醫療事故的風險管理

財團法人仁愛綜合醫院

總院長　詹廖明義

風險管理的應用範圍

1.工商界／產業界
2.醫藥界
3.運輸界
4.金融界
5.保險業界
6.其他

21世紀的醫院經營理念

- 優質的醫療
- 安全的醫療
- 以病人爲中心的醫療

醫院爲何需要風險管理

- **Modern healthcare is a very complex, high-risk and error-prone activity**
- 多樣化的專業，事故與價值觀

➔醫糾／訴訟案例逐年增加

醫療風險管理

保護的是：

1.醫院的資產

2.病人的安全

3.職員的安全

4.醫院的法律地位

醫療風險管理的發展史

- 美國的情形（**1970**年代後半）
- 日本的情形（**1999-2000)**
- 國內的現況（**????)**

美國醫學研究所***(IOM)***的統計報告

- 醫療事故的發生率大於車禍
  每年有**44000~98000**人死亡

→**500**床的醫院每年有

Preventable death 10-15人

Risk 的定義

無預期的發生不良的結果

預測的結果與現實的結果之差異

美國醫療風險管理的演變

- 以醫師爲中心➔病人爲中心的醫療(1970s)
- JCAHO對RM的重視(1989)
- Paradigm shift(1999以後)
- Patient safety, a global trend since 2001

醫療風險管理的基本概念

- 醫療事故的防止活動
- 醫糾．訴訟對策
- Fire-fighting
- Proactive & Reactive

醫院的風險管理

- 臨床上的(Clinical RM)
- 法律上的(Legal RM)
- 財務上的(Financial RM)

Risk Management

The science for the identification, evaluation and treatment of the risk of financial loss.

醫療風險管理=
病人安全管理+事故管理
÷醫療品質管理（**QA)**

風險管理最終的目的

*藉由防止事故發生的活動使組織的損失降至最低

*** Loss prevention**

***Increase safety, reduce injury,**

***prevent litigation**

醫療事故的定義

Adverse event, sentinel event, medical injury, medical error

狹義的 **vs** 廣義的醫療不良事件

Adverse Events

∗preventable mistakes

∗unpreventable mistakes

醫療事故的法律責任

1.民事上的責任
　　傷害賠償
2.刑事上的責任
　　業務上過失殺人
3.行政上的責任
　　行政處分**,**吊銷執照

醫療疏失的分類

Error
- Mistake
- Slip

Violation

例
1.誤認病人
2.處方錯誤

1.術中弄傷內臟
2.針扎事件

1.違規**.**不遵守**SOP**
2.沒有**Double check**

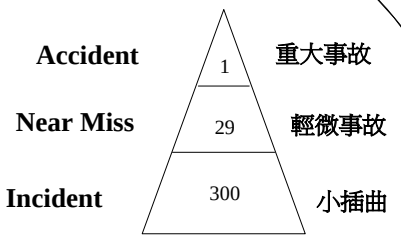
RM常用語

Accident 事故

Near Miss=Incident

醫療事故的確率

Heinrich's 法則 **1:29:300**



發生事故的機轉

醫療事故的發生要因

1.健康狀況.疲勞
2.注意力散漫
3.知識不足
4.技術不純熟
5.紀錄不完整
6.督導不當
7.說明不清楚(溝通不良)
8.儀器.設備不良

Human Errors 的確率

單純的作業	**1/100**
優良環境下的作業	**1/1000**

(Hawkins)

常見的醫療失誤 ***(Medical errors)***

1.用藥錯誤
2.院內感染
3.院內跌倒

醫療事故的主要原因

1.病人跌倒**(25%)**
2.劑量錯誤**(9%)**
3.錯認藥劑**(8%)**
（日本醫院學會**2000**年）

台灣的用藥安全問題

- 處方出錯率 **:1** ／**250**
（醫療改革基金會**2003**）

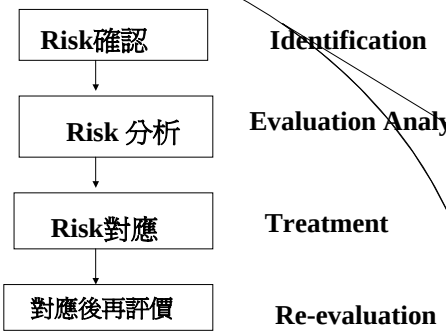
北城醫院與崇愛診所事件
（**2002)**

馬偕醫院事件
（**2003)**

Risk Manager的理想條件

1.具碩士學位
2.護理背景
3.具備法律**.**保險**.**財務及
組織管理方面的知識
4.對病人安全管理擁有絕對的權限

風險管理的*Process*



*Risk Manager*的工作

1.醫療事故的資料收集,分析.檢討.對策及建議
2.風險管理手冊等書面資料的製作編印
3.定期舉辦教育訓練
4.諮詢與訊息佈達

適任的*Risk Manager*與編制

- 善於溝通,有正義感中立的主管
- 20多名／500床(U.S)
- 日本 vs 美國

消費者的權利(1)

1.基本需求
(The right to basic needs)
2.安全受保障的權利
(The right to safety)
3.被告知的權利
(The right to be informed)
4.選擇的權利
(The right to choose)

消費者的權利(2)

5.意見**(**聲音**)**被聽到的權利
(The right to be heard)
6.接受賠償的權利
(The right to redress)
7.接受消費者教育的權利
(The right to consumer education)
8.生活在健康環境中的權利
(The right to live in healthy environment)

病人的權利

就醫病患的權利
1.接受妥善照護與公平待遇的權利
2.接受適當醫療處置的權利
3.要求個人人格與價值觀受尊重的權利
4.要求個人隱私受保護的權利
5.醫療上“知”與“被告知”的權利
6.自我決定（含選擇與拒絕）治療的權利
7.免於疼痛的權利
8.提出申訴的權利

醫療行爲的基本

1.Truth telling(正確的告知**)**
2.Self-determination(自己決定**)**
3.Informed consent(知情同意權**)**

Informed Consent

- 並非只是一張契約**,**而是一個**process**
- 醫病對等**,**權利**/**義務同時存在
- 亦是防範與對應醫療事故的原點
- **Inform before you perform**

Lack of Incident Reporting Does Not Mean There Is a Lack of Errors

兩大類的“Sentinel Events”

1.voluntarily reportable events
2.potential SE(Near Misses)

所謂的*Sentinel Events*

(例)

1. 住院病人的自殺
2. 錯認病人的手術
3. 開錯部位的手術
4. 輸錯血
5. 因劑量過高的化療而死亡
6. Rape
7. 病人從推床摔下
8. 其他

醫療事故的原因分析

1) **Root cause analysis**
2) **SHEL Model**
3) **4M-4E Matrix**

5W1H
(who, where, why, when, what, how)

20 Tips

to Help Prevent Medical Errors

www.ahrq.gov/consumer/20tips.htm

The 10 Commandments of Risk Management

1. **Do not alter records**
2. **Keep good records**
3. **When a complication occurs, don't continue in a routine manner**
4. **The inexperienced nurse must not be given an isolated post**
5. **Establish a rigid protocol for processing lab. results**
6. **Look at the record of the prior visit.**
7. **Don't hesitate to refer a difficult case**
8. **The young staff requires appropriate supervision**
9. **Record your telephone conversations**
10. **Carry adequate malpractice insurance**

- **Steve S. Kraman and Ginny Hamn, JD. Risk Management：Extreme Honesty May Be the Best Policy. Ann Intern Med 1999;131:963-967**
- 倫理規定？

"Sorry Law"

Effective 2001.1.1
California State

Crisis Management

- **Disaster Planning**
- 緊急應變措施
  天有不測風雲,人有旦夕禍福
  凡事預則立,不預則廢
- 火災, 地震, **SARS**

防災的3大關鍵詞

1.Preparedness(準備）
2.Prevention(預防）
3.Mitigation(滅火）

防止事故發生的策略

(1)Informed Consent
(2)Incident Report
(3)Occurrence Report
(4)Standardize & Simplify the process (SOP,Guideline,Standard Manual, ISO 9001, PDCA, Clinical Pathways)
(5)Education/Training
(6)Peer Review/EBM
(7)Develop back-up systems
(8)IT化,資源共享

Basic Considerations for Patient Safety

1. professional competency
2. team performance
3. error reduction
4. safer products

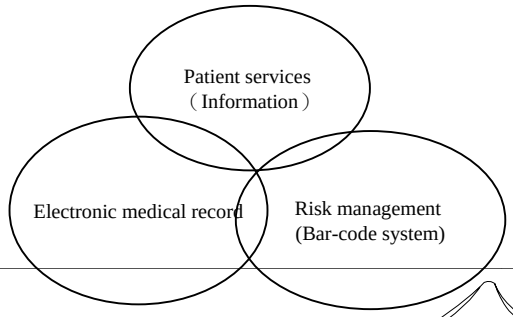
醫院安全文化的建立與變革

1.成立病人安全委員會
2.由四位組成的巡視隊每週固定Patrol院內各定點2小時
3.導入Bar Code Check System
4.全體主管參加四整天的RM培訓班
5.獎勵異常報告通報者
6.規劃異常報告內容呈現於Intranet中,供他人學習

Bar Code Technology

- 5% of U.S. Hospitals in use
- a FDA proposal for preventing wrong medication, wrong patient, wrong doses, wrong route and wrong timing
- "Triple" Check

Bedside Terminal has 3 functions



風險管理課程

1.醫事法規
2.危機管理
3.賠償責任保險論
4.會計學概論
5.醫療資訊管理概論
6.訴訟預防論
7.防止事故的職場環境論
8.醫療設施管理概論

風險管理的 3大原則

1.負擔不起的損失,寧可投保(加保)
2.不要因小失大
3.客觀的分析大局與風險確率

財團法人仁愛綜合醫院 53

Risk Management =Management=CQI

推展Risk Management 的4大關鍵詞

- 有系統性的(Systematic)
- 科學的(evidence-based)
- 跨部門的
- 持續的

CONCLUSIONS

1. Generate a hospital-wide risk management culture
2. Create a Blame Free Reporting System(Medical Error Disclosure Policy)
3. Maximize the use of Risk Management Information to Improve Patient Safety
4. Safety costs money, RM is not free

財團法人仁愛綜合醫院 55

Thank you