

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

# 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

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

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

病人安全具常事件通報系統 (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

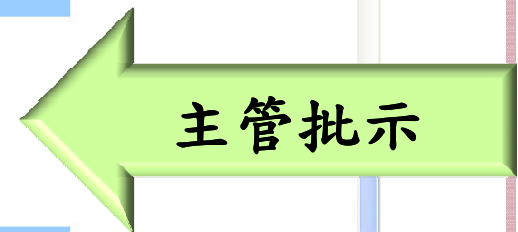
**待會簽處理案件 共 0 件**

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

緩急、機密程度

網際網路



# 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

追蹤事項說明

追蹤已改善

追蹤者簽章  日期

**病安會報告**

報告單位  報告人

報告日期

\* 病安委員會檢討及決議事項

列入持續追蹤

簽章  日期


附加檔案 1

附加檔案 2

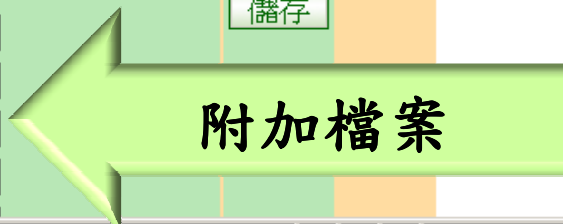
附加檔案 3

附加檔案 4

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
0 件					

**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
0 件					

**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
0 件					

**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
0 件					

**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
0 件						

**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 [ ] [ ]，時間 [ ] 至日期 [ ] [ ]，時間 [ ] (時間: EX.23)
事件通報	從日期 [ ] [ ]，時間 [ ] 至日期 [ ] [ ]，時間 [ ] (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



# 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
- .....

# 學習與預防再發生

- 院內網站、E-learning
- 國泰醫品病安通訊
  - 病安通報及學習成長專欄
- 醫策會學習案例7例
- 研發團隊合作模擬訓練教案
  - TRM Simulation



# 院際分享

## 品質改善專案發表

- 論文發表23篇
- HQIC醫療品質獎
- Breakthrough Series, BTS

○ 跌倒、管路、交接溝通....

- 國家品質標章

## 院際研討會

- ISQUA
- 醫療聯合照護研討會
- 北市衛生局病安目標研討會

醫 院 (民國九十六年)  
第一卷 第一期 (pp.45-51)

### 新制醫院評鑑與病人安全文化 —以某醫學中心為例

鄭嘉嘉 謝嘉宏 吳佳穎 林品瑋 王淑娟  
國立成功大學醫學中心  
國立成功大學醫院  
國立成功大學醫院  
國立成功大學醫院  
國立成功大學醫院

#### 摘 要

背景目的：藉由問卷調查，了解醫護人員對病人安全態度，並探討安全文化與新制醫院評鑑之間的關聯性。  
方法：採用安全態度量表 (Safety Attitudes Questionnaire, SAQ) 於新制醫院評鑑前對醫學中心醫護人員調查其安全態度。SAQ量表由五個構面，包括「團隊合作」、「單位安全意識」、「個人工作態度」、「對管理層的信心」及「工作狀況」，研究比較不同單位或不同年齡的醫護人員構面的得分，並使用獨立t檢定，探討影響變數中的得分，並觀察其比較醫護人員前後兩次評鑑得分數的差異。  
結果：填問卷者有426名(417位受試者，問卷回收率為79.3%)。SAQ問卷內得 分(Cronbach's alpha)分別為0.73至0.85(0.89-0.96)。總分最高、最低分別為21-40歲、21-30歲年齡組(得分最高)與61歲以上年齡組(得分最低)。比較評鑑前後，醫護人員的「團隊合作」、「單位安全意識」及「工作狀況」得分都有顯著的改善 (70.3 vs. 77.3, 71.1 vs. 75.9, 71.4 vs. 73.8, p<0.05)。  
結論：應用SAQ問卷評估病人安全文化態度，可瞭解醫院工作人員對安全文化的認知，也反映安全文化可促進新制醫院評鑑的積極參與與改善。

關鍵字：安全文化、病人安全、安全態度

通訊人：王淑娟 通訊處：106台北市安南區東寧路200號

醫 院 (民國九十六年)  
第一卷 第一期 (pp.45-51)

### 病人安全通報系統跌倒事件分析

洪思嘉 吳天舒 吳清冰 陳子暹 蔡嘉宏 陳嘉宏 王淑娟

國立成功大學醫學中心護理部  
國立成功大學醫學中心護理部  
國立成功大學醫院  
國立成功大學醫院  
國立成功大學醫院  
國立成功大學醫院  
國立成功大學醫院

#### 摘 要

本研究之目的在於將某醫學中心在院病人之跌倒事件做分析，進而了解跌倒與危險病人之性質、護理之難題與跌倒事件發生的複雜性，以及對醫院病人跌倒預防改善計畫之改善，以作為醫護人員今後預防的參考。研究方法採回溯性調查方式，回顧該中心醫學中心院區發生院內有組織跌倒事件個案，並依據資料，共蒐集9份跌倒病人、10份跌倒事件的資料(包含病人基本資料、跌倒事件發生時間地點資料、發生原因與護理人員評估、既以何方認定進行護理改善、預防措施與護理人員改善與再預防、護理團隊力量、地方狀況、護理人員的經驗與意見，並以資料分析多、跌倒發生發生在何處、以病人行為過程中是否發生、發生時間在何處多、護理人員是否採取多項措施、在跌倒傷害方面以中度傷害的多、發生時有護理人員在場以護理程度而定其 [p<0.05(0.05)]。結論：以病人行為認定護理人員的經驗與意見、護理人員應了解跌倒預防改善計畫應以危險病人為優先處理之對象，以促進病人安全改善計畫品質。本研究建議護理人員應加強預防跌倒的重要措施。

關鍵字：跌倒、通報系統、跌倒相關因素

通訊人：王淑娟 通訊處：106台北市安南區東寧路200號



# 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](mailto:angel@cgh.org.tw)