

風險，係指一切我們不希望發生的事件，它具有不確定性、未知性及有損失得可能性，此透露著風險是無法完全避免的，但我們卻可選擇接受與對抗風險。而風險管理，即是指以最小的成本達到處理風險的最大效益，因風險管理不僅是事前的預防及事後的補救，更須想辦法去轉嫁風險，吸收此經驗，強化內部降低風險再發生的機會，並利用成功的風險管理經驗達到企業宣傳的效果。

隨著醫療資訊迅速變遷、自我權利的抬頭，醫療已不再具有權威化的優勢，能安全的接受治療是目前患者對醫療院所最基本的要求，因此，如何創造一個舒適且安全的就醫環境是目前醫療人所面臨的重要課題之一。本院在總院長的帶領下，於 92 年成立了風險管理部，並致力於全院醫療風險管理的推動、醫療品質的促進、病人安全的提昇等，除了舉辦病人安全及風險管理教育訓練課程、每週的環境安全巡查、更鼓勵異常事件的通報，希望藉由此一連串的方法連結院內策略、流程、技術、知識，使患者有最安全的就醫環境、讓員工能在低風險的環境中工作，期以最低的成本達到醫院最高的風險管理效益。

或許有人會質疑所謂的風險是否真的存在？其答案是肯定的。因為雖然我們摸不到它、抓不到它，更不知它存在於哪個未知的明天中，但它卻像影子一樣緊緊地跟隨在我們的身邊，默默地等待最佳出現的時機，以便在我們最鬆懈的時候反客為主，使我們籠罩在黑暗的陰影中。醫療院所最常面臨且被注意的風險，就是醫療不良事件，它不僅關係到院方的聲譽、營運的持續、員工的權利、更關係到病人的安全。根據專家學者的統計，有多數的醫療不良事件是由於人為的疏失所造成，而這些疏失是可以加以預防或避免的。人是一個複雜的個體，其行為與思考模式會隨著時間、空間的不同而有所改變，而統一的養成教育與制式化的標準作業則可將這個改變降到最小。因此本院風險管理部規劃並訂定了：(1) 每人每年最少須接受二堂與有關風險管理有關的教育課程；(2) 製訂翻身、給藥、灌食、送檢……等各項標準技術及作業流程；(3) 定期由專人評核各項標準技術；(4) 規範 38 項需通報的異常事件；(5) 制定預防管路自

拔滑脫、預防跌倒、口服藥給藥作業查檢表.....等一連串的政策與執行方針，其目的除了是為了確保醫療的品質、提昇病患就醫時的安全性，更期望藉由觀念的再造與政策的推動，來避免及降低風險事故對醫療人員的衝擊性

。因此，風險管理相關政策的制訂與推展在管理者的眼中，是必要的、必須遵守與確實達成的。

雖然定期舉辦醫療風險管理相關課程，可使醫療人員提早辨認風險存在與否及評估其發生的可能性；制訂各項標準技術及作業流程，可使醫療人員在執行的過程中有標準可依循，以減少替代性及方向性錯誤的發生，讓工作更順暢、安心；定期的評核制度，可使醫療人員即時了解並修正自己缺失的地方，防止我們在執行制式作業時，不經意簡化或遺忘某些基本概念及操作步驟；異常事件的通報，可使醫療人員在經歷該事件後，透過自我的檢討與管理者的深入探討，共同擬定適切的對策，避免類似的風險再度發生達到事先預防的效果；院內網站異常事件案例的分享，可使醫療人員能從他人的經驗或錯誤中學習，提昇對潛在風險的敏感性及判讀性。但這些政策卻並不一定能獲得醫療人員的認同，之所以會如此，那是因為訂定及決策者往往是管理階層者，但實際執行者卻大都多是臨床的醫療人員，兩者間觀看一件事物的方向及思考的模式並不盡在同一個水平面上，使得政策推動成效並不如預期。若管理者期望臨床醫療人員能充分發揮其自律功能，在自我規範上進行有責任的風險管理，應設身處地體認臨床醫療人員在執行臨床實務時的繁雜與細瑣，能不再只是站在自己的角度去看待，而是真正的去認同，並定期追蹤與檢討政策之可行性與適切性，那麼政策就能達到最高的成效且能長遠的實施下去。也就是說透過風險管理觀念的普及，管理者與執行者始得建立危機意識，才能促使醫療機構重視經營體質的健全發展，並降低醫療風險事故的機率。

因為要創造一個完善的醫療企業本體，並不能單單只是將風險管理當作口號或只是由上位者公佈政策，而是需要全體員工的認同與參予，唯有上下一條心才能促使企業永續經營。如何能讓政策順利的推行，並在二者間取得一個平衡達到雙贏的狀態，是需要管理階層及臨床工作人員好好共同思考的。