

病人安全我們參與

風險管理部 許淑嬌



仁愛醫療財團法人
JEN-AI HOSPITAL



仁愛醫療財團法人
JEN-AI HOSPITAL

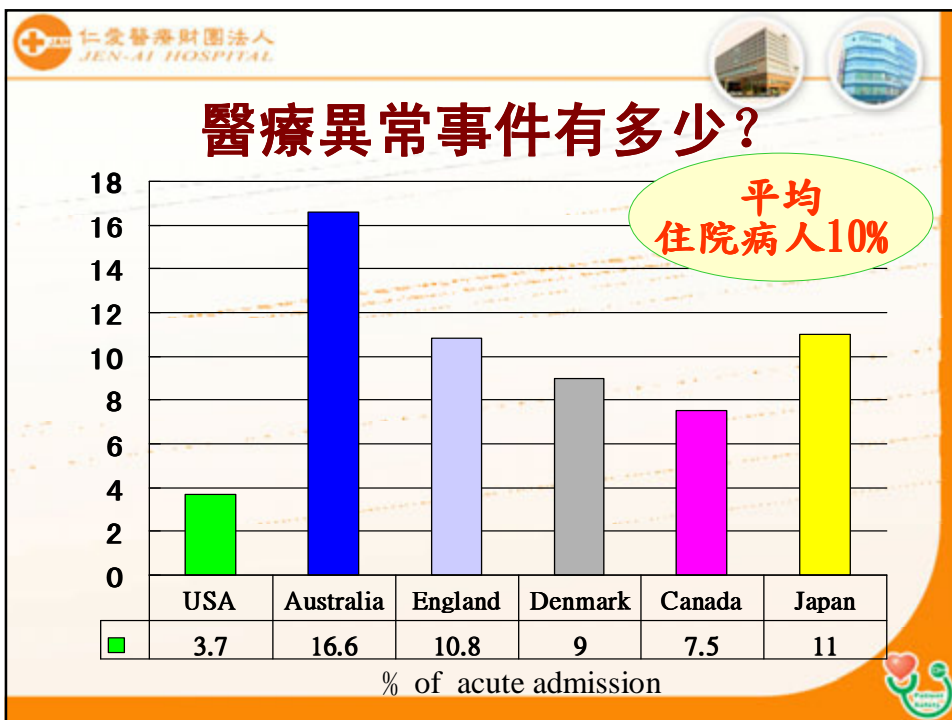


病人安全 patient safety

在醫療過程中所採取的必要措施，
來避免或預防病人不良的結果或傷
害，包括預防錯誤、偏誤與意外。







仁愛醫療財團法人
JEN-AI HOSPITAL

醫療疏失的省思

東方
“人非聖賢，孰能無過”

西方
“To err is human”

TO ERR IS HUMAN
BUILDING A SAFER HEALTH SYSTEM
INSTITUTE OF MEDICINE



病人安全的國際趨勢

☞ IOM在1999年估計

每年死於醫療疏失的人數約在**44,000人至98,000人**，估計損失達美金**170-290億**

相對於同年**主要死因中排名第五**

高於每年因交通意外事故死亡的人數

也高於死於乳癌的人數



歐美國家病人安全的專責機構

美 國	1996年成立 國家病人安全基金會 (National Patient Safety Foundation; 簡稱NPSF) ，為獨立、非營利導向的研究與教育機構，致力促進全國病人安全
英 國	2000年國家健康照護機構(National Health Service)的調查報告指出1999年至少有400人死於醫療疏失，將近1萬人曾因藥物產生嚴重的反應和後遺症。於 2001年成立國家安全機構(National Patient Safety Agency) 負責收集分析全國不良的醫療事件。
澳 洲	由於醫療疏失的死亡率達16.6%、因此澳洲政府於2000年成立 健康照護安全與品質委員會 ，負責統籌全國病人安全與醫療品質的改善工作。



仁愛醫療財團法人
JEN-AN HOSPITAL



推動病人安全

在台灣~



別讓醫院殺了你
Critical Condition
認識醫療體系的共犯結構
羅納·亞爾斯、詹姆斯·麥爾斯、傑克·威爾遜
柯爾森 施丹德 貝爾斯



打錯針／產房與嬰兒房接近 醫護人員拿錯藥

91/11/29



土城北城婦幼醫院發生新生兒打錯針的誤失，未脫離險境的新生兒持續接受氧氣、插管治療，父母趕往醫院，守在床旁，陪著剛出世的寶貝，與生命搏鬥。

記者邱德祥／攝影

新生兒施打B肝疫苗，以往是一個新生兒使用一瓶疫苗，不過現在改成十個嬰兒用一瓶，所以**拿錯一瓶肌肉鬆弛劑**，就會造成至少十個新生兒受害，至於B肝疫苗為何會和管制的肌肉鬆弛劑放在一起.....。



又給錯藥 91/12/09

繼X城婦幼醫院打錯針後，屏縣也爆發包錯藥事件！衛署調查驚見X愛診所自12月7日起就將**降血糖的藥物**誤包為**抗組織胺的藥物**，目前受害患者高達150人，9名嬰幼兒並有1人情況危急。



92.04



台灣病人安全的推動

92年	行政院衛生署設置 病人安全委員會 舉辦全國衛生醫療政策會議
93年起~	開始訂定每年的病人安全年度目標 訂定 醫院安全作業指引 推動 病人安全週活動 建立 台灣病人安全通報系統(TPR) 進行各項病人安全計畫、病安文化調查 新制醫院評鑑加強病人安全議題





台灣病人安全通報系統

- 行政院衛生署於2003年11月起委由醫策會辦理

TPR (Taiwan Patient-safety Reporting system)

<http://www.tpr.org.tw>

目的--建置我國病人安全外部通報系統之可行模式

- 發展我國異常事件分類架構與分析模
- 依據異常事件通報進行趨勢分析及提出警訊事件
- 建構異常事件學習與資訊分享的平台




TPR

The screenshot shows the website interface with the following content:

最新消息

- 新增台灣病人安全通報系統學習案例3則及病人安全事件提報3則，歡迎下載參考！
- 2008年醫療品質領域管理資料提供下載！
- 2008年TPR第3季報表資料已放置於網站「統計報表」，歡迎下載！

「台灣病人安全通報系統」以匿名、自願、保密、不究責、共同學習五大宗旨為出發點。本資料收集多方的病人安全相關經驗，進行趨勢分析並對醫療機構提出警示訊息及學習案例，立機構間經驗分享以及資訊交流之平台，進一步營造安全之就醫環境。

- 所有通報事件具有嚴重、急迫性，或有效醫療糾紛或法律責任之處，請您依院內流程處理。
- 所有通報事件符合衛生主管機關或國家其他法律所明定須強制通報之事件，如「傷...

Navigation menu on the left:

- 系統簡介
- 通報方式
- 通報查詢
- 統計報表
- 出版專區
- 參考資料
- 常見問題Q&A
- 下載專區



醫院病人安全年度目標

93年

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

94年

1. 提升用藥安全
2. 落實院內感染控制
3. 提升手術正確性
4. 提升病人辨識的正確性
5. 預防病人跌倒
6. 鼓勵異常事件通報



95-96年醫院病人安全年度目標

1. 提升用藥安全
2. 落實院內感染控制
3. 提升手術正確性
4. 提升病人辨識的正確性
5. 預防病人跌倒
6. 鼓勵異常事件通報
7. 改善交接病人之溝通與安全
8. 提升民眾參與病人安全





97-98年醫院病人安全年度目標

1. 提升用藥安全
2. 落實醫療機構感染控制
3. 提升手術安全
4. 預防病人跌倒及降低傷害程度
5. 鼓勵異常事件通報及資料正確性
6. 提升醫療照護人員間溝通的有效性
7. 鼓勵病人及家屬參與病人安全工作
8. 提升管路安全



93病人安全週



- 93.11.7~13以「**病人安全 我關心**」為核心
- *舉辦各類衛教、宣導、研討會
 - *積極推廣病人安全五大目標
 - *誓師開幕式



仁愛醫療財團法人
JEN-AI HOSPITAL

94病人安全週



病人安全 邀你這陣來參與

珍愛生命 投資健康

- 以人為本的醫療服務
- 醫院評鑑
- 醫療品質
- 醫療安全

94.10.23~29 「**病人安全 我參與**」為主軸

- *首推全國性活動為「用藥紀錄卡」
- *辦理醫療人員標竿學習研討會

仁愛醫療財團法人
JEN-AI HOSPITAL

95病人安全週



95年 病人安全週

病人安全我參與

聽聽你聽聽我
病人安全靠你我

95.10.22~28 「**病人安全 我參與**」為主軸

- *「用藥紀錄」及「家庭用藥總檢查」
- *辦理病人安全成果分享


仁愛醫療財團法人
JEN-AI HOSPITAL

96~97病人安全週



96~97年病人安全週

Care through Clean Hands



病人安全週響應單位

關心  請從洗手開始


96.10.21~27 「病人安全 我參與」
 97.10.12~18 「病人安全 我參與」
 *推動「手部衛生運動」




仁愛醫療財團法人
JEN-AI HOSPITAL

新制醫院評鑑標準

- 第一章 醫院經營策略與領導統御及在社區上的角色
- 第二章 醫院經營管理之合理性
- 第三章 病人權利及病人安全**
- 第四章 提供完備之醫療體制及各部門管理
- 第五章 適當之醫療作業
- 第六章 提供適切之護理照護
- 第七章 舒適的醫療照護環境及醫療服務
- 第八章 人力素質提升及品質促進





專章：病人權利及病人安全

- 3.1 尊重病人權利及建立良好的醫病關係
- 3.2 照護之溝通及獲致病人、家屬同意
- 3.3 確保病人安全的體制
- 3.4 建置病人安全的醫療環境
- 3.5 蒐集並分析病人安全相關資訊並加以檢討改進
- 3.6 醫療不良事件之處理
- 3.7 感染管制作業
- 3.8 確保病人用藥安全



推動病人安全
在仁愛~



仁愛醫療財團法人
JEN-AI HOSPITAL

建置**2**大病安通報系統

異常事件通報系統

難以應付病人 (Difficult Patient) 名單登錄系統

通報系統使用說明：

- 1.請點選上方採採功能以進入各項通報功能。
- 2.作業要點與異常事件通報流程不能缺項否則不可提交。
- 3.如無針對本報報了自事件功能有更深一步的建議。

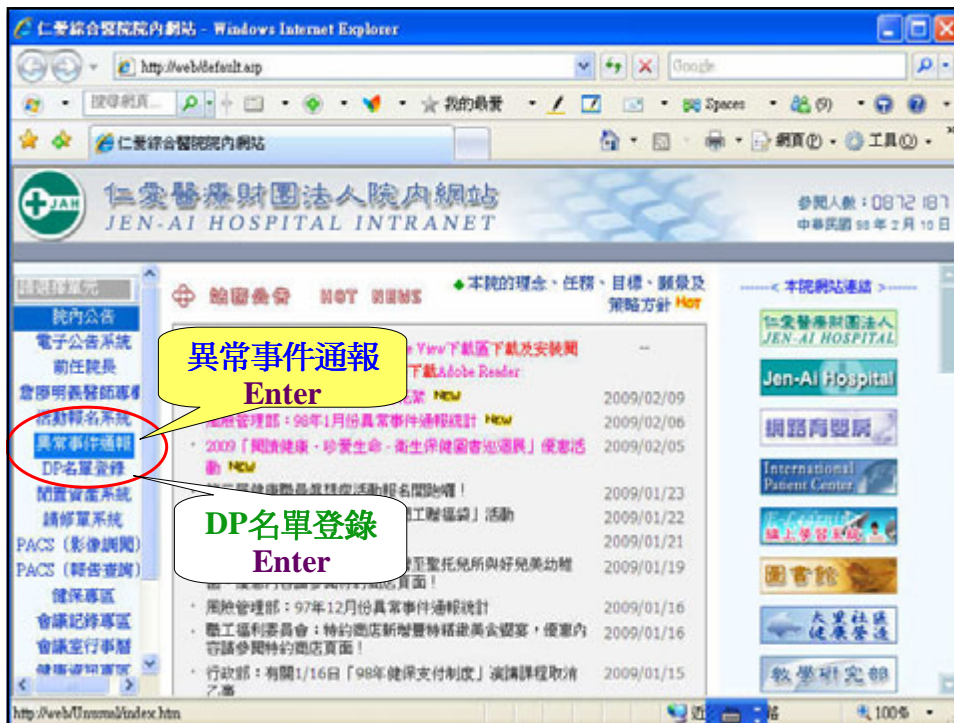
難以應付病人名單登錄系統使用說明：

- 1.請點選上方採採功能以進入各項通報功能。
- 2.作業要點與難以應付病人名單登錄流程不能缺項否則不可提交。
- 3.如無針對本報報了自事件功能有更深一步的建議。

仁愛醫療財團法人
JEN-AI HOSPITAL

建置中

醫療品質
通報系統



有賞無罰的通報文化

1. **個人月獎勵**-凡通報異常事件每達2次，可獲「員工消費點數抵用卷」一張（50元）
2. **單位季獎勵**-通報異常事件數為各單位之冠，可獲pizza 2塊。
3. **應通報而未盡通報義務者**，則需依規定處理。





根本原因分析 (Root Cause Analysis)

◆ 確立根本原因，擬定計畫



安全暨品質巡查

◆ 進行單位實地訪查，追蹤評值推動成效



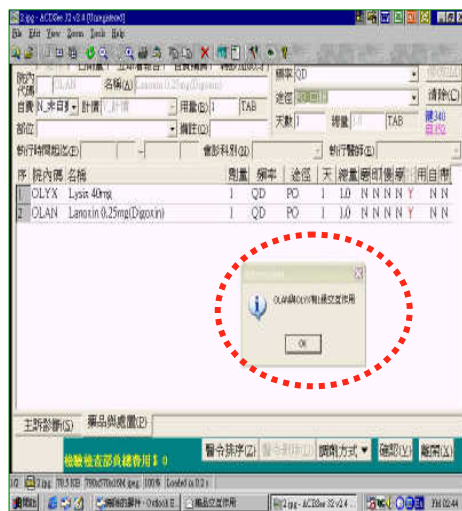
提升手術安全~病人、部位正確



Time out機制
手術醫療團隊共同核對確認

運用資訊科技確保病患安全

醫療資訊警示系統



Bar code輔助系統



病人安全網站

病人安全教育訓練平臺



推動病人安全週活動



★知情同意～說明同意書

提供您安全、舒適的優質醫療

當您在住院期間 我們的醫療團隊

- 當會在執行給藥或任何醫療處置前，詢問您的姓名及出生年月日，以確認您的身份。
- 當會清楚且完整地解釋任何醫療處置及過程。
- 當會關心您的過敏史及對藥物的反應。
- 當會經常洗手以預防感染。
- 當會時常詢問您是否疼痛或不適，並馬上協助治療。
- 當會執行手術的部位，會有清楚標示的記號，以免混淆。

如果我們的醫療團隊忘記了，請您提醒我們

如果您有任何的疑問時，請您務必說出來，跟我們討論

在照顧您的過程中，“您”是我們最關心及重視的人

病人的權利

- ✓ 接受妥善照護與公平待遇的權利。
- ✓ 接受適當醫療處置的權利。
- ✓ 要求個人人格與價值觀受尊重的權利。
- ✓ 要求個人隱私受保護的權利。
- ✓ 醫療上“知”與“被告知”的權利。
- ✓ 自我決定（含選擇與拒絕）治療的權利。
- ✓ 免於疼痛的權利。
- ✓ 提出申訴的權利。
- ✓ 獲得宗教支援的權利。

品質Quality 關懷Care 舒適Comfort

仁愛醫療財團法人
JEN-AI HOSPITAL



以風險管理部建置全院性病人安全文化 榮獲2005-2009國家品質標章認證


仁愛綜合醫院
 JEN-AI HOSPITAL

醫療品質提升
醫療院所 醫療人員安全與
專業發展



以風險管理部建置全院性病人安全文化
Implementing a Hospitalwide Patient Safety Culture by Risk Management Department

國家品質標章證書

CERTIFICATE OF THE SYMBOL OF NATIONAL QUALITY

仁愛醫療財團法人 仁愛醫院
以風險管理部建置全院性病人安全文化

參加2005國家品質標章醫療院所/醫院病人安全組 競賽評鑑，
經入會評審委員會評選通過，特此證明。
有效期限：民國九十八年十二月一日止

This is to certify that Implementing a Hospitalwide Patient Safety Culture by Risk Management Department of Jen-Ai Hospital is awarded The Symbol of National Quality in the Patient Safety Section, Hospital Category by Institute for Biotechnology and Medicine Industry.

Date of Validity: Until Dec. 31st, 2009






營造安全的就醫環境

- 異常事件通報制度之建立
- 醫療不良事件的資訊分析與管理
- 推動改善措施以降低醫療疏失的發生
- 確保醫療照護的適當性
- 加強病患/家屬在醫療上的參與度
- 相關教育的推廣
- 藉由異常事件的經驗分享，建立更安全的醫療環境



敬請指導