

從用藥安全看風險管理

藥劑部

生病時，身體已感到不適，當領藥後又發現藥品大包小包，各種藥物琳瑯滿目，有口服、有外用，卻不知如何正確服用，這時真令人頭疼。加上先前曾發生喧騰一時打錯針、吃錯藥的醫療疏失事件，民眾對醫療產生不信任感，對用藥更感到惶恐不安。其實，我們都知道「藥即是毒」，藥能治病也能致命，所以對於藥物使用要相當小心謹慎。身為醫療專業人員，若能讓民眾相信我們，聽從我們的建議，而不用擔心醫療疏失的發生，自然而然，民眾的病痛也會較快康復。因此，如何營造一個良好用藥安全的環境，預防醫療的疏失，身為醫院的一份子，都必須盡到小小螺絲釘的作用，讓醫院這個大個體正常運轉，提供民眾安全、舒適的就醫環境。

北城醫院、崇愛診所發生的醫療疏失事件，已造成無法挽回的傷害，但這兩樁事件只是冰山一角，許多醫療疏失可能還會不斷發生，只是未被彰顯出來罷了。而這些醫療疏失，有些是人為疏失、有些是醫療院所管理的系統出了問題，大部份皆可藉由事前的預防，來避免不幸的發生。

現今，資訊發達，民眾對醫療常識認知較以往豐富，對醫療品質要求相對提高了。就醫的型態也從以前的「委任醫療」變成「參與醫療」，而「參與醫療」的主要目的，就是要防止醫療過失的發生並提倡病患有知的權益與選擇權，這些改變應該能給醫療從事人員一些警惕。對於用藥安全，我們醫療人員應累積正確

的用藥知識，才能符合民眾的要求，同時避免用藥錯誤的遺憾。

風險管理就是為了不讓醫療疏失事故連續發生，在用藥錯誤研究時，除進行資料分析外，也可參考國外的作法，了解那些部份是可避免的，且如何預防？透過實証醫學的研究來證明是否有效。而且，若要有足夠的資料作分析，用藥錯誤的通報是非常須要鼓勵，所以對通報者應適度給予獎勵，而對犯錯者也不應給予嚴厲的責備，否則資料的收集一定會受到阻礙。資料分析應是針對問題，了解整個流程的合理性、職場的環境、作業的條件、潛在的危機、專職者所處的狀況，體認錯誤的發生不應歸究於一個人，才能挖掘原本制度的缺失，從錯誤中學習預防的方法。

對醫院而言，防止醫療缺失是最經濟的作法。一個醫療過失發生後，往往須花費好幾倍的金錢或精力來能補救，甚至有些是無法彌補的。醫改會董事長張荳雲曾說，醫療照護是由人、時間和專業知識所組合而成。有品質的醫療就是，在足夠的人力狀態下，按照標準操作程序（SOP）來執行，且這些人必須有專業的醫療知識。若能做到有品質的醫療，再加上風險管理，就能以最經濟的手法，來保護醫院的資產和利益。

我們藥劑部，也因應時代潮流，致力推動病患的用藥安全，有很多預防「用藥疏失」的對策產生，以下摘要的列出幾項：

1. 藥劑部調劑作業皆依「優良調劑作業準則」來推行。
 - a. 硬體設施皆依規定設置並定期維護、清潔，以確保作業安全及順暢。

- b. 調配前需先審查處方的合理性，查看是否有重覆用藥、藥物交互作用、藥品劑量及途徑是否正確等。
 - c. 調配時要求落實「三讀、五對」，調配完成再檢視一遍。
 - d. 設置「總核對台」對所有調配作業，再核對以降低錯誤產生。
 - e. 發藥時，需核對處方與藥品是否吻合，並確認病患以避免發錯人。
 - f. 設立「藥物諮詢處」，提供病患用藥指導與諮詢服務。
2. 在藥袋上，標示藥品中文名、作用及藥物的注意事項，讓民眾用藥更安全。
 3. 自我檢討反省，對於常見調劑錯誤的藥物，特別是藥名易混淆或外觀相似的藥物，每個月作分析，並在藥劑部的品管會議中檢討。
 4. 配合社區發展部業務推展，進行社區民眾用藥教育，指導民眾正確用藥觀念，教育民眾對自己的用藥安全關切，如：告知醫師藥物過敏史與目前使用的藥物、領藥時需再確認藥袋姓名與數量並問清楚使用方法與保存方式、別再任意與他人分享藥物...等。
 5. 進行住院病患的臨床訪視，避免藥物交互作用、避免藥物劑量不正確、藥物血中濃度評估、合理用藥評估...等，維護病患用藥安全。
 6. 高警訊藥品（如：KCl、抗腫瘤藥物...等）集中管理，並於藥箋和藥袋上加上高警訊藥品標示（◆），以提醒同仁注意。
 7. 將降血糖藥物統一放置和管理，減少誤給降血糖藥所造成的危險。
 8. 新進的藥物給予不同的記號標示（\$），預防給藥錯誤。

9. 配合衛生署規定，落實不良藥物反應通報，對於常發生不良反應的藥物加以公告，用以減少不良藥物反應發生率及醫療糾紛的產生。
10. 建立電腦當機的危機處理流程，並常宣導和演練，維護當機時民眾的用藥安全。
11. 訂定新進藥師訓練計劃，讓新進藥師提早適應新的環境，有足夠的能力完成份內的工作。
12. 參與品管圈活動，透過小組圈員的腦力激盪，找出流程的缺失或以病患為中心之對策，以提升服務品質。

幸運的，我們醫院的總院長和管理階層，早在數年前，已經體認醫療風險管理的重要性，在醫院設立『風險管理部』，來預防檢討醫療疏失的原因。也已經透過不同場合，不斷的宣導教育院內的每一份子，期望以病患為中心，帶給民眾安全舒適的就醫環境。全院的每一份子也應發揮”視病猶親”的精神，提供貼心親切的醫療服務，藉由每一份子用心的參與，把醫院的醫療品質提升到盡善盡美。