

預防風險先一步～難以應付病人通報系統之經驗分享

風險管理部/許淑嬌

在醫療品質上為了正視病人安全問題，多已建置完成異常事件通報系統，為的就是從事件中學習，避免相同的錯誤反覆發生。不可否認，事件的發生除了是系統中的問題，也有些人為的因素在內，我們相信病人本身在這中間扮演著很重要的角色；也就是說，病人在醫療過程中的配合程度，是可以降低異常事件的發生。有鑑於此，本專案就是要透過資訊的整合，規劃『難以應付病人登錄系統』，讓一線的工作人員能即時知道病人的特殊屬性，以提高照護過程中的警覺，達到預防醫療風險之目的。

難以應付病人 (Difficult Patients) 在本院統一簡稱『DP』，是指病人在就醫期間反覆發生擾人，或甚至危害公共秩序的異常事件，其嚴重度導致醫院、工作人員、其他就醫病人，身心傷害或醫療作業困難、財產損失及醫療糾紛等，如：使用不明藥物、不假外出、在院內喝酒鬧事、出現非理性行為攻擊人員、破壞公物或惡意欠款等行為。經由單位主管於院內網路線上通報後，便可在醫療資訊系統下看到該病人資料出現『DP』之特殊符號，甚至可再連結資料庫查看病人的歷史事件，藉由符號的顯示，以提醒工作人員在照護過程中提高警覺，小心防範。

本通報系統已於 95 年 1 月建置完成並實施，在通報的案件中以不假外出最多佔 36% ，其次是非理性行為 (31%) 與惡意欠款 (26%)，臨床的工作人員對於能即時掌握病人的特殊屬性資料，除了是在照護過程有了應注意方向，同時亦能防範並面對類似事件的發生，對此系統之運用皆表正向肯定。

推動病人安全，預防異常事件的發生，是醫療品質上持續努力的目標，也是每一位醫療人員應有的責任。所謂知己知彼，才能百戰百勝，要能全盤掌握病人特殊屬性，瞭解病人的過往事件、不配合程度，從警訊中去做好自我防禦，乃是預防風險正當之道，相信此系統的建置與推廣，絕對是做好預防醫療風險的先一步。