



## 急診病人安全與急診病人安全概要

台中榮總 急診部  
楊大羽 主任

### 綱要

- 病人安全簡史
- 自國內外病人安全目標看病安重點
- 急診病人安全之理念
- 目前國內病人安全議題

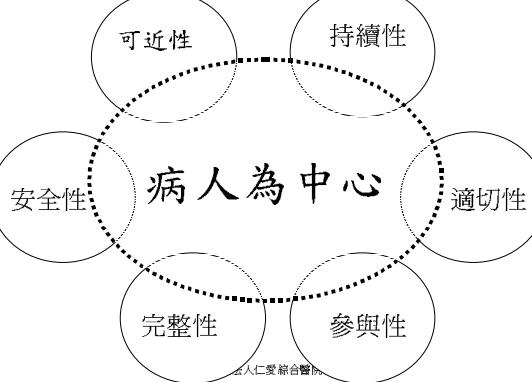
財團法人仁愛綜合醫院

### 病人為中心的醫療照護

- 醫師進一步和病人有更真誠的溝通，考慮病人的處境、心理及情緒反應，也了解病人期盼、恐懼、信仰、思考及生活環境等等，再告知予診斷及治療計劃，尊重病人的自主權，並幫助病人做最合理最有利的選擇。

財團法人仁愛綜合醫院

### 病人為中心



病人安全簡史

病人安全是近年來醫療品  
質的重要議題

財團法人仁愛綜合醫院

TO ERR IS HUMAN

1999 Institute of Medicine



財團法人仁愛綜合醫院

建立“無害”的醫療

Do no harm

1999美國國家醫學院(*Institute of medicine*)

財團法人仁愛綜合醫院

- The safety movement in medicine is in its infancy.
- 病人安全在醫學進程中仍是啟蒙階段



財團法人仁愛綜合醫院

## 日本經驗

- 1999年一月發布「強化醫療安全」。
- 厚生勞動省首先於2000年提出「病人安全共同行動」。

財團法人仁愛綜合醫院

## 美國經驗

- 美國醫療機構評鑑聯合會Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization (JCAHO)自1996年便開始嘗試建立全國性的通報制度。
- 陸續提出29類所謂的警訊事件提醒(alert sentinel events)。
- 2003年提出病人安全之六大目標。

財團法人仁愛綜合醫院

## 澳洲經驗

- 2000年一月成立澳洲健康照護安全和品質委員會 (Australian Council for Safety and Quality in Health Care)。
- 醫療不良事件中大約只有10%被通報，而這些醫療不良事件有50~80%是可以預防避免的。

財團法人仁愛綜合醫院

## 英國經驗

- 2000年六月，英國國家健康照護機構(National Health Service)指出1999年有400名英國人死於醫療造成的傷害，近10000人曾因藥物產生嚴重反應或後遺症。
- 英國政府在2001年七月正式成立國家病人安全機構(National Patient Safety Agency , NPSA) 。

財團法人仁愛綜合醫院

## 臺灣病人安全

- 1998 設置醫療品質委員會
- 1999 成立醫策會
- 2001進行以病人為中心及病人安全之醫院評鑑改革
- 2002進行醫院評鑑改革試評
- 2003 行政院衛生署成立「病人安全委員會
  - 一、2003年2月成立
  - 二、侯勝茂教授擔任主任委員
- 2003-4醫策會對病安名詞定義
  - 通報系統之建置

財團法人仁愛綜合醫院

## 我國病人安全的推動

- 2002年底數件重大醫療媒體事件引發關注
- 2003年02月衛生署成立病人安全委員會
- 2003年03月~06月爆發SARS流行
- 2003年12月全國衛生署醫療政策倡導病人安全位重點之一
- 2004年05月提出全國病人安全五大年度目標
- 2004年08月推動全國性病人安全通報學習系統(第一階段前驅測試)
- 2004年11月辦理全國病人安全週活動(病人安全我關心)
- 2005年01月提出全國病人安全六大大年度目標
- 2005年10月全國病人安全週活動(病人安全我參加)

財團法人仁愛綜合醫院

## 病人安全工作六大方向

-WHO Announce Oct. 2004

1. 院內感染的控制與降低/clean care is safer care
2. 病人團體與個人參與病人安工作/patients for patient care
3. 病人安全相關的名詞定義/taxonomy for patient safety
4. 推動病人安全的研究，特別是醫療不良事件的盛行率調查/research for patient safety
5. 推廣提升病人安全的方法/solution for patient safety
6. 鼓勵通報與從通報中學習/reporting and learning

財團法人仁愛綜合醫院

## 推動病人安全週三年活動主軸

- 93 播種
  - 病人安全 我關心
- 94 苗狀成長
  - 病人安全 我參與
- 95 整體社會 主動參與
  - 病人安全 我放心

財團法人仁愛綜合醫院

## 自國內外病人安全目標看病安 重點

### 美國健康照護組織評鑑聯合委員會 2003年病人安全指標

- 加強辨識病人的正確性
- 改善醫療人員有效的溝通
- 改善對使用高警覺性藥物的安全性
- 杜絕發生部位錯誤病人錯誤手術程序錯誤事件
- 改善病人輸液幫浦的安全性
- 有效的臨床警報系統

財團法人仁愛綜合醫院

### 2004年JCAHO病人安全的七大目標

- 一、改善病人辨識之準確性
- 二、改善健康照護者溝通的有效性
- 三、提升使用高危險藥物之安全性
- 四、避免錯誤之手術部位、錯誤之病人及錯誤之手術流程
- 五、改善使用輸液幫浦之安全性
- 六、改善臨床警報系統的有效性
- 七、降低經健康照護得到感染的風險

## 九十三年衛生署醫院病人安全工作目標

1. 避免病人辨識錯誤
2. 預防病人跌倒
3. 落實院內感染控制
4. 避免藥物錯誤
5. 杜絕手術部位錯誤 病人錯誤 及手術程序錯誤

財團法人仁愛綜合醫院

## 94年醫院病人安全之目標

### 目標一：提升用藥安全

- ★落實正確給藥程序
- ★有效管理高警訊藥物
- ★加強門診慢性病患者用藥安全，避免重複用藥

### 目標二：落實院內感染控制

- ★落實醫療照護相關工作人員正確洗手
- ★重大或異常院內感染事件視為警訊事件處理

### 目標三：提升手術正確性

- ★落實手術部位註記
- ★落實執行手術室安全作業規範

### 目標五：預防病人跌倒

- ★落實執行有效的跌倒防範措施
- ★加強監測與通報病人跌倒與其傷害程度

### 目標六：鼓勵異常事件通報

- ★鼓勵營造非懲罰性主動通報異常事件的機制
- ★針對重大異常事件進行原因分析並採取改善措施
- ★鼓勵建立異常檢查/檢驗值即時通報

## 自國內外病人安全目標看病安重點

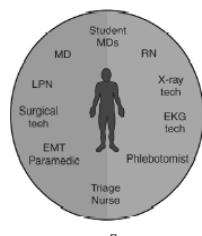
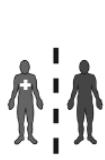
- 病人辨識
- 正確用藥
- 手術
- 感染
- 通報
- 警示系統
- 工作人員溝通



財團法人仁愛綜合醫院

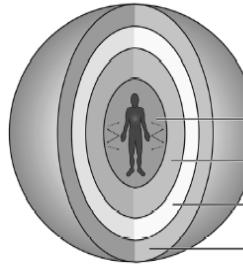
## 急診病人安全之理念與實際

## 急診照護模式



傳統一對一模式 財團法人仁愛綜合醫院 團隊照護模式

## 影響急診照護之系統因子



財團法人仁愛綜合醫院

急診局部環境  
↓  
醫院大環境  
↓  
行政層面  
↓  
社會層面

Nothing about me, without  
me.



## 國內外病人安全的新趨勢

- 一、教育和認知
- 二、建立一個以病人及家屬為中心的病人安全文化
- 三、研究
- 四、支持的服務

財團法人仁愛綜合醫院

## 教育和認知

- A.提高社會大眾對病安的定義及醫療錯誤頻率的認知。
- B.教育社會大眾如何主動地在醫療過程中保護自身的安全照護。
- C.病人如何面對醫療錯誤。
- D.醫療機構及專業人士應將病人及家屬的觀點予以重視並納入組織文化中。
- E.行動化的健康社區：包括醫療顧問及社工。
- F.醫療錯誤之經驗不同於其他創傷經驗的模式：病人及家屬應予以特殊方式輔導醫療錯誤之傷害。

財團法人仁愛綜合醫院

## 建立一個以病人及家屬為中心的病人安全文化

- 教導並鼓勵使用有效的溝通技巧
- 讓決策者從事促進及訓練醫療供給者在醫療疏失發生時主動開始進行溝通。
- 於醫療機構中訓練及提供病人代表作病人安全諮詢。
- 建立病人與家屬諮詢委員會。
- Incorporate patient and family representation on Boards of trustees.創立一個結合各州間經驗分享的全國性會議。

財團法人仁愛綜合醫院

## 研究

- A.有效的溝通橋樑：建立病人及醫療人員之間有效的溝通方式。
- B.告知：對於病人及家屬的影響及告知方式。
- C.評估現有病人或家屬可獲得病安資訊及資源之效益。
- D.醫療錯誤相關的創傷症候群。
- E.團隊關係。

財團法人仁愛綜合醫院

## 支持的服務

- 三個面向：預防醫療疏失、預防因醫療疏失造成的傷害、緩和一個傷害性的醫療疏失造成的影響。
  - a. 全國性資源中心和諮詢專線。
  - b. 同儕諮詢課程：提供有醫療錯誤經驗人事提供經驗。
  - c. 全國性訓練課程。

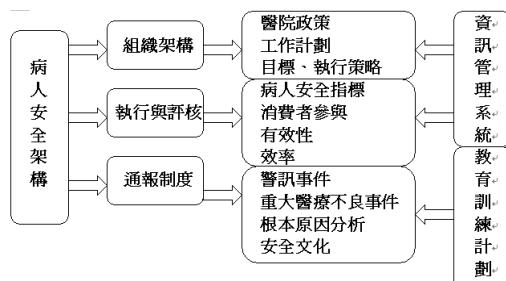
財團法人仁愛綜合醫院

## 病人安全基本原則

- 1.預防措施
- 2.品質第一步--做到無傷害(Do no harm)
- 3.病人安全要從體系做起
- 4.要有具體計劃，確實執行
- 5.醫療作業制度之核心要素
- 6.以實證為改善基礎
- 7.是組織文化與醫療人員之責任

財團法人仁愛綜合醫院

## 病人安全機制



財團法人仁愛綜合醫院

## 病人安全之作業程序

應於院內各相關文件中有明確規定

- 確立醫療作業上各項辨識與步驟
- 預防病人醫囑醫令錯誤
- 發生不良事件應有因應對策
- 對病人治療不良反應應正確迅速處置
- 與外包廠商或業者應有相關病人安全機制

財團法人仁愛綜合醫院

## 建立通報制度

- 不良事件是機構發掘錯誤的基本措施
- 機構藉由第一線人員對於自己個人的錯誤或過失所做的通報來發現系統的問題
- 經由事件分析進而改善系統達到預防之目的

財團法人仁愛綜合醫院

## 所屬員工應該知道的事

### 全體員工

- 醫院病人安全政策
- 執行方針及步驟
- 預防醫療不良事件之方針及對策
- 提供病人資訊的方法及態度
- 報告不良事件之方法及步驟

財團法人仁愛綜合醫院

## 所屬員工應該知道的事

### 各專業領域工作人員

- 病人安全有關事件及案例、
- 不良事件處理原則、
- 新進人員之教育訓練、
- 各領域之病人安全工作準則

財團法人仁愛綜合醫院

## 95~96年度醫院病人安全年度 目標及策略

- |                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| • 一、提升用藥安全         | • 五、預防病人跌倒           |
| • 二、落實醫療機構感<br>染控制 | • 六、鼓勵異常事件通<br>報     |
| • 三、提升手術正確性        | • 七、改善交接病人之<br>溝通與安全 |
| • 四、提升病人辨識的<br>正確性 | • 八、提升民眾參與病<br>人安全   |

財團法人仁愛綜合醫院

### 一、提升用藥安全

- 落實正確給藥程序
- 確立病人用藥過敏史，加強慢性病患者用  
藥安全
- 確實檢討用藥品項及進藥流程

財團法人仁愛綜合醫院

## 二、落實醫療機構感染控制

- 落實醫療照護相關工作人員正確洗手
- 重大或異常院內感染事件視為警訊事件處理

財團法人仁愛綜合醫院

## 三、提升手術正確性

- 落實手術部位標記
- 落實執行手術室安全作業規範



財團法人仁愛綜合醫院

## 四、提升病人辨識的正確性

- 以主動溝通方式確認病人
- 至少要有二種以上辨識病人身分之方法

財團法人仁愛綜合醫院

## 五、預防病人跌倒

- 落實執行有效的跌倒防範措施
- 加強監測與通報病人跌倒與其傷害程度

財團法人仁愛綜合醫院

## 六、鼓勵異常事件通報

- 营造異常事件通報文化
- 落實院內病人安全通報標準作業程序，並對重大異常
- 事件進行根本原因分析
- 鼓勵參與全國性病人安全通報系統，建立機關間經驗
- 分享以及資訊交流之平台

財團法人仁愛綜合醫院

## 七、改善交接病人之溝通與安全

- 落實單位內交班之標準作業程序
- 落實單位間交接病人之標準作業程序
- 落實單位間運送病人之標準作業程序

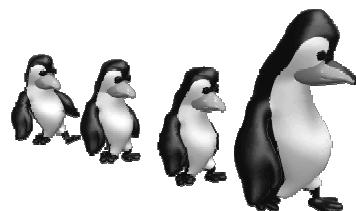
財團法人仁愛綜合醫院

## 八、提升民眾參與病人安全

- 擴大病人安全委員會參與層面
- 鼓勵與民眾代表進行溝通與對談，了解民眾端之思維
- 落實民眾申訴管道

財團法人仁愛綜合醫院

教育  
教育  
再教育



用藥 感染 手術 辨識

跌倒 通報 交接 民眾

財團法人仁愛綜合醫院

### 造成急診(給藥)錯誤之因子

- 非固定的病人
- 同時間需處理許多病人
- 經常使用口頭醫囑
- 處置的範圍廣泛
- 時間之緊迫性
- 工作易被打斷
- 緊密的關聯性(tight coupling)
- 急診投藥
- 醫師開立給藥之方式
- 團隊溝通的問題
- 實驗數據錯誤

Academic Emerg Med 2004; 289

財團法人仁愛綜合醫院

### 急診病人安全之要目

- 醫療錯誤之覺察
- 錯誤之模式與定義
- 錯誤認知與醫療決策模式
- 自經驗中學習
- 侵犯性醫療行為之併發症
- 系統中之醫療錯誤
- 體認醫療錯誤之存在性

2002SAEM關於急診病人安全訓練課程  
財團法人仁愛綜合醫院

### 目前國內病人安全議題



## 目前國內病人安全議題

- 一、定義
- 二、通報系統
- 三、醫護人員的認知
- 四、醫療機構重視
- 五、病人的了解

財團法人仁愛綜合醫院

PLEASE JOIN US AS WE STRIVE  
TO MAKE THE HEALTHCARE  
SYSTEM SAFER FOR EVERYONE.



財團法人仁愛綜合醫院

## 案例

1. 三十歲女性，一年多前剖腹，產後回診時持續抱怨腹痛。而後於其他醫院進行超音波檢查，發現腹部皮下層留有一塊紗布。
2. 年輕女性，進行心導管手術，手術中發生心房穿刺，急救後緊急開心手術，病人術後呈植物人。

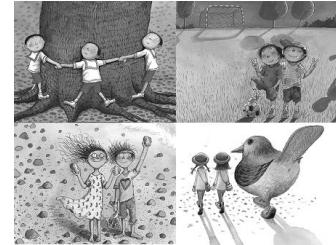
財團法人仁愛綜合醫院

意外雖出於一時疏忽  
但疏忽卻出於習慣





Thank's For Your Attention !



財團法人仁愛綜合醫院