

建置病人安全文化之成功策略

總院長特助/洪慧靜

在 IOM 提出「To Err is human –人都會犯錯」六年後的今日，醫療照護系統尚未完整提出以何種方式可以完全避免傷害病人，但建立「安全文化」被認為是提升病人安全的最重要環節。根據 James Reason 所提出組成安全文化的四大條件即是：1.通報的文化 2.彈性的文化 3.學習的文化 4.公平正義的文化，因此從組織內員工的行為、信念、價值觀以及制度上、程序上對於安全的處理方式，即可呈現該組織建置安全文化的成熟度。

建置病人安全文化有多項執行方針，但首要的重要關鍵即是「Leadership—領導」，有最高領導者的承諾，各項病人安全策略才得以推展，其次是團隊合作並將出錯視為系統的錯誤且以不懲罰態度，運用人因工程之理論進行流程的改善，且對於民眾有意義或有利害關係之訊息都需透明化，而 JCAHO 的警訊事件根本原因分析(RCA)結果更指出多數的醫療疏失的主因有 70%是因為溝通不良。因此儘管對於安全文化的組成要素有眾多觀點，茲提供共同且可確切應用的策略如下：

- 1.由上而下進行的領導
- 2.系統思考，勿追究個人
- 3.無懲罰或少責難的文化
- 4.透明化(資訊共享)
- 5.病人和家屬的參與
- 6.改善溝通
- 7.流程標準化
- 8.發展電子病歷
- 9.減低依賴記憶
- 10.解決工作疲勞
- 11.需充足人力
- 12.改善環境
- 13.鼓勵通報
- 14.減少交接班
- 15.改善換照或專業證照展延條件辦法
- 16.遵循政府訂定之病人安全目標
- 17.團隊合作

在預防及減少醫療疏失的風險管理理念下，本院於 93 年 8 月成立全國醫療院所中唯一的「風險管理部」，並以「建置醫療安全文化」為主題榮獲 2005 國家品質標章。如以 SWOT 分析成功的因素，除了詹廖總院長的決心以外，在國內有限參考資料下順利成立該部門，並整合醫療品質及病人安全等業務，尚有以下結論：S—優勢：高階主管(總院長)的承諾與領導、經費及資源較為充沛、團隊合作默契良好，W—弱勢：醫師參與度不夠、IT 系統功能不盡理想，O—機會：醫療疏失無法完全避免，風險管理有其必要性、醫糾案件近年有增無減，T—威脅：各單位主義不易排除、護理人員流動率大，資淺新人佔比高。

病人安全成功的關鍵在於文化的建立，營造病人安全文化也是提升醫療品質的一項重要條件與過程，因此將安全文化建置在日常工作的常規中，是掌握跡近出錯案例的通報及預防醫療疏失最紮根確實的策略，對每一個醫療院所或環境而言都是刻不容緩的大事。