

# 醫院建置病人安全文化獲國家品質標章成功關鍵因素之探討

總院長特助/洪慧靜

美國 IOM 於 2001 年報告中強調二十一世紀優良的醫療品質必需具備“以病人為中心”的基本條件，而病人安全的關鍵則在於文化的建置。我國除了可經由評鑑制度評定各醫療院有關病人安全的落實現況外，另一由生醫界專業人士所成立的國家生技策進會也為提供民眾高品質的健康產業而推動「國家品質標章—醫療院所—醫院病人安全」評選活動，借此嚴選機制更能作為國人健康消費時之最佳識別憑證。台中大里仁愛醫院風險管理部以「建置病人安全文化」參加 2005 年度評選而獲得標章認證，因此本研究之目的是要探討成功關鍵因素。

徵詢院方同意後以資料查詢範圍如下：

1. 收集該院風險管理部專職人員之週報表及年度工作計劃書
  2. 院內網站上與病人安全相關之檔案含教材、教育課程
  3. 取得送審所有資料含各種查核表、經費結算表、病人安全措施 72 項、添購儀器設備之清冊
  4. 病人安全委員會工作記錄
  5. 參賽團隊成員個別訪談記錄
  6. 病人安全各項活動成果及成績單
  7. 國家生技策進會實地訪察員講評結果
  8. 正式結果出爐後之書面通知內容
- 綜合上述，做一整體性評估。

參與者以參加醫院評鑑的心態進行準備工作歷時一年，經分析共提出十個關鍵成功的因素包括：

- 1) 高階主管領導與承諾
- 2) 成立獨立部門及專責人員運作
- 3) 持續性的教育訓練
- 4) 軟硬體的投入
- 5) 建置完整異常事件通報系統

- 6) 著書及學術發表
- 7) 完成可供全院遵循使用的醫療安全手冊
- 8) 鼓勵全院同仁參與
- 9) 各類完整的查核機制 check list 等因素
- 10) 全院整合性。

病人安全已成為醫療照護的重要指標，病人安全文化的建置與推展，如僅以召開委員會、喊口號及衛教較不易有太明顯的效果出現，因此要追隨時代潮流，投入龐大的人力、心力與財力並以 PDSA 的手法持續改善，才能致力於醫療品質與病人安全的大幅提升，進而挑戰國家級的認證競賽。