，正面肯定其通報意義及價值。

[結果]

一、92年度異常通報件數為103件，93年度為345件，通報件數成長235%。

二、93年7月起成立『風險管理部』，專人處理異常通報事件，並全面進行『網路通報內容』改版，簡化通報作業流程；『通報者』由原先以護理人員為主，逐漸有各部門的參與，包括醫師、醫檢師、放射師、復健師等，顯見通報可近性的增加。

三、93年度通報案例除不良事件及未釀成傷害之事件外，尚包含『跡近錯失』的通報，異常通報的意義與病人安全文化推廣逐步得到驗證。

異常事件的發生，往往令人很難面對，透過院方的肯定及無懲的措施，不斷強化異常通報的意涵，是鼓勵主動通報，建立安全文化的不二之選。