

以 SHEL MODEL 建置病人安全文化-以財團法人仁愛綜合醫院為例

企劃室/許雲雅

「病人安全」已成為醫療服務重要作業，期望透過計畫性的教育宣導與學習機制，建置病人安全文化的醫療院所。

財團法人仁愛綜合醫院藉 SHEL Model 安全管理手法，進行病人安全文化建置作業有：

1. 教育訓練：進行全院員工病人安全教育訓練計劃、異常事件案例分析、預防病人跌倒經驗分享、定期防災救難演習及全院暨單位風險管理師聯合討論會等院內課程，同時也積極爭取協辦各病人安全相關課程與研討會。
2. 海報文宣：製作並張貼各病人安全相關海報、出版病人安全專刊、編印醫療安全手冊、病人安全衛教單張、印製用藥安全卡供民眾索取。
3. 資訊系統：建置藥物辨識系統、院內網路異常事件通報系統、建置防災計劃網站及醫療安全風險管理專屬獨立網站。
4. 硬體建置：購置多項提升病人安全之儀器設備，如建置多功能床邊服務系統、運用條碼系統於輸血作業、增設多台院內閉路電視攝影機及自動體外心臟去顫器、急診檢傷區紅外線體溫監測儀等高科技醫療設備。
5. 環境安全：每週進行定點實施安全暨品質巡查、推廣「無菸」醫院環境、病房衛浴設備門前，全面改用防（止）滑墊等。
6. 病安活動推廣：於院內進行病人安全系列活動，提高民眾參與度。

施行結果：

1. 榮獲行政院衛生署、生策會主辦的國家生技醫療品質獎，榮獲「2005 國家品質標章」之肯定；亦參加行政院衛生署主辦、財團法人奇美醫院承辦之觀摩與競賽病人安全標竿創意學習計劃醫療院所類優勝獎座。

2. 已舉辦 80 餘場次之病人安全相關教育訓練、製訂病人安全作業查檢表計 65 項、部門之病人辨識作業辦法計 14 項、電話及口頭醫囑作業辦法、自殺應變處理作業辦法等共計 16 項。
3. 建立院內網路異常通報系統，自 92 年起至 95 年 2 月止累計 1110 件，並針對警訊事件每 10 天進行根本原因分析，進行作業檢討改善。
4. 每週定點實施安全暨品質巡查，截至 94 年 6 月 30 日止，發現問題共計 411 項，提供現場建議達 301 項。
5. 推動「知情同意」，已完成修訂 8 種說明暨同意書，其中包含新訂輸血同意書及人體試驗同意書。
6. 提升病人辨識正確性，推動全院病人佩戴手圈執行率高達 98%。
7. 鼓勵針頭不回套以避免針扎，本院自行研發針頭收集器並取得專利。

「病人安全」長久以來即是本院致力的目標，建置病人安全文化需有縝密的活動規劃與完整的教育訓練，一步一腳印地將醫院全體同仁的共識凝聚，希望能夠透過不斷地用心與努力，共同營造安全優質的就醫環境。