

手術室本身為一個快節奏的單位，往往緊急狀況或術中更改術式的情形也隨時發生，很容易在忙亂中犯錯，許多環節像是骨牌效應一樣..一發不可收拾，任何一個小小的疏忽，都攸關病人的健康，甚至生命！病人手術部位錯誤一是手術室最大的風險！台大醫院骨科部主任韓毅雄曾指出，在年輕時為椎間盤突出病人手術，由於當時沒有CT與MRI，病人是在第3、第4與第5腰椎有問題，結果只開了第4與第5腰椎，由於第3腰椎沒有處理，病人仍然不舒服，韓教授又再為他開一次；手術部位錯誤最常發生以四肢居多，曾經也發生一起大腿骨折手術，必須要裝鋼釘，原本是右邊骨折，結果有醫師開成左邊，當醫師開進去後發現沒有骨折，只好趕緊再開右邊。如何在這樣快節奏的環境裡，將醫療風險降至最低，是需要每位同仁的用心與智慧，所以單位同仁的遵守與配合，顯得格外重要！才能避免不必要的風險產生。

根據美國的研究發現，醫療疏失中大約有66%與手術相關，其中包括有技術疏失、手術後出血、院內感染、藥物疏失等，然而，大約有54%是可以預防的，例如在手術部位標示清楚，就可以改善手術開錯部位的問題。在我們醫院，推動「手術前標示作業」是希望能透過病人手術前的一再確認才為病人動刀，避免「開錯刀」、「開錯部位」的烏龍手術發生，手術前標示清楚不但可以避免開錯邊，增加手術安全，對任何一位需接受外科手術治療的患者來說，安全實在太重要了，發生一次錯誤都嫌太多！根據以往的經驗顯示，術前標示作業就像「品質保證」，落實手術前標示作業，雖不見得可以避免發生錯誤，但沒有落實標示作業，一定會發生錯誤，所以人人要嚴格把關。而手術前的標示，正如同醫生與病人間溝通的「愛的標示」，雖然標示僅是一項

動作，但是，引含的意義卻是醫師和病人間有溝通過，讓病人有機會了解自己的醫療狀況。

其實病人安全不僅是本院注重，現在更是全球所關注的議題！時有所聞病患吃錯藥、開錯刀，或是誤將紗布置留病人體內.. 在報章雜誌或媒體爭相報導北城事件、邱小妹案、新竹衛生所誤打錯針的同時，都讓身為護理人員的我深感難過.. 對整體醫療人員的士氣也是一種打擊。在手術室裡最重要的就是「辨識病人正確性」及「手術部位正確性」，「阿伯.. 早安!請問您叫什麼名字?您的出生年月日是幾號?」「阿伯.. 請問您今天是開什麼刀?要開哪一邊?」這樣類似的對話，每天都要講上數十遍不等，在護理站交接病患時，以二種以上的辨識方法確認病患及正確的手術部位，是我們應該做到的責任！別小看一個小小的手圈.. 不但可以從手圈中核對病人資料，更可以再次確認病人與病人多接觸溝通。所以無論是門診病人或住院病人，醫院都不惜成本讓病人佩帶手圈，哪怕只是 10 分鐘不到的門診刀，為的是降低醫療風險更避免錯誤率的發生。

今年，手術室也代表醫院參與第四屆醫療品質促進年會，發表「提升手術病患安全」成果海報展，同時，「提升手術病患安全」也是上期品管圈主題，上期活動成果追蹤到目前為止，病患手術部位錯誤率為零、病患搬運中跌落為零、病患手術中電燒傷為零，均達目標值！這樣的成果不但讓單位同仁受到鼓舞，也唯有更加努力自許以達病人安全百分百！我想再多的計畫.. 沒有行動也是空談，人人只要肯花一點心思，用心投入，對每一道程序都小心謹慎、確實執行，不但讓病人就醫安心，更可讓來院患者感受不一樣的服務品質！

我們醫院於 2004 年 7 月設立風險管理部，推動各項病人安全活動，其實，醫療風險管理最重要的課題是「預防」或「減少」事故的發生，提供病人及員工一個安全又保障的醫療環境。詹廖明義總院長是醫療風險的推手，不但帶領大家認識醫療風險，更用心彙整國外七大機構所注重的方針，提供全體同仁參考學習的依據，而醫療風險中又包含病患安全，今年八大病人安全年度目標有：「提升用藥安全」、「落實醫療機構感染控制」、「提升手術正確性」、「提升病人辨識的正確性」、「預防病人跌倒」、「鼓勵異常事件通報」、「改善交接病人之溝通與安全」、「提升民眾參與病人安全」，這樣的年度目標跟每個單位都息息相關，每個目標都是全體同仁所該重視與關心的，因為每天在醫院裡，只要稍不注意，就很容易產生醫療風險與疏失，他們像是因果循環，一步錯步步錯！

身為仁愛人已十一年，看著醫院一點一滴的茁壯..不管路有多遠..重要的是開始，總院長是舵手，帶領我們認識醫療風險的世界，整個團隊的用心，不但在「病人安全」、「醫療品質」、「專業特色」、「醫療資訊」等領域，參加全國性競賽均屢獲佳績，更可感受本院對風險管理的注重是非常用心！這不但使我們引以為榮，更是社區民眾的福祉！我們當知珍惜、更加用心才是啊！一個專業的管理團隊，不但需要網羅各方英雄好漢，設置許多軟、硬體等設備，且要有完善的網路通報系統，這些都是需要深耕的經營，才能建立完整的制度。身為醫療照護團隊的我們，唯有用心聆聽病人的聲音外，更應確實做好每一件事，不能因忙碌而省略步驟或找藉口，同時，更要加強彼此團隊間的溝通，嚴格把關病患的健康，建立互信、良好的醫病關係；創造 A+的服務品質，需要上下一條心，全體同仁認真地對每一步的堅持、精益求精、一起努力，才能航向更安全優質的醫療環境，就讓這樣的理念永續經營下去吧！

