異常報告的填寫與建檔

主講者：
病人安全委員會執行秘書陳美玲

前言

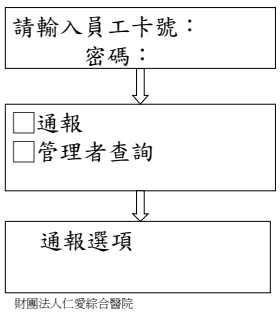
- 誠實通報：
  - 不懲罰的異常報告制度
  - 根據時代雜誌1999年報導指出，美國住院病患受到醫療傷害佔百分之三點五；國內每年住院有二百三十五萬人次，依百分之三點五計算，有八萬人會受到醫療傷害，其中二萬人會因醫療疏失引起傷害，有三千人會發生醫療糾紛

異常事件通報

- 用來記錄那些與醫院常規運作或病人照護標準不一致事件的處理程序。

異常事件通報流程

- 電腦點選



異常事件通報目的

- 藉由異常事件通報系統，能辨識可能導致異常事件之因素，並採取有效行動。
- 對於任何可能引起異常事件跡象，能提高警覺並事先防範。
- 從別人的錯誤與經驗學習。

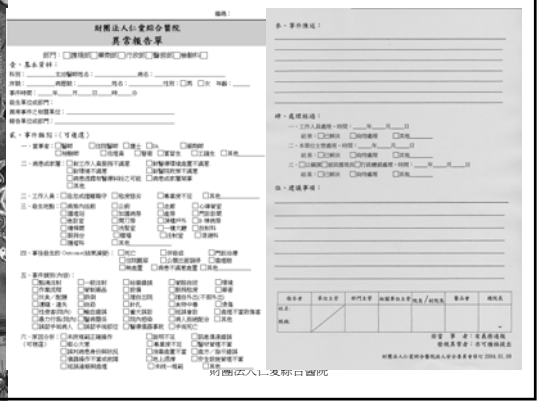
異常事件通報通報辦法

- 所有異常事件須於當班口頭通報，並於案發72小時以內完成通報填表作業。
- 本院員工均有義務通報異常事件。
- 所有員工均可經由院內網路，輸入卡號、密碼，即可進行通報。
- 經授權之主管均可透過院內網站，輸入卡號及密碼查詢異常事件報告。
- 原則上由當事者負責通報。
- 有住院醫師參與之案例，由住院醫師通報。

異常事件通報其他注意事項

- 院方設有鼓勵辦法。
- 第三者若有發現異常事件的問題存在，亦可具實通報。
- 院方原則上將採取保密與非懲罰性的檢討措施。
- 該通報而未盡通報義務者，仍需依規定承擔後果。

病人安全委員會修訂 2004.01.09



財團法人仁愛綜合醫院

壹、基本資料：

◆發生單位或部門

報告單位或部門

異常事件之相關單位

區別

貳、事件類別：（可複選）

◆當事者：

醫師、住院醫師、護士、PA、藥劑師、檢驗師、佐理員、警衛、實習生、工讀生、其他

發生地點 ：

病房內浴廁	櫃檯
公廁	放射科
走廊	注射室
心導管室	腫瘤科
護理站	服務台
加護病房	其他
產房	
門診診間	

事後發生的Outcome(結果演變)：

◆死亡

併發症	其他
門診治療	
住院觀察	
公關出面調停	
需理賠	
無處置	
病患不滿意處置	
尚難預測	
可能有糾紛	

病患或家屬：

- 對工作人員服務不滿意
- 對醫療環境處置不滿意
- 對環境不滿意
- 對醫院政策不滿意
- 對診療過程不滿意
- 其他

事件類別(內容)：(1)

- 點滴注射：包括有效日期等
- 作業流程
- 伙食／配膳：常未送或送錯
- 遺竊、遺失：金錢、手機等
- 性侵害(院內)
- 暴力行為(院內)：病患家屬以言語恐嚇或對醫護人員暴力相向
- 誤認手術病人　誤認手術部位
- 自殺

事件類別(內容)：(2)

- 擅自出院
- 擅自外出(不假外出)：因不假外出導致意外事件
- 延誤會診：會診超過24小時
- 環境：例如空調、地板等
- 藥害：因藥物不良反應導致死亡、殘障或嚴重疾病
- 管制藥品：例如醫師與護理長趁職務之便，大量領取Demeral，販賣或自己使用

事件類別(內容)：(3)

重大誤診

資料來源	分類	事件經過	結果	建議
92.10.14 中國時報	誤診	①地點：屏東人愛醫院 ②錯誤人員：醫師 ③原因：醫師將先天性的腦部生長缺陷，誤診為顱內血腫、腦萎縮而施行手術多次，造成病患左側肢體癱瘓	病患日常生活無法自理，醫師賠償二仟七佰四十六萬餘元，可上訴	提供此案例給本院醫師參考

事件類別(內容)：(4) 重大誤診

資料來源	分類	事件經過	結果	建議
92.10.23聯合報	誤診	①地點：台中榮總 ②錯誤人員：醫師 ③原因：台中地方法院認為醫師未善盡說明義務，延遲切片檢查，錯失治療胃癌先機，又醫患拒絕切片，希望先用藥物治療，法官認定註記日期是事後才補上，非當時之記錄〔因當初扣押病歷無此註記〕	病患病情惡化不治，醫院及主治醫師賠償一百九十五萬餘元	◆應善盡說明的義務 ◆病患拒絕任何處置或治療，應於病歷記載清楚並填寫切結書

原因分析：(可複選)：

◆未按規範正確操作　　其他
粗心大意
誤判病患身份與狀況
儀器操作不當或故障
說明不足
專業度不足
地上濕滑
未統一規範
訊息傳達錯誤
醫材管理不當
安全設施管理不當
病患未告知

參、事件陳述：

詳細敘述事件發生經過

肆、處理經過：

一、工作人員處理。
時間：__年__月__日
結果：已解決__尚待處理__其他__
二、本單位主管處理。
時間：__年__月__日
結果：已解決__尚待處理__其他__
三、公關課、值班護理長、行政總值處理。
時間：__年__月__日
結果：已解決__尚待處理__其他__

伍、建議事項：

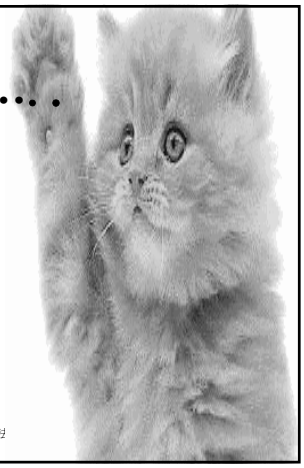
單位主管請務必填寫

異常事件建檔

- 92年異常事件前三名：
  - 給藥錯誤
  - 病人跌倒
  - 管路自拔

※當　事　者：有義務通報

發現異常者：亦可積極提出

異常事件的管理首重於<u>預防</u>異常事件的發生，當異常事件發生，應熟記異常事件處理的流程，熟練緊急情況之處理，將可把損失與悲劇的發生降至最低

謝謝大家....