

參賽編號	8E00006	參賽組別	病安年度目標創意作法組
機構名稱	財團法人仁愛綜合醫院	參賽單位	風險管理部
主 題	營造異常事件通報文化		
創意類別 ※請與報名表一致	<input type="checkbox"/> 提升用藥安全 <input type="checkbox"/> 落實醫療機構感染控制 <input type="checkbox"/> 提升手術正確性 <input type="checkbox"/> 提升病人辨識的正確性 <input type="checkbox"/> 預防病人跌倒 <input checked="" type="checkbox"/> 鼓勵異常事件通報 <input type="checkbox"/> 改善交接病人之溝通與安全 <input type="checkbox"/> 提升民眾參與病人安全		

營造異常事件通報文化

許淑嬌、葉宏軒、楊鳳凰、張銘智、任婉玉

財團法人仁愛綜合醫院 風險管理部

壹、提案動機：

一、異常事件通報量尚有增長的空間

根據國外的調查資料顯示，醫療機構當中約有 10% 的住院病人會發生醫療不良事件。本院 94 年度異常事件的通報量平均為 45.5 件/月，其異常事件的平均發生率為 2.45% /月（異常事件通報量÷新病人數），與文獻中所提到的 10% 還有諸多的挑戰空間。且衛生署從 94 年度起增列了「鼓勵異常事件通報」一項為病人安全的年度目標，也是新制醫院評鑑中的重點要項。因此，異常事件的通報與管理，是醫療機構內推動病人安全最基本的策略。

二、營造同仁勇於通報異常事件的文化

本部門負責全院性的異常事件通報管理業務，95 年曾針對院內同仁對於異常事件的通報進行問卷調查，結果發現同仁對於不通報的可能原因為：通報者擔心遭受懲罰、單位主管責備、不清楚該如何通報、不認同通報的好處等等。事實上「人非聖賢，孰能無過」，不諱言，在病人安全文化尚未普及之際，要使醫療人員注重這議題，勇於面對異常事件確實通報，確實是一項極大的挑戰。其實「通報」最重要的目的，是要藉由事件的揭露，提供經驗達到學習；對機構而言，更可以針對事件進行系統面的檢討分析與改善，共同創造以病人安全為中心的優質醫療。

貳、執行步驟說明：

一、建置完善網路通報制度

本院 93 年建置完成院內網路異常事件通報系統，利用資訊科技使原本繁雜的書面過程變成簡易的點選作業，節省了書面往返的作

業時間與避免通報紙張在傳遞間的不翼而飛，亦運用 e-mail 即時回應給通報者，不僅提供了個人通報的記錄查詢，還有指定會簽的功能。一個完善的通報制度除了讓通報者便利使用外，也提供管理者能掌握事件的完整資訊，更是統籌管理與統計分析的最佳利器。本院雖有完善的通報制度，94 年即加入台灣病人安全通報系統 (TPR) 的試辦計劃，轉錄本院的案件參與外部通報，共同建置機構間的學習平台。

二、規劃全院性教育訓練

(一) 員工教育訓練

配合各單位的會議時間，由本部專責人員到各單位實際教導異常事件網路通報的介面操作，並宣導確實通報的意義與重要性。

(二) 新進人員職前教育

凡新進人員接受職前教育時，即安排異常事件通報課程，使新進人員於最短的時間內了解院方推動病人安全的政策，與如何使用異常事件網路通報系統。

(三) 檢核異常事件通報系統之使用

由院長親自率領全院風險管理師推展每週一次的「安全暨品質巡查」活動，藉由全院走透透方式，深入院內的每個角落，執行病人安全暨品質的巡查，除了宣導病人安全理念外，也實際查檢員工對網路通報系統的操作情形。

三、實施鼓勵通報方案

(一) 通報必致謝

當同仁通報異常事件後，本部專責人員即送上『感謝小卡』，溫馨地傳達給每一位通報者，減少因通報而造成的心靈恐懼，也感謝通報者在病人安全上的努力與付出。

(二) 個人通報獎勵

凡個人通報異常事件累計達二次，則核發員工消費點數抵用券 (50 元) 一張，給予實質鼓勵。

(三) 單位通報獎勵

規劃了院內網路公告空間，每月公佈各單位通報異常事件的通報量，作為單位間公開的評比訊息，95 年度起除了原本的個人獎勵，還增加了單位季獎勵制度，即每季統計通報績優的單位，贈送披薩二大塊以獎勵之。

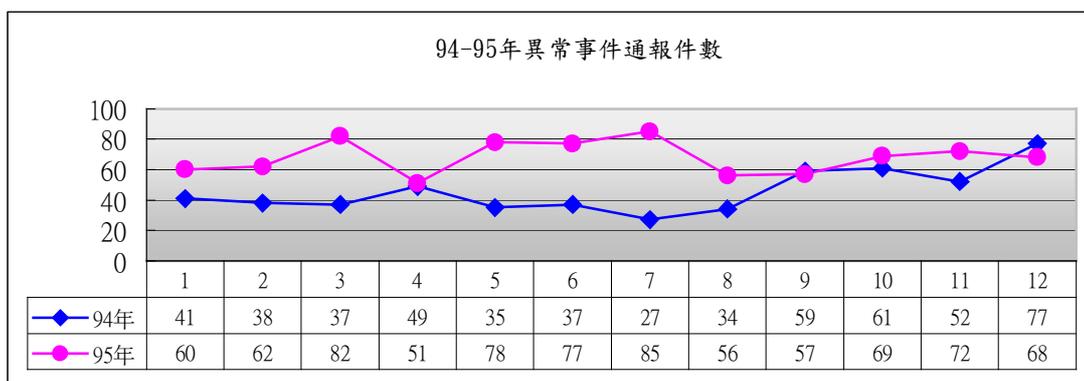
四、通報案例的經驗分享

發生異常事件後，最重要的是要從失誤的事件中學習。當事件通報以後，由本部專責人員在去辨識的情況下，將事件撰寫成案例分析放置於院內網站上，提出經驗從事件中學習，防止類似的事件的再次發生。

參、成效評估(含成果展現)：

一、異常事件通報量

異常事件的通報量，從 94 年的 547 件/年（平均 45.5 件/月），到 95 年已達 817 件/年（平均 68.1 件/月），雖然不是要陷入通報數字的迷失當中，但件數的增加，相信通報的文化已經跨出成功的第一步。



二、獎勵通報

鼓勵通報，肯定每一位通報者，除了有專責人員送上的感謝卡，在個人的獎勵部分，94 年度就有 116 人次獲得 50 元抵用券，95 年度更高達到 286 人次（圖一），除此之外，每季通報的績優單位，還可以吃到香噴噴的披薩（圖二）。



圖一：個人通報獎勵



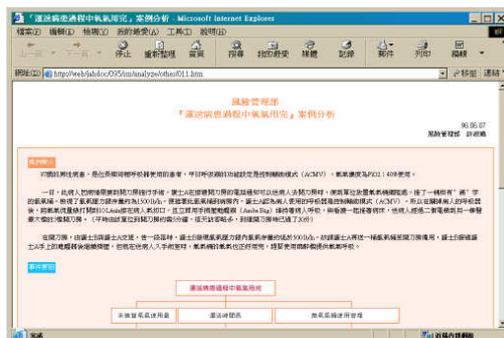
圖二：單位通報獎勵

三、案例分享

針對異常事件召開根本原因分析會議探討其系統面的問題（圖三），擬訂改善策略並追蹤；此外，亦編撰有意義的案例分析公佈於院內網路上（圖四），截至 96 年 6 月為止已有 60 多件案例，提供了全院共同學習的機制。



圖三：召開根本原因分析會議



圖四：網路上案例分析

肆、推廣策略：

一、規劃教育訓練課程

建立上下一致的共識，教育宣導仍是不二法門，希望透過訓練課程，加強同仁對異常事件通報的責任與共識，更重要的是達到保障病人安全的主要目標。有計劃性的設計課程，不僅要全員對病安文化有所認同，明瞭通報的重要性，更要人人知曉如何通報，不管是課室教學或是個別查核，都可以使機構在潛移默化之中，養成良好的通報文化。

二、實施通報獎勵方案

鼓勵異常事件通報首先要創造一個無懲的環境，通報後言語上的支持，溫馨卡片的回覆，或是實質的獎勵都能減緩因通報而帶來的壓力，更能塑造正向的通報氣氛。

三、通報案例的經驗分享

重視同仁通報的事件，編撰成案例分析於網路上，提供經驗分享，達到共同學習的機制，期待在有效管理、持續品質改善之下，一同為病人安全而努力，以創造醫病雙贏的最高境界。