

建置病人安全文化

風險管理部/張之妍

近年來病患安全的議題逐漸受到世界各國的重視，而國內一連串的重大醫療事件，不僅震撼了社會，也引發民眾對於就醫權益與醫療安全的高度重視。在國內醫療界如火如荼的透過各種活動積極宣導病人安全重要的同時，令我們無法漠視的是，醫療品質的提昇，組織文化的建構絕對是最重要關鍵。

本院為保障病人安全、建立一『安全醫院』，也讓員工有更安全的工作環境，近年來積極致力於醫院安全文化的建立，自 92 年成立『病人安全委員會』，在『以病人為中心』的前提下，開始朝著使醫療環境更安全的目標邁進。為全面建置『病人安全文化』，更首創國內醫療風險管理機制，在 93 年 7 月，成立『風險管理部』，設置病人安全專責人員，規劃及推動多元化病人安全策略，並藉由預防醫療不良事件，確保病人安全，提供優質與安全的醫療，具體安全規劃包括：

1. 風險管理教育訓練：

定期舉辦教育訓練課程，透過『醫療事故風險管理』及『病人安全教育』課程，提昇員工的工作技能與知能，培養員工正確的病人安全觀念，塑造組織文化，建立共識。

2. 安全暨品質巡查：

透過全院走透透的方式，宣導病人安全的重要性，觀察作業中之不安全行為，即時提供改善建議，加強執行稽核醫療及服務品質，增進員工與主管間的互動溝通。

3. 鼓勵異常事件通報：

發展網路通報作業，藉由自願及非懲罰性的機制，鼓勵異常事件通報；針對通報事件，進行『根本原因分析』，擬定改善行動，並提供經驗分享，以防止類似事件再次發生，建構以學習和改善為目的的通報系統。

4. 推動病人安全目標：

配合 JCAHO 及衛生署制定之病人安全目標，落實提升病人辨識正確性、提升手術安全性、預防病人跌倒、提升用藥安全、落實院內感染控制等。

5. 落實安全文化：

如建立病人安全作業並制定各式查檢表，作為各部門的品管稽核工具、製作病人安全衛教單張，主動宣導病人要注意自身的醫療安全、發展病人知情同意書、重視病人權益，加強醫病溝通、編印『醫療安全手冊』、宣導病房內用電安全、張貼住院防竊須知海報、推動病人安全週活動等。

6. 建置安全環境：

如建置 PACS 系統提供病患安全無虞的醫療環境、運用 Barcode 系統輔助輸血作業、全面使用止滑墊於病房浴廁、推廣無菸醫院、加強院內感染管制措施、增設院內閉路電視攝影機加強全院安全的監控等。

7. 建構風險管理專屬網站：

為目前國內唯一以「病人安全」、「風險管理」為主軸的網站，提供各項病人安全、風險管理之最新消息。

8. 其他：

如定期舉辦防災救難演習活動、編訂全院緊急應變計劃書、設置夜間及假日行政主管值班機制，提升醫療風險管理、設立院長室信箱及 24 小時免付費申訴專線，了解病人反應問題，進一步發現院內潛在病人安全風險之相關問題等。

『病人安全』是醫療品質的基石，唯有透過各項安全活動的規劃及推動，逐步建置病人安全文化，才能確保『安全的人員』，在『安全的環境』中，執行『安全的醫療』，真正讓所有來到仁愛醫院的內外部顧客能感受到『安全』與『安心』，從而創造出高優質的安全醫療環境。