

落實病人安全異常事件管理

線上通報、資料庫匯入及檢討機制

國泰綜合醫院 品質管理中心

洪聖惠

2012.6.26



報告大綱

- 為何要通報
- 醫院通報系統案例
- 學習與預防再發生

為何要通報

- 重要性：病人安全 ~ 為全球的議題
- 美國醫學研究機構 **Institute of Medicine**
 - 不以懲罰為手段的意外事件通報系統
是建立安全醫療體系的第一步



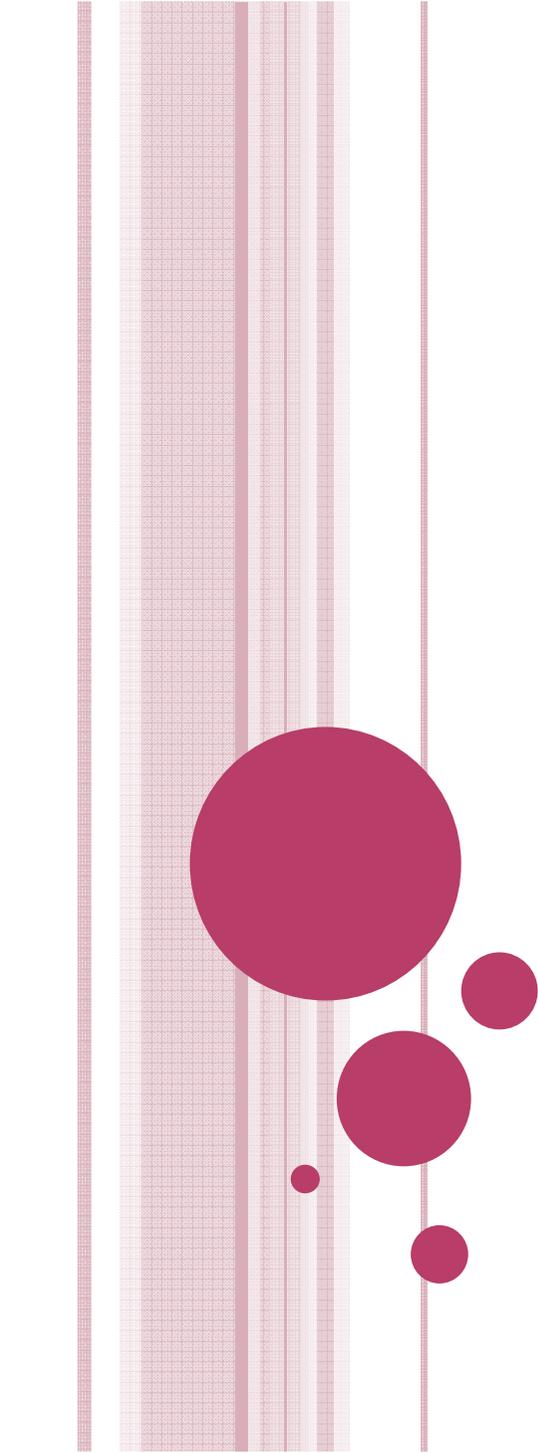
衛生署醫療品質及病人安全年度工作目標

93年 五大目標	94-96年 八大目標	97-98年 八大目標	99-100年 九大目標	101-102年 十大目標
<ul style="list-style-type: none"> • 避免藥物錯誤 • 落實院內感染控制 • 杜絕手術部位病人及手術程序錯誤 • 避免病人辨識錯誤 • 預防病人跌倒 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升用藥安全 • 落實醫療機構感染控制 • 提升手術正確性 • 提升病人辨識正確 • 預防病人跌倒 • 鼓勵異常事件通報 • 改善交接病人之溝通與安全(96) • 提升民眾參與病人安全(96) 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升用藥安全 • 落實醫療機構感染控制 • 提升手術正確性 • 提升管路安全 • 預防病人跌倒降低傷害程度 • 鼓勵異常事件通報及資料正確性 • 提升醫療照護人員間溝通的有效性 • 鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升用藥安全 • 落實感染控制 • 提升手術安全 • 提升管路安全 • 預防病人跌倒降低傷害程度 • 鼓勵異常事件通報 • 提升醫療照護人員間溝通的有效性 • 鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作 • 加強醫院火災預防與應變 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升用藥安全 • 落實感染管制 • 提升手術安全 • 提升管路安全 • 預防病人跌倒降低傷害程度 • 落實病人安全異常事件管理 • 提升醫療照護人員間的有效溝通 • 鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作 • 加強醫院火災預防與應變 • 加強住院病人自殺防治

通報的價值

○鼓勵通報與從通報中學習

- 通報是從失誤中學習的基礎
- 通報本身必須是“安全的”
 - Blame culture
 - 通報者或當事者的二度傷害、相關人員隱私
 - 提供涉及醫療事故之員工，心理及情緒支持
- 經由通報分析、提出具價值的課題、達到共同學習的目的
- 通報的價值來自於回饋

The left side of the slide features a decorative vertical bar with a grid pattern, a solid vertical line, and several overlapping circles of varying sizes in a dark red color. A thin vertical line is also present on the far right side of the slide.

醫院通報系統案例

醫院內部通報系統

- 國泰民安～病人安全通報系統
 - Cathay Patient safety Reporting system
 - 異常事件通報
 - Adverse Event Reporting system
 - 預防性通報
 - Preventable Incident Reporting system

醫院內部通報系統

○ 異常事件通報

- 紙本通報：93年4月
- 線上通報：96年9月
- 通報宗旨
 - 自主、鼓勵、非懲罰
 - 學習改善為目的
- 獎勵：每件100元
 - 優良通報獎勵1000-3000元

編號：_____

機密

國泰綜合醫院
病人安全異常事件通報表

病人安全委員會 94.02 一修

填報單位：_____ 填表日期： 年 月 日 時 分

此記錄表不得影印散發

一、基本資料

病患 訪客

1.姓名：_____ 2.年齡：_____ 3.診斷：_____

4.性別：男 女 5.病歷號碼：_____

6.到院日期：_____年_____月_____日_____時_____分

7.病患類別：①住院病患，單位：_____，床號：_____

②門診病患，科別：_____

③急診病患，科別：_____

8.意識狀態：①發生前：1-1.清醒 1-2.意識混亂 1-3.昏迷

②發生後：2-1.清醒 2-2.意識混亂 2-3.昏迷 2-4.死亡

9.意外事件發生時在場人員：

①醫師 ②護理人員 ③家屬 ④醫技人員 ⑤行政人員 ⑥病服員 ⑦其他_____

二、異常事件類別（可複選）

<input type="checkbox"/> 01.硬體設備	<input type="checkbox"/> 02.儀器設備、醫療器材	<input type="checkbox"/> 03.財務損失
<input type="checkbox"/> 04.病患跌倒	<input type="checkbox"/> 05.病患走失	<input type="checkbox"/> 06.病患自殺/自傷
<input type="checkbox"/> 07.病患辨識錯誤	<input type="checkbox"/> 08.病患燒燙傷（水、火、電）	<input type="checkbox"/> 09.轉診或輸送中病情突發狀況
<input type="checkbox"/> 10.備血、輸血問題	<input type="checkbox"/> 11.檢驗問題	<input type="checkbox"/> 12.藥物問題
<input type="checkbox"/> 13.暴力行為	<input type="checkbox"/> 14.檢查或醫療流程	
<input type="checkbox"/> 15.意外暴露於感病原	<input type="checkbox"/> 16.意外暴露於毒物或有害物	<input type="checkbox"/> 17.非預期性 CPR
<input type="checkbox"/> 18.其他：_____		

備註：1.藥物不良反應，通知藥師並進入藥劑科流程（通知單位負責藥師）。是 否；原因_____

2.非員工針扎事件，通知感染小組並進入處理流程。是 否；原因_____

三、事件發生時間、地點及通知人員

1.發生日期：_____年_____月_____日星期_____ 上午 下午_____時_____分

2.發生地點：_____

3.立即通知（可複選）：1.直屬負責主管 2.科層級主管 3.行政主管 4.社服人員

5.醫師 6.家屬、親友

四、事件導致的影響

1.備案性質

2.可能會造成傷害

3.已造成傷害：3-1.暫時性傷害，說明：_____

3-2.需住院或延長住院，說明：_____ 3-3.永久傷害，說明：_____

3-4.生命危急，說明：_____ 3-5.死亡

1

事件類別-15類

- 藥物事件
- 跌倒事件
- 手術事件
- 管路事件
- 輸血事件
- 醫療照護事件
- 治安事件
- 傷害事件
- 公共意外
- 成人院內心跳停止事件
- 其他事件
- 麻醉相關事件-98
- 檢驗檢查事件-98
- 藥品處方異常事件-99
- 小兒院內心跳停止事件-100

通報事件分析

○ 事件類別前三位

- 藥物事件、跌倒事件、管路事件

○ 通報身份

- 護理人員、藥事人員
- 醫師、醫技人員、行政人員

通報系統首頁登入

GeneralHospital_login - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

網址(D) http://10.10.3.13:9081/AER/html/index.jsp

 國泰綜合醫院 Cathay General Hospital

國泰民安病人安全通報系統 Patient Safety Reporting System, CPR

1 我要通報 通報案件  登入系統 觀看進度或修改案件 

2 AER異常事件通報系統  PIR預防性通報系統  員工意外傷害通報系統 

選擇院所 總院

您是否為正式員工 是 否

3 您的姓名： 身份證字號：

~您的通報，是病人安全進步的動力~

copyright (C) 2008 Cathay General Hospital. allright reserved.

表單填寫

AER 異常事件通報 - Windows Internet Explorer

http://10.10.5.107:9080/AER/AER/AERFrontController?usecase=report&action=agentAddEvent

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

★ 我的最愛 | ★ 建議的網站 | 網頁快訊圖庫

AER 異常事件通報

手術事件 跌倒事件 輸血事件 **藥物事件** 公共意外事件 治安事件 管路事件 醫療照護事件 傷害事件 其他事件 成人院內心跳停止事件
麻醉事件 檢查檢驗事件 小兒院內心跳停止事件 藥品異常事件紀錄表

藥物事件

* 為必填欄位項目

■ 事件經過

* 事件經過：(最多1500個字)

事件經過附加相關檔案：(限檔案大小<8MB)

1.請選擇檔案：

增加更多檔案...

* 事件可能原因：(最多1500個字)

* 事件後續追蹤處理結果：(最多1500個字)

* 此案件傷害程度：

有傷害
 無傷害

本頁面有效時間
29分55秒

15類表單

線上案件呈核

AER 異常事件通報上呈主管覆核 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

網址(D) http://10.15.1.9:9081/AER/AER/AERFrontController?usecase=ShowReport


來訪總人數 00075

陳姿伶 您好

案件索引

資料匯出

登出系統

案件上呈主管覆核處理(* 標記為必填欄位, 請務必填寫)

覆核單位: 7E 護理長-陳姿伶

* 覆核意見

批示OK

系統自動e-mail
通知主管覆核

上呈主管: 督導 胡曉珍 是否有問題 否 是

陳姿伶 覆核

退件處理

< 返回

其他事件

事件經過

事件經過:

測試

事件經過附加相關檔案: 無

事件可能原因:

測試

事件後續追蹤處理結果:

測試

完成 網際網路

品管中心執秘受理

國泰綜合醫院異常事件通報系統品管中心受理處理 - Windows Internet Explorer

http://10.10.5.107:9080/AER/AER/AERFrontController?usecase=accept&action=promptAccept

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

我的最愛 建議的網站 網頁快訊圖庫

國泰綜合醫院異常事件通報系統品管中心受理處理

國泰綜合醫院異常事件通報系統 (AER)

※以下資料由品質管理中心填寫※(※標記為必填欄位，請務必填寫)

※此事件所可能造成的嚴重程度：
 無傷害或輕微傷害 中度傷害 重度傷害 極重度傷害 死亡 無法判定

※此事件將來發生的頻率：
 數週內 一年數次 1~2年一次 2~5年一次 5年以上 無法判定

此通報事件SAC = 4

※事件Key Words：
Fall

是否重複通報 是

品管中心主管批示

病人安全異常事件通報系統 (AER) - Windows Internet Explorer

http://10.10.5.107:9080/AER/AER/AERFromController?usecase=caseList

病人安全異常事件通報系統 (AER)

待受理案件 共 7 件

序號	事件類型	通報序號	通報人	聯絡電話	通報單位
1	醫療照護事件	001201205800004	林		23W
2	傷害事件	001201205900001	林		8B
3	跌倒事件	001201205200010	胡		27W
4	管路事件	001201205700013	陳		NBC
5	其他事件	001201205A00002	蔡		電腦斷層組

顯示全部

已受理待判斷會簽案件 共 3 件

序號	案件編號	SAC	Key Words	通報人	通報日期
1	Y-AER-FAL1206001	4	Fall	范	20120608
2	Y-AER-TUB1206001	2	氣切管滑脫	鄭	20120607
3	Y-AER-FAL1206002	3	Fall	洪	20120605

待會簽處理案件 共 0 件

序號	案件編號	通報單位	SAC	Key Words	通報人	通報日期
----	------	------	-----	-----------	-----	------

會簽處理中案件 共 15 件

序號	案件編號	通報單位	SAC	Key Words	通報人	通報日期
1	Y-AER-TUB1205004	特殊檢查組	3	Foley留置球問題	林	20120523
2	Y-AER-OTH1205001	客服組	3	家屬來院找不到病人	賴	20120516
3	Y-AER-EXA1205003	5W	3	檢體傳送錯誤	李	20120508
4	Y-AER-MED1205008	25W	3	藥局備藥錯誤	彭	20120501
5	Y-AER-EXA1205002	1ICU	3	HIS系統使用問題	施	20120420

顯示全部



品管中心主任判定案件動向

AER 異常事件通報待結案處理 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

網址(D) http://10.10.3.13:9081/AER/AER/AERFrontController?usecase=ShowReport



來訪總人數 00106

王拔群 您好

案件索引

資料匯出

登出系統

判斷會簽案件

※以下資料由品質管理中心主任填寫※(* 標記為必填欄位, 請務必填寫)

- * 此事件處理的緩急程度: 普通件 速件 最速件
- * 此事件機密等級為: (若通報者通報案件之爭議可能性為"極有可能" 則自動勾選)
 普通件 密件 機密件
- * 案件動態: 案件後續辦理
 否, 將此案件結案歸檔 是, 請進行後續改善處理

病安會報告

進行品質改善活動

進行根本原因分析

提優良通報獎勵

其他, 請填說明

病安會報告 進行品質改善 RCA

- * 此事件上傳TPR 否 是
通報內容填答率: 69 %
事件內容填答率: 100 %
- * 品質管理中心主任意見:
會簽社服室、院長室
測試也OK

會簽單位

動向判定

品管中心案件動向後續追蹤

追蹤事項

完成 網際網路

緩急、機密程度

病安會報告
進行品質改善
RCA

會簽單位

動向判定

品管中心案件動向後續追蹤

追蹤事項

品管中心後續追蹤

AER 異常事件通報待結案處理 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

網址(D) http://10.10.3.13:9081/AER/AER/AERFrontController?usecase=ShowReport

動向判定

品管中心案件動向後續追蹤

追蹤事項 **記錄**

追蹤事項說明

追蹤已改善

追蹤者簽章 王拔群 日期 20070913

病安會報告 記錄

報告單位 院長室 報告人 王大明

報告日期

* 病安委員會檢討及決議事項

列入持續追蹤

簽章 王拔群 日期 20070913

附加檔案 1 D:\包子\6576.gif 瀏覽...

附加檔案 2 瀏覽...

附加檔案 3 瀏覽...

附加檔案 4 瀏覽...

儲存

完成 網際網路



後續追蹤記錄



附加檔案

查詢案件狀態

病人安全異常事件通報系統 (AER) - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

網址(I) http://10.15.1.9:9081/AER/AERFrontController?usecase=login

國泰綜合醫院病人安全異常事件通報系統

Cathay General Hospital Adverse Event Reporting System (AER)

來訪總人數 00075

陳姿伶 您好

案件索引

資料匯出

登出系統

[淺綠色區塊為通報單位作業範圍，淺藍區塊為品管中心作業範圍]

退件通報者案件 共 0 件

序號	事件類型	通報序號	通報人	聯絡電話	E-MAIL
----	------	------	-----	------	--------

通報未上呈案件 共 0 件

序號	事件類型	通報序號	通報人	聯絡電話	E-MAIL
----	------	------	-----	------	--------

主管覆核中案件 共 1 件

序號	事件類型	通報序號	通報人	聯絡電話	E-MAIL
1	其他事件	001200708A00003	鄭嘉惠	3363	

待受理案件 共 0 件

序號	事件類型	通報序號	通報人	聯絡電話	E-MAIL
----	------	------	-----	------	--------

已受理待判斷會簽案件 共 0 件

序號	案件編號	SAC	Key Words	通報人	通報日期
----	------	-----	-----------	-----	------

待會簽處理案件 共 0 件

序號	案件編號	機密等級	SAC	Key Words	通報人	通報日期
----	------	------	-----	-----------	-----	------

會簽處理中案件 共 0 件

主管覆核

已受理待會簽

完成 網際網路

查詢案件狀態

病人安全異常事件通報系統 (AER) - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

地址(D) http://10.10.3.13:9081/AER/AER/AERFrontController?usecase=qmcApprove&action=qmcAction

序號	事件類型	通報序號	通報人	聯絡電話	E-MAIL
1	醫療照護事件	001200709800001	王拔群	91416	drtony@seed.net.tw

已受理待判斷會簽案件 共 0 件

序號	案件編號	SAC	Key Words	通報人	通報日期
----	------	-----	-----------	-----	------

待會簽處理案件 共 1 件

序號	案件編號	機密等級	SAC	Key Words	通報人	通報日期
1	Y-AER-FAL0709001	3	3	測試	湯佩倫	20070913

會簽處理中案件 共 0 件

序號	案件編號	機密等級	SAC	Key Words	通報人
----	------	------	-----	-----------	-----

待結案之案件 共 0 件

序號	案件編號	機密等級	SAC	Key Words	通報人	通報日期
----	------	------	-----	-----------	-----	------

最近結案案件 共 1 件

序號	案件編號	機密等級	SAC	Key Words	通報人	通報日期
1	Y-AER-CR10709001	3	3	手術案件**重要**	朱小仲	20070912

案件序號[001200709200001]主任會簽意見成功

會簽中
結案

網際網路

資料索引及匯出

AER 異常事件通報 案件索引 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

網址(D) <http://10.15.1.9:9081/AER/AER/AERFrontController?usecase=caseList&action=exportStatisticReport> 移至

資料匯出



來訪總人數 00075

陳姿伶 您好

案件索引

資料匯出

登出系統

事件類型	全部事件 手術事件 跌倒事件
事件發生	從日期 <input type="text"/> 時間 <input type="text"/> 至日期 <input type="text"/> 時間 <input type="text"/> (時間: EX. 23)
事件通報	從日期 <input type="text"/> 時間 <input type="text"/> 至日期 <input type="text"/> 時間 <input type="text"/> (時間: EX. 23)
事件狀態	退件 通報未上呈 主管覆核中 待受理

< 返回 清除

統計報表匯出 事件明細匯出 資勵名單匯出

檔案下載

檔案1: 200708281836.csv

TPR外部通報

- 每月以資料庫匯入上傳Data Mapping
 - 專人處理、去辨識、通報率約90%

國泰綜合醫院病人安全通報系統上傳
Taiwan Patient-safety Reporting System (TPR)

來訪總人數 34671
洪聖惠 您好

統計查詢 案件查詢
狀態 上傳年月

TPR未上傳統計，共 15種事件

序號	事件類型	件數	上傳人員	上傳日期	TPR上傳
1	手術事件	4	洪聖惠	20120301	<input type="button" value=" 下載 "/>
2	跌倒事件	14	洪聖惠	20120301	<input type="button" value=" 下載 "/>
3	輸血事件	1	洪聖惠	20120301	<input type="button" value=" 下載 "/>
4	藥物事件	11	洪聖惠	20120301	<input type="button" value=" 下載 "/>
5	公共意外事件	0			
6	治安事件	0			
7	管路事件	2	洪聖惠	20120301	<input type="button" value=" 下載 "/>
8	醫療照護事件	2	洪聖惠	20120301	<input type="button" value=" 下載 "/>
9	傷害事件	1	洪聖惠	20120301	<input type="button" value=" 下載 "/>
10	其他事件	4	洪聖惠	20120301	<input type="button" value=" 下載 "/>
11	成人院內心跳停止事件	0			
12	麻醉事件	0			
13	藥品異常事件	1	洪聖惠	20120301	<input type="button" value=" 下載 "/>
14	檢查檢驗事件	0			
15	小兒院內心跳停止事件	0			

代理通報
案件索引
補通知書
流程設定
權限設定
TPR上傳
資料匯出
密碼變更
登出系統



線上通報優點

○即時

- 易取得、傳遞方便、減少送退件往返之不便

○保密

- 去辨識、隱密性佳

○回饋

- 可直接上線查詢案件的處理狀況
- 可得知相關單位及主管對事件看法

線上通報優點

○ 管理

- 統計分析方便
- 資料可隨時查閱、永久保存
- TPR通報採自動資料庫匯入，大大減少人工單筆資料重填上傳之人力
- 自動化收集指標
 - 如：TCPI跌倒、壓瘡；THIS給藥錯誤

○ 其他

- 通報項目客製化、內容周全，類別擴充性佳
- 無紙化環保

困難與挑戰

○ 非護理人員通報率低

- 獎勵辦法、回饋



○ 系統操作不熟悉、不知道何時該通報

- 全面推廣、全員參與

- 各科宣導、病房主任會議
- 新進人員及PGY教育訓練
- 到位輔導、隨時諮詢、醫師考核



○ 覺得麻煩

- 多元通報管道



學習與預防再發生

○趨勢分析

- 月、季、年報表、同儕比較

○案例檢討

- 點-個人事件檢討報告
- 線-單位內品質改善活動、業務會議單位常規報告
- 面-特殊案例品管中心召集進行品質改善
病人安全委員會檢討報告、追蹤



醫品病安年報

學習與預防再發生

○ 案例回饋

- 輸血管理委員會
- 急重症醫療管理委員會
- 手術室管理委員會
- 癌症委員會-化療小組

○ 爭議可能案例

- 啟動醫糾預防機制
- 醫品會專家評議



專家評議



學習與預防再發生

○根本原因分析 **Root Cause Analysis**

○RCA小組

- 成員涵蓋醫療、護理、醫技、行政人員24名
- 院長頒發聘書；跨單位案件由副院長以上主持
- 常規辦理RCA教育訓練工作坊-培養**系統觀**
- 78例 (94-100年)
- 結案案件於品質管理月會分享



學習與預防再發生

○ 失效模式與效應分析

● Failure Mode and Effect Analysis

○ 高風險流程、預應式風險管理、跨團隊流程再造

- 輸血
- 院內急救
- 院內運送
- 院際運送
- 化療開方給藥
- 手術檢體採集運送
-

正向公開的安全文化

○ 通報是學習及改善的開始

- Leadership

○ 成功的通報系統

- 非懲罰 Non-Punish、保密 Confidential
- 獨立 Independent、專業分析 Expert Analysis
- 即時 Timely、系統導向 System Oriented
- 回饋 Responsive



謝謝聆聽 敬請指教
angel@cgh.org.tw