

# 運用根本原因分析營造安全的醫療環境

簡孟真 葉宏軒 許淑嬌 張銘智

仁愛醫療財團法人大里仁愛醫院 風險管理部

目的：近年來因憂鬱症而自殺的比率有逐年上升趨勢，醫院內若是因跳樓而自殺的發生，常帶給醫護人員莫大的壓力或家屬對醫療照護品質的不滿，甚至引發醫療糾紛造成醫院負面影響；因此為防範病人跳樓自殺問題發生，藉由根本原因分析，找到系統上的主因，進一步擬定改善策略，以建置病人安全的就醫環境。

方法：運用根本原因分析手法，成立小組，收集病人相關基本資料及過去病史，檢視病歷資料和逐一跟一線工作人員訪談、現場拍照，找尋文獻作為參考資料，將所收集資料繪整成流程圖，小組人員也不斷用開放式問題，詢問事件為什麼會發生，以進行原因探究，結果發現主要的問題有未及早發現病患為自殺高危險群、自殺高危險群照護標準不完善、醫療照護間溝通缺失及逃生窗口易開啟。小組人員根據主要問題提出具體改善方案為：（一）加強醫療人員對自殺危險因子的認識及評估：病人因內科問題住院，注重臨床症狀問題，忽略了病人過去病史中的憂鬱史，未加以評估及防範，故加強教育人員辨識評估自殺危險因子，防範自殺的發生。（二）修訂自殺高危險群照護標準：如規範此類病人住院時床位安排需靠近護理站、每小時需探視病人、聘請看護照顧時應為二班制。（三）增設訊息溝通與傳遞流程：設計自殺高危險群之標註方式，於護理表單上新增『情緒不穩，請多注意』之欄位並落實交接班，增進照護間溝通與警覺性。（四）逃生窗口上設置警鈴及警語標註：緩降機窗口依據消防法規定必須可開啟，淪為病人跳樓自殺途徑之一，故予窗口裝置警鈴、警語，當病人開啟窗戶，警鈴聲作響，達到遏阻作用。

結果：經由根本原因分析，找出問題擬定對策，並執行改善計畫實施後，使醫護人員再照護過程有所作業規範，且緩降機旁窗戶裝置警鈴、標註警語，使開窗次數明顯降低，同時亦無類似事件的發生。

結論：根本原因分析是目前醫界找出醫療照護執行失效或是造成潛在偏差的重要工具之一；若能適時運用根本原因分析，對事件循序漸進地的分析，從系統面找出根因擬定改善策略，藉以提升整體醫療照護品質，期望給民眾安全的就醫環境。

關鍵字：根本原因分析