

從兒科護理看風險管理

五樓病房、PICU、產房

根據行政院主計處的資料顯示，94 年嬰兒出生人數僅 20.6 萬人，較 93 年減少 4.9%，出生率僅千分之 9.1，再創新低，其中新生兒生母來自中國港澳或外國籍者合計 2 萬 6509 人，約占出生人數的 12.9%，這數據在在顯示我國的出生率正逐年急遽下降中，若沒有外籍人士生產，出生人數僅剩約 18 萬人。而兒童是國家與社會未來的希望，兒童是一個發展中獨立且完整的個體，兒童是每個父母心目中的寶貝，因此兒童的健康是受到大家所關注的。

兒科護理的服務對象，包括了新生兒、嬰兒、幼兒、學齡前兒童、學齡兒童、青少年以及其家屬們，整個家庭皆屬兒科的服務範圍，也就是以家庭為中心的照護。兒童的生長發育有其獨特性及階段性，其疾病的種類與症狀也跟成人不盡相同，我們有責任結合醫療團隊，深入社區做好兒童預防保健工作，共同促進兒童成長發育，對於長期追蹤復健之兒童，亦能做後續的關懷與照護。

兒童的行為與應對方式是具有個別性的，屬於不可預期的類型，加上年齡較小的嬰兒與幼童，言語與其不舒服之處又不善表達，大多只會用哭鬧或生氣的方式來表示，常因照顧的父母或祖父母不了解他們的意思，而導致照顧者與兒童的情緒緊張。兒童每個年齡層，皆有其獨特性，因此我們在照護上，常因無法預測他們下一步的動向，加上兒童的疾病過程中，有時變化速度之快，而導致醫療風險的產生。

在兒科要做好有效的風險管理，首先需了解各個年齡層的發展狀況、行為

特質與健康問題等，加上有可能執行的醫療處置及預設會遇到狀況與環境，並從中找出有可能造成風險的原因，一一加以去除，以達到「病人安全」的最高宗旨。除了兒童外，在兒科另一個要關心的就是家屬了，家屬是兒童於住院期間與返家後的主要照顧者，每個兒童都是家屬的心頭肉，兒童有什麼狀況，都是他們所最關心的焦點，如何讓家屬知道兒童目前的健康問題，進而了解要如何照顧好兒童，是非常重要的，因此，在兒科要面對的是一整個家庭，而不是只有病童本人。

在嬰兒時期所發生的意外事件中，令人印象最為深刻的是於民國 91 年 11 月 29 日，板橋北城醫院嬰兒室發生的打錯針事件，造成了 7 名嬰兒 1 死 6 傷的慘劇。另外，還有抱錯嬰兒或偷抱嬰兒等事件的發生。在嬰兒時期，是兒童最脆弱的階段，例如：嬰兒嗆奶或窒息及嬰兒跌落等事件，任何傷害皆有可能造成永久性的後遺症甚至死亡，因此，任何可能發生意外的情況，都是我們所需要預防的。所以在看似平靜的嬰兒室內工作，從最基本的感控觀念開始，到門禁管制、疫苗管理、病人辨識等，都應落實到每位護理同仁心中，藉由教育及平時的查核管理，方能做好嬰兒室的風險管理。

在幼兒時期的住院病童中，最常發生的就是跌倒了，此時期的兒童活潑好動精力旺盛，且步態不穩，不管是坐娃娃車及輪椅、自己走路或在病床上活動等，皆有可能發生跌倒或跌落的事件，輕者瘀青血腫，重者腦震盪或需外科手術治療。因此，預防跌倒是我們首要執行的措施。因家屬是兒童的主要照顧者，

因此與家屬做良好的雙向溝通，及衛教讓他們了解要如何照顧兒童，是很重要的，因為兒童的安全，是需要我們一起維護的。

另外，兒童醫療相關的意外事件中，令人印象深刻的，還有於民國 91 年 12 月 7 日，屏東縣東港崇愛診所發生的給錯藥事件，有 15 位從 6 個月大至 9 歲的感冒幼兒，因出現低血糖症狀住院急救治療，其中 1 名幼兒生命垂危，及民國 94 年 10 月 19 日，在國軍澎湖醫院的新建醫療大樓，發生的點滴架基座三角鐵銳角割傷 8 歲小女孩左腳肌腱的意外。任何意外事件的發生，都對兒童的生命安全帶來很大威脅，可見醫療環境、組織管理與人員教育之重要性。

在財團法人仁愛綜合醫院詹廖明義總院長所編譯的「醫療事故的風險管理」中，有提到為醫療風險管理最重要的課題是—「預防」或「減少」事故發生，醫療風險管理人員有責任提供病患及醫院員工一個有保障又有安全感的醫療環境。但是，由於醫療行為的特殊性、專業性及封閉性，加上醫療人權(病患權力)意識高漲與醫病關係的惡化，任何醫療疏失都很可能發展成醫療糾紛。目前所知道的醫療疏失都只是冰山下一角，我們必須要接受「人都會犯錯」的事實，在醫療體系內建立通報系統，讓醫護人員從錯誤的案例中學習，避免再次犯錯。包括：建立標準醫療作業流程、充分的在職教育、妥善的硬體環境配置、完善的通報體系等，都是建立安全環境的必備條件。因此適時掌握狀況、處理危機就成了當務之急！有徹底的風險管理對策才能將該組織的財物損失減至最低，以便確保醫療品質並防止醫療事故。

兒童是需要我們細心呵護的一群，而實行風險管理，是每位護理人員在工作中，所需要執行的。要提升護理人員對於醫療風險管理的認知，需透過根本教育的方式，以達到醫療風險預防管理的目的。要先樹立護理風險評估的能力，對以往工作中潛在的、容易疏忽的不安全因素加以重視，運用護理風險管理模式，進行連續的評估，及時採取相關的措施，才能把風險降到最低限度。