



# 護理照護如何做好 風險意外防治

---

壢新醫院  
黃金蓮副院長



# 前言

---

1. 醫療糾紛訴訟案件 ↑  
醫療失誤保險費 ↑ → 住院費用 ↑ ↑
2. 一些美國的保險公司，相對的要求醫院要成立危機處理方案。
3. 1980年，美國醫療保健機構品質認證聯合委員會(JCAHO)也正式將病人安全之議題併入醫院品管的範圍。

# 醫院內的疏忽或失誤1

## A. 監督上的疏忽(Custodial negligence)：

指環境類，如跌倒或其他傷害。一般說來，監督上的疏忽，訴訟的案例多，而財物的損失小（包括賠償額）。

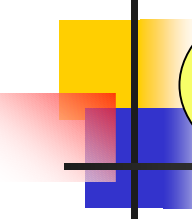


# 醫院內的疏忽或失誤2

---

## B. 專業上的疏忽 (Professional negligence) :

指提供照顧的品質不良，或是「該給而未給」、「不該給而給」的照顧，而造成病人的傷害。



健康照顧系統

政府

病人安全

病人

社會



# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2004年 JCAHO

---

- Goal 1: 促進病人辨識之正確性
  - \* 以至少兩種形式確認病人
  - \* 術前最後現場確認
- Goal 2: 促進照顧者之間溝通之有效性
  - \* 口頭醫囑“read-back”
  - \* 縮寫標準化

# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2004年 JCAHO

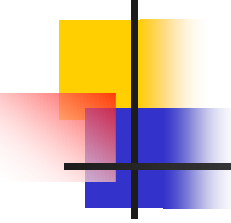
- Goal 3: 促進使用高警覺藥物之安全性
  - \* NO 高濃度電解質
  - \* 限制藥物濃度
- Goal 4: 減少錯誤之手術
  - \* 術前確認
  - \* 與病人一起標示手術位置
- Goal 5: 促進使用輸液儀器之安全性
  - \* 確保“ON”上輸液儀器流速保護裝置

# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2004年 JCAHO

- Goal 6: 促進臨床警示系統之有效性
  - \* 定期預防性的維護
  - \* 功能警示
- Goal 7: 降低經健康照護得到感染的風險
  - \* 應遵從現行CDC的指引
  - \* 與院內感染有關的死亡或功能喪失，列入通報的警訊事件。





# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2007年 JCAHO

---

### ■ Goal 1：提升病人辨識的正確性

\* 當提供治療或執行照護時，  
應使用至少兩種辨識病人  
身份的方法。

# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2007年 JCAHO

### ■ Goal 2：提升醫護人員間溝通的有效性（一）

\* 執行口頭或電話醫囑或以電話報告重要的檢查結果，應以“重複複誦”的方式以確保訊息接受者收到正確的醫囑或檢查結果的報告。

\* 將醫院內不得使用之易犯錯的縮寫、簡稱、符號及劑量訂出統一之標準，並詳列之。



# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2007年 JCAHO

---

- Goal 2：提升醫護人員間溝通的有效性（二）

- \* 量測、評估並適時地改善檢查/檢驗報告

- 完成以及主要負責照護人員接獲報告結果

- 之即時性。

- \* 交班溝通之事項建立標準化，且交班時

- 應要有提問與回應的時間。

# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2007年 JCAHO

### ■ Goal 3：改善用藥的安全性

- \* 限定醫院內同一藥品不同濃度之品項數並訂定規範。
- \* 每年至少檢視及確認一次醫院內使用藥品中，外觀相似或發音相似的藥品清單，並需採取因藥品外觀相似或發音相似導致混淆錯誤的防範措施。
- \* 對於會重複接觸無菌區的藥品、藥物容器（如注射針劑、藥杯）或其他的溶液應標示清楚。



# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2007年 JCAHO

---

- Goal 4：減少健康照護相關的感染風險
  - \* 遵從疾病管制局所訂定的手部衛生指引。
  - \* 對於所有與感染相關的非預期性死亡或造成永久性身體功能喪失的個案，皆應列入警訊事件妥善管理。

# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2007年 JCAHO

- Goal 5：確保病人持續性照護之用藥正確性及完整性
- \*發展一流程以便掌握病人就醫後所接受的藥物治療清單對照表。
- \*當病人轉單位或轉院時，完整的病人藥物治療明細應能正確的被傳遞至下一個照護者手中，以進行進一步相關醫療服務。
- 當病人出院時，完整的藥物治療明細亦應提供給病人。



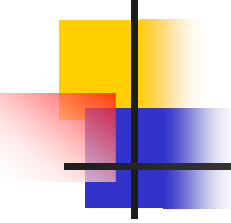
# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2007年 JCAHO

---

- Goal 6: 減少病人因跌倒造成  
傷害的風險

\* 建立降低病患跌倒的計畫並  
評估其有效性。



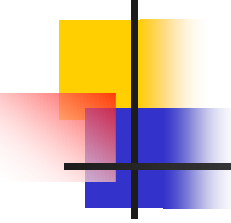
# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2007年 JCAHO

---

- Goal 7：鼓勵病患主動參與病患  
照護，做爲病患安全策略
- \* 鼓勵病患及其家屬與照護人員  
溝通他們所關心的安全問題。





# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2007年 JCAHO

---

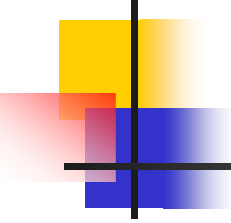
- Goal 8：醫院需能辨識對於安全

維護有高危險因子之病患

\* 醫院需能辨識有自殺傾向之病患

[適用於精神病院或設有治療情緒

及行為障礙病患的一般綜合醫院]



# 國際病人安全目標

## 健康照顧系統---2007年 JCAHO

---

- Goal 9: 減少病人因跌倒造成  
傷害的風險

\* 建立降低病患跌倒的計畫並  
評估其有效性。

# 國際病人安全目標--民眾

---2003年JCAHO

## Speak up

- **S**peak up if you have questions or concerns.
- **P**ay attention to the care you are receiving.
- **E**ducate yourself about your diagnosis or Tx.
- **K**now what medications you take and why.
- **U**se a hospital, clinic, etc. that has undergone a formal evaluation against quality & safety.
- **P**articipate in all decisions about your Tx.



# 將病人引入安全作業中

---

告訴病人要注意：

- 藥物外觀不一樣時
- 可能有的副作用
- 洗手
- 辨識
- 將家屬也納入



# 病人安全管理之基本要求

- 以團隊模式進行--監測及解決問題
- 採專業活動--失誤未發生前即找出潛在錯誤並鎖定問題
- 病人資料--可用且聚集
- 須有後續追蹤
- 失誤報告必須以正向及鼓勵的態度處理  
(具體的以政策、實務及立法來回應)



# 危機處理方案之步驟

---

1. 辨識危機 (Identifying risk)
2. 分析危機 (Analyzing risk)
3. 控制危機 (Controlling risk)



# 辨識危機

---

臨床健康照顧工作中

high volume

high risk

的事務



# 易發生之危機

---

- 醫療處置錯誤
- 病人機密的缺口
- 被架高的照護標準
- 儀器設備未適當地維護
- 未適當地維護安全環境



# 連帶責任的疏失

## (corporate negligence)

- \*負責適當地維護機構與儀器設備
- \*負責提供足夠的設備和供應品
- \*負責雇用、監督和留任有勝任力、合適的工作人員
- \*負責發展和執行提昇照護品質的政策和程序
- \*負責提供工作人員適當的訓練和環境介紹



# 危機處理方案之內涵1

---

- 經由意外事件報告及監測來辨識危機。
- 利用投訴及抱怨之機制，來處理或解決病人或其代表之冤情。
- 收集與健康照顧負面效果相關之資料。
- 辨識每一個傷害(意外事件)之原因。



# 危機處理方案之內涵2

---

- 意外傷害之後，儘早介入處理並表示同理心之關懷。
- 設立及維持危機訊息之資料庫 (database) 。
- 分析意外事件之頻率、嚴重度、原因及造成之影響；並計劃危機處理之策略，發展修正之行動計劃。



# 危機處理方案之內涵3

---

- 審查及鑑定病人照顧程序中及新方案(或新方法)之安全性。
- 發展訓練計劃，以減少責任意外之發生。
- 設立有效的病人代言計劃。



# 須提意外事件報告之事項1

---

1. 檢查或治療過程中之失誤或不良之結果.
2. 非預期性之異物留在病人體內.
3. 給藥錯誤.
4. 嚴重的藥物反應.
5. 檢查或治療對象錯誤.



## 須提意外事件報告之事項2

---

6. 院內意外燙傷.

7. 跌倒.

8. 病人/家屬對醫院嚴重之負向  
態度或威脅.

9. 其他傷害.



# 意外事件報告之內容

---

1. 病人基本資料以作為辨識之用。
2. 界定事件相關人員及事件類別。
3. 相關者對事件之描述及相關支持資料。
4. 醫師之陳述及分析。



# 處理意外事件之程序1

---

發現 --> 通知 --> 調查 -->  
諮詢 --> 行動 --> 記錄





# 意外事件審查之方向

---

- 分析意外事件之頻數，嚴重度及原因
- 計劃危機處理之策略
- 評值不同類別之意外所造成之損失



# 意外事件分析

---

- 原因分析

\_\_\_ 病人                      \_\_\_ 儀器/醫材不良  
\_\_\_ 護理失誤                \_\_\_ 人員短缺                \_\_\_ 其他

- 問題解釋:

- 追蹤事項:

- 出院前追蹤:(需要時)

- 建議:



# 處置方法

1. 報告護理主管／其他部門
2. 個別訓練
3. 在職教育
4. 案例分析
5. 行政處分
6. 部門會議檢討
7. 常規／政策改變
8. 其他

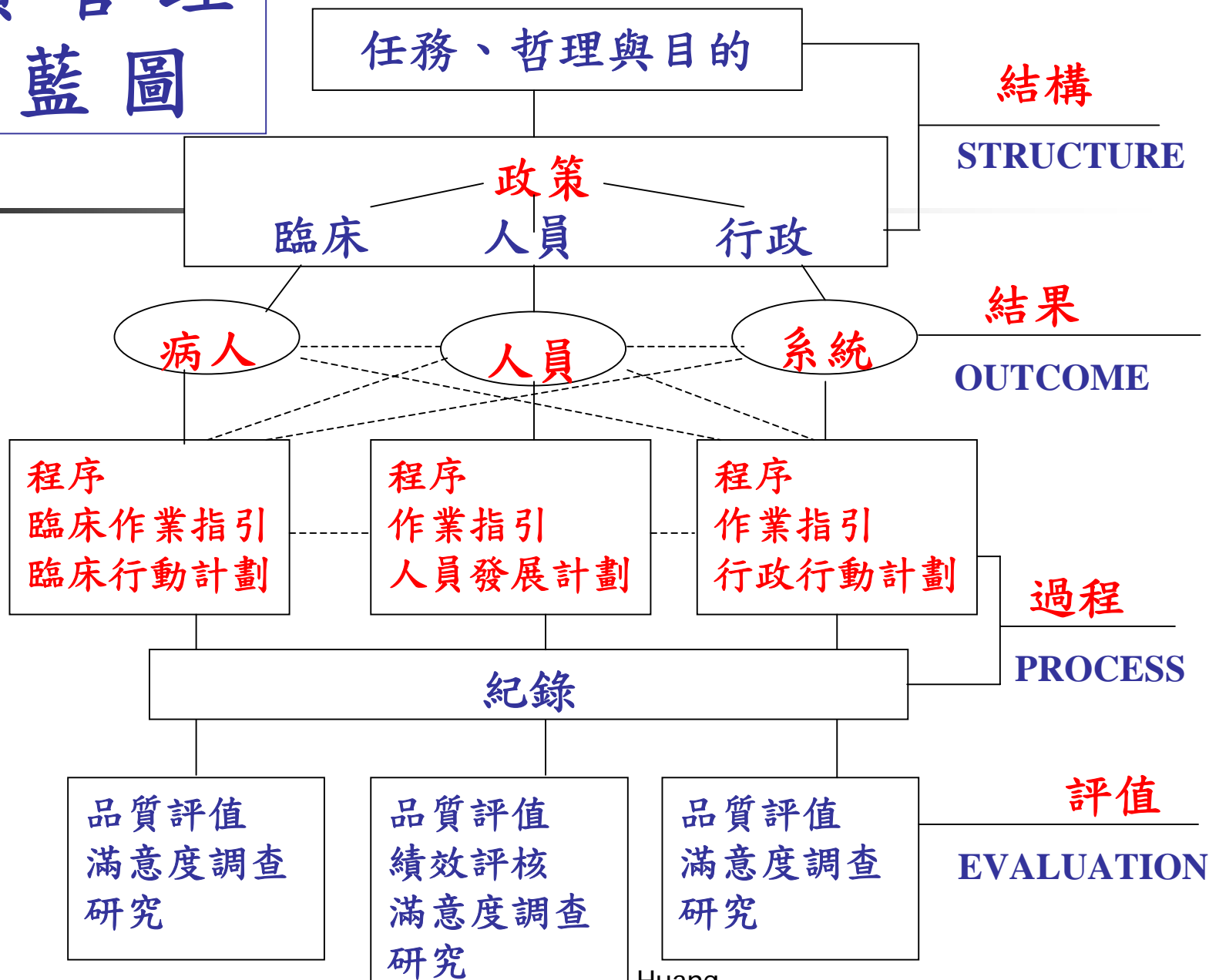


安全照護=品質

---

護理品管策略

# 品質管理 之藍圖





# 護理政策及作業規範

## Policy and Procedure

---

1. 行政作業
2. 護理紀錄
3. 護理作業規範
4. 護理技術
5. 護理標準
6. 藥物治療
7. 感染管制
8. 安全作業



# 護理作業感染控制重要準則

---

- 做到最佳的手部衛生
- 使用個人之防護設備
- 妥善處理尖銳物品
- 安全處理臨床廢棄物
- 妥善處理血液及體液
- 選用適當的設備去污染法
- 維持清潔的臨床環境
- 妥善處理意外狀況



# 妥善處理意外狀況

---

- 處理意外濺到體液之明文政策；  
包括：

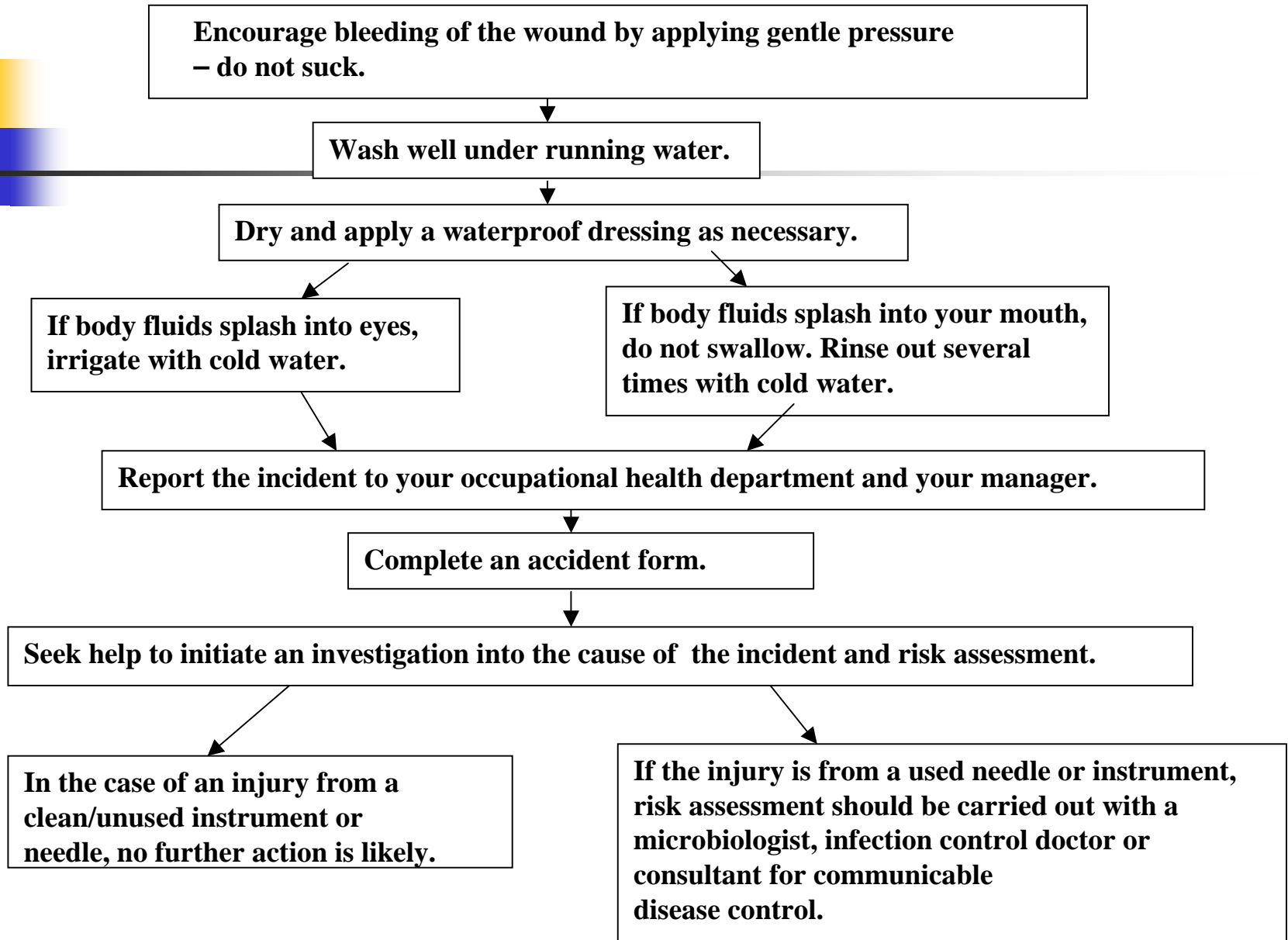
皮膚穿刺性傷害

濺到破損之皮膚

濺到粘膜，如眼、口



## Immediately stop what you are doing and attend the injury



# 【醫材試用指標】人工蘇醒器手壓球

## 評估項目 **A 包裝**

1. 檢視包裝外觀乾淨，內容物無雜物或瑕疵
  2. 包裝之材質及封口牢固，易維持無菌包裝
  3. 包裝袋標示滅菌日期或有效期限
  4. 包裝袋標示滅菌方式
  5. 包裝袋標示「拆封處」
  6. 清楚及正確標示規格
  7. 包裝袋有標示批號 (lot number)
  8. 拆開時易保持無菌
- 評分：是 否

## B材質

1. Ambu bag 與氣管套管吻合佳、鬆緊適當
2. 擠壓時valve有功能，擠壓後於5秒內回復
3. 儲氣袋無破裂、漏氣
4. 有pressure relief 圖示功能
5. mask(大中小)使用時與臉鼻接觸密閉
6. 使用中不會產生Auto-peep
7. 組合配件齊全，含有 (1) Ambu bag + 儲氣袋 (2) O2延長管 (3) Mask
8. 容積標示符合 (1) Adult : 1200 ~ 1500 ml (2) Child : 300 ~ 550ml (3) Infant : 100 ~ 280ml

評分：優 可 不佳 劣



# 指標監測

---

選擇最重要的病人照顧

\*高危險 (high risk)

\*量之多寡 (high/low volume)

\*潛在性問題 (problem prone)

\*高成本 (high cost)

# 監測樣本數

## KATZ-GREEN Guideline

### 研究的形態

### 樣本數

常規審查

5% 或 20 (取大者)

問題點審查

10% 或 40 (取大者)

加強審查

15% 或 60 (取大者)

哨兵事件

100% (每一事件)



# 臨床實務之失誤預防1

---

- 老老實實的作各種check list, 特別是新進人員或新調入單位人員。
- 護理紀錄非常重要, 對觀察病人之時間、地點、症狀等應紀錄清楚。



# 臨床實務之失誤預防2

---

- 病人有任何異常症狀時，要有隨時向醫師報告的心理準備。
- 醫師的口頭指示易發生誤會，故除了緊急情況外，口頭醫囑以不接受為原則。
- 遵守標準作業提供照顧。



# 結論

---

- 在任何時間
- 對任何病人
- 應用標準作業規範
- 讓好的作業行為成為第二本能
- 以減少失誤的危險





---

敬請指教!

