

醫療事故風險管理訓練課程 (二)

從社工人員的觀點 談風險管理

龍紀萱
2004.03.27.

1

講義大綱

- 一、前言
 - 醫療特性
 - 環境變遷
 - 專業的另類視角
- 二、風險的意義
 - 定義
 - 五個概念
 - 相關變項
 - 分類
- 三、風險管理
 - 定義
 - 步驟
 - 報酬
 - 範圍與情境
- 四、安全文化與風險管理
 - 安全文化
 - 風險(危機)管理
- 五、社會工作的理念
- 六、為何會發生醫療事故
- 七、從社工人員觀點談風險管理
 - 基本之精神架構
 - 處理原則
 - 風險管理規劃之基礎
- 八、結語

2

前言

3

前言(一)

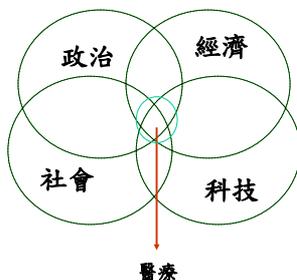
醫療特性

- 專業性與專業分工細化
- 特殊性
- 封閉性
- 醫療人權意識抬頭
- 醫療照護需求多元化、複雜化
- 醫病關係逐漸改變

4

前言(二)

環境變遷(PEST分析)



5

前言(三)

另類視角

- 跨國或多國組織的形成
- 已開發國家VS.開發中國家VS.未開發國家
- 試驗VS.醫療
- 倫理VS.專業信任
- 醫療專業人員的多重角色
- 醫療商業化
- 地球村的概念

6

風險的意義

7

風險的定義

- 乃是由於其未來結果的不確定，而可能造成人身或財務方面的，非預期的獲益損失
- 風險是可以衡量的
- 風險的大小取決於以下兩個因素：
 - 未來結果不確定性的高低
 - 可能帶給人身或財務損益或利弊的大小

8

風險的五個概念

- 風險＝危險（peril，危險或事故發生的原因）
- 風險＝損失（損害）發生的不確定性（uncertainly）
- 風險＝危險或損失的可能性（possibility）
- 風險＝危險狀態（hazard，事故發生的原委、起因）的結合
- 風險＝預期與結果之間的差距

9

風險的相關變項

- 變化性（variability）
- 不確定性（uncertainly）
- 可預測性（predictability）
- 機率（probability）
- 危機（crisis）
- 轉機（juncture）

10

風險的分類

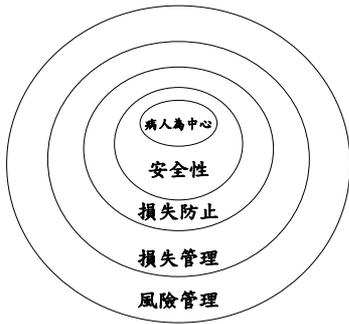
- 靜態與動態的風險
- 財務風險與非財務風險
- 基本風險與特定風險
- 主觀風險與客觀風險
- 人身，財產與責任險
- 實體，道德與士氣的危險因素

11

風險管理

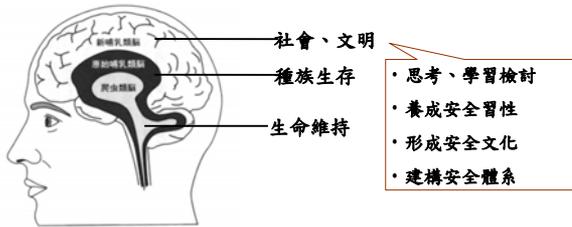
12

風險管理的計畫基礎

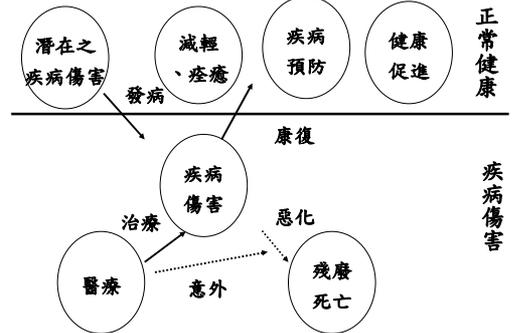


安全文化與風險管理

安全文化



醫院(醫療)之功能



「病人安全」定義

病患在接受醫院診療過程中免於發生未預期的安全上遭致傷害的「事件」或「事故」，順利達成預期之醫療目標。

危機與風險管理



Risk(風險)及Crisis(危機)管理

說明項目	Risk	Crisis
發生	•在日常業務過程中發生	•發生於特定情況下 •預測、迴避較困難
內容	•財務上的損失較小	•造成業務上及精神上較大的損害，甚或造成組織的崩潰
影響	•可以保險或日常業務處理過程中可解決吸收	•財務上及精神上造成鉅大傷害，恢復較困難，且須費時較
事例	•醫糾 •投訴、上報	•長害 •醜聞、收賄
危機管理組織層次	•各業務單位	•企業本部
近日實例	•不勝枚舉	•八掌溪 •SARS

25

社會工作的基本理念

26

基本理念

- 對人與生命的尊重、保護
- 尊重個別差異
- 維護社會之公平與正義
- 相信人的潛能，並發揮其潛能
- 社會責任
- 我實現

27

為何會發生醫療事故

28

醫療事故發生

- 民眾的意識高漲
- 循法律途徑與訴訟增加
- 參與醫療的模式增加
- 管理方式與途徑的改變
- 人性的弱點
- 人為因素
- 環境、系統與其他因素

29

從社工人員的觀點談 風險管理

30

基本之精神架構

- 以團隊模式進行
- 強調資源之整合與運用
- 強化組織橫向的聯繫與溝通
- 建立反應與處理之機制
- 以流程監控與管理為依歸
- 建立學習型組織網絡
- 重視病患的滿意度

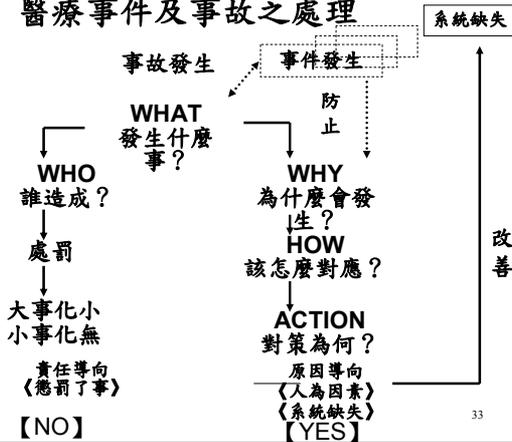
31

處理原則

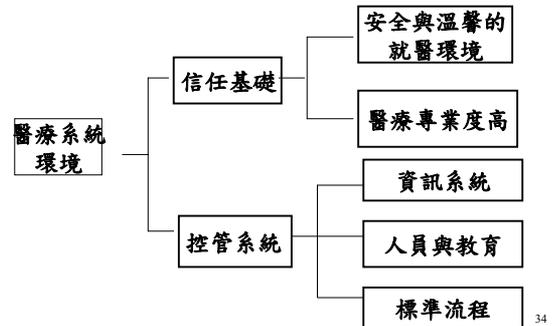
- 團隊共同合作
- 運用外界與政府資源
- 注意潛在性因素
- 無傷害或過失之處理
- 注意人為的疏失
- 檢討改進或懲罰、學習措施
- 其他環節與系統之建立

32

醫療事件及事故之處理



醫療環境下的風險管理



結語(一)

- 隨時代社會變遷與環境、醫療專業分化之際，各醫療專業團隊成員之角色與功能亦起變化。
- 若願意面對專業領域之擴大及提昇，且勇於接受挑戰，先投入改善、改革之工作，相信對於風險管理有極大的預防功效。
- 以病患為中心的醫療服務為風險管理中之重要一環。

35

結語(二)

- 尊重人與病患的基本權利為醫療品質之核心價值，並且應該以倫理為基礎。
- 尊重建立除罪化、勇於呈報之環境，並且妥善分析擬定改善對策之流程管理能力，宜有計劃有步驟去進行
- 這樣風險管理是之建構在信任與全員參與、學習的基礎之上。
- 然而醫療領域的工作人員本身，議事非常重要的因素，這部分可以左右醫療事故的風險。

36

感謝各位的參與