

病人安全文化營造

風險管理部專員/楊鳳凰

醫療服務具有高度的複雜性及專業性，而醫療過程關乎著的是「人」的生命，所以無論發生任何程度的失誤，都可能造成病人難以彌補的身心傷害。近年來，由於病人自主意識的高漲，病人安全（Patient Safety）已經成為國內外醫界最重視的課題。

本院長久以來，為提供一個「以病人為中心、安全第一」的醫療照護環境，並希望所有同仁都能充分發揮「視病猶親」的服務熱忱，先後成立「醫療品質審議委員會」、「病人安全委員會」，而為了堅持「以病人為中心、安全第一」的信念，更於93年7月成立「風險管理部」，希望以更謹慎和積極的態度，重視病人的權益並防範醫院潛在危機的發生。

為使病人能得到更安全的醫療照護服務，營造醫院病人安全文化是我們一貫的目標，目前本院全力推行的有：（一）全院走透透之「病人安全暨品質巡察」：由總院長及副院長親自率領全院風險管理師，每週一次走遍全院區，作安全暨品質的巡察，除了宣導病人安全理念，並實際了解全院各部門是否都能以病人安全為中心，確保病人就醫的安全。（二）加強員工的教育訓練：持續舉辦病人安全教育講座及訓練課程，希望透過持續的教育，提昇所有同仁對病人安全的認知及態度，包括醫師、護理人員、醫技人員及行政人員的再教育，進而提升病人的安全。（三）培訓全院風險管理師(Risk Manager)：舉辦風險管理教育訓練課程及病人安全座談會，邀請全國知名專家及講師來院講授課程，包括醫務、護理、醫工、勞安、公關、財務、藥劑、檢驗、保險、法律，灌輸全體工作同仁對醫院風險管理的認識。（四）鼓勵全體同仁積極通報醫療不良事件，邀請院內專家針對異常事件作根本原因分析，並擬定再發防止對策，達到檢討、學習及改進的目標。（五）導入條碼核對系統(Barcode system)以輔助病人身份的核對，藉此降低給藥、開刀或輸血的錯誤發生。（六）編撰醫療不良事件防範手冊：由院內各領域的專家針對日常工作最容易出錯的細節，編擬防範對策，以供全院員工工作的參考及指引。

病人安全文化的營造，需要不斷的努力及推展。目前在國內很多醫院都已成立病人安全委員會，但真正落實執行者卻相當有限。本院從總院長、副院長開始，因體認病人安全的重要性及迫切性，不管在人員教育訓練、醫院內軟硬體設備、環境評估及病人的教導，都投注相當的人力、心力與財力，所有的努力都為了提供來院的病人、家屬及訪客更優質及安全的醫療服務。