

營造異常事件通報文化~提升通報率

財風險管理部/許淑嬌

病人安全是醫療品質不二的基石，在倡導病人安全的當下，唯有建置異常事件通報系統，藉由小錯誤的揭露，進行檢討改善，才能真正減少醫療疏失的發生。但不諱言，在病人安全文化尚未普及之際，要使醫療人員注重這冰山的一角，勇於通報異常事件是一項大挑戰，故本專案的目的即是要營造異常事件通報文化，提升通報率，以避免類似事件重複發生。

整理本院 94 年度 1-9 月異常事件通報件數，平均為 40 件/月，其通報率（通報件數/平均病人數 \times 100%）為 2.07%。本專案人員先擬成問卷，抽樣調查院內同仁對於不通報的可能原因為何？再找出最主要的要因，進行對策實施：一、建立不罰有賞的獎勵制度，凡通報二次異常事件者，給予獎勵金 50 點。二、正向回饋通報者，立即送達感謝小卡片，並告知後續處理方向。三、每月網路公佈通報績優單位，作為評比依據。四、每週一次到各單位安全文化之教育宣導，尤其是尚未通報的單位為優先對象。

經過改善活動的實施後，95 年 1-2 月異常事件通報件數平均為 61 件，其通報率為 3.69%，較改善前的 2.07%增加了 1.62%，其改善幅度達 78.2%。

鼓勵異常事件通報，從 94 年起已被訂定為醫院執行病人安全的主要目標，唯有透過異常事件通報的機制，才是改善作業的開始。本專案推展的結果，異常事件通報件數已略增加，當然不是要陷入數字的迷失，但終見通報文化的養成，期待有效管理、持續改善，共同為病人安全而努力，以創造醫病雙贏的最高境界。