

小不慎則亂大局 面對不良檢體的省思

文／檢驗醫學部 品管組組長 蕭瓊子、總技師 田霓

檢驗的目的在於提供臨床醫師有關病患的各種檢驗數據，作為診斷疾病、追蹤療效及疾病篩檢的可靠依據。一個錯誤的檢驗報告，極易導致醫師誤判病情，進而危害病人生命安全。因此，正確收集檢體在診治疾病的過程中十分重要。

一項針對檢體分析前的研究調查發現，68.2%的檢驗失誤屬於分析前期的因素，而「分析前」的檢體退件比率，更是嚴重影響檢驗報告時效性的重要指標。不當的檢體收集，不僅造成檢驗部門的困擾，甚至延遲診斷與治療時機。檢體退件事件可能延誤搶救病患的時間、浪費重取檢體的成本，以及使得病患滿意度低落。此外，檢體退件處理的頻率過高，還會造成護理人員工作負荷加重，進而影響醫療照護品質，並容易與檢驗部出現衝突，有損部門和諧。

不良檢體會影響檢驗結果，干擾醫療作業

何謂不良檢體？凡因不適當的採集或運送而影響到檢驗結果者，均可列為不良檢體。本院不良檢體發生率過去約在1%上下，其中較常發生的有檢體溶血、檢體凝固、檢體量不足三項，約占所有不良檢體的65%；另有部分不良檢體的發生原因如檢體與檢驗單姓名不符、檢體未貼標籤及容器錯誤等，所占比率雖然較低，卻會嚴重困擾醫療作業，是我們不得不重視及迫切需要改善的問題。

檢驗部自92年起即針對不良檢體進行統計分析，統計分析的資料主要以全院不良檢體比率、全院不良檢體原因分析為主，此外亦針對發生率最高的單位進行原因統計及分析，期能藉由分析結果進而協助該單位改善檢體的不良率。結果發現全院中以某科室發生的不良檢體率最高，其檢體數量相較於其他單位也屬最多，該單位已針對此一狀況進行改善。

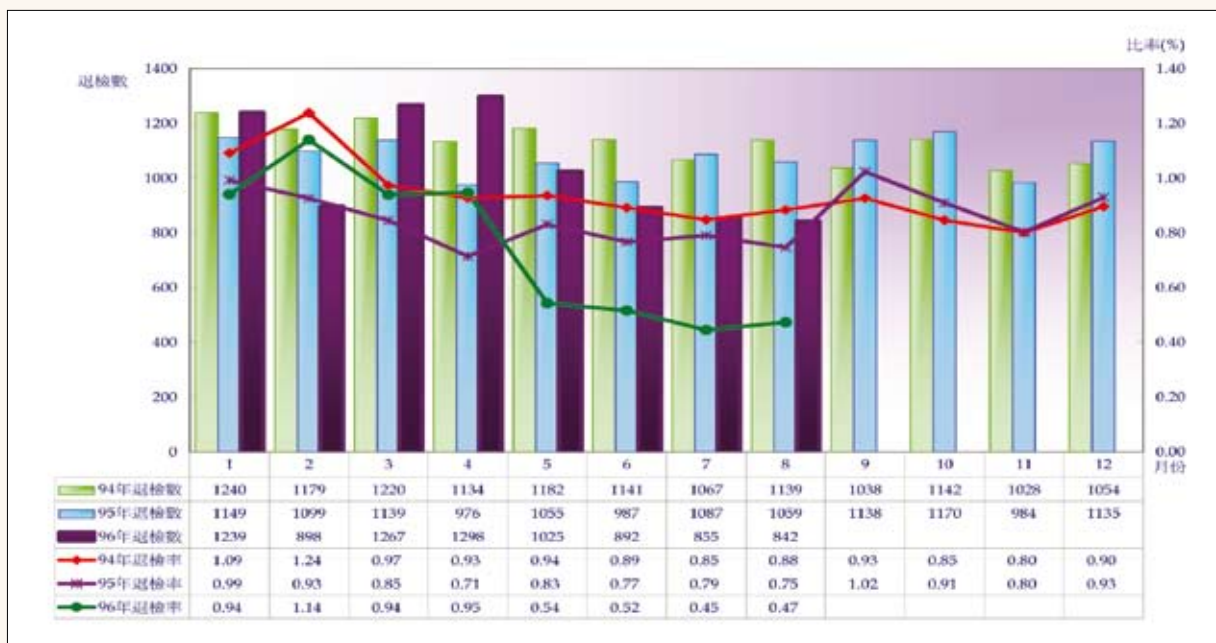
採集檢體應慎防人為疏失，遵守作業流程

從對該單位的分析可知，造成檢體不良的原因絕大部分是人為疏失，或對檢體採集的作業流程不夠瞭解。為了改善臨床檢體採集的缺失，首要應加強醫護人員正確採集檢體與後續處理的專業知識，簡單的說，要避免不良檢體的產生必須符合正確的申請、正確的採檢及適當的運送條件等三大原則，才能提供準確數據作為臨床診治參考。可是，檢驗部人員前往該單位進行「採血注意事項及異常說明」，要求就採檢及運送流程謀求改善，經過一連串的努力之後，仍未獲得預期的成效。

正當大家苦無對策之際，適逢許南榮副院長指示將不良檢體的改善事宜納入病人安全推動小組的追蹤要項，病人安全推動小組今年3月開會決議，將不良檢體原因中屬Near miss的因素視同病人安全事件予以通報，所以我們選定了幾項與病人安全較有相關性的要項（檢體未貼標籤、檢體未冰浴、容器錯誤、檢體污染或干擾、檢體與檢驗單姓名不符、檢體與抗凝劑比例不符），納入病人安全通報作業。

本院不良檢體率大幅下降，改善成效良好

在推動的過程中，因提報流程繁瑣，同仁提報的意願極低，且檢驗部針對不良檢體的處理長久以來都是利用內部的不符合事件處理流程進行，現在多了一道手續，大家的工作負荷量無形中加重。但是，病人安全至關緊要，豈能因而退卻，檢驗部在科務會議中接連不斷的宣導及鼓勵，加上護理部的同仁的辛苦配合，短短幾個月下來，我們看到了成果，全院不良檢體率從今年1月的0.94%、2月的1.14%降至7月的0.45%、8月的0.47%。（圖一）



圖一、92-96年全院不良檢體退檢件數與退檢率比較統計圖

採檢工作是一連串處理流程，在某個環節難免可能出現疏失，只要疏失不是連鎖效應，不是層層關卡皆失守，能夠即時發揮應有的查核功能及防堵效用，馬上導正，最後還是不會出錯。因此，檢驗部利用分析結果來佐證評估事件的嚴重性及改善成效，建立不符合事件的管控機制，進而針對各種可能的人為錯誤進行探討，建立一套異常管理機制，實屬必要。此外，當錯誤發生時，若流程機制過於複雜，可經由人員訓練、訂定規範制度或口頭勸告來督促改善，除非情節嚴重，萬不得已才會懲處。為使同仁隨時提高警覺，檢驗部目前的作法是持續辦理同仁的教育訓練，提供標準的作業程序書（SOP）來防止失誤。

要進步就須勇於面對錯誤，找出問題關鍵

種種改善方案對於降低不良檢體發生率雖已出現立竿見影的成效，但我們的理想不僅於此，病人安全需要層層把關，時時警惕，任何錯誤在改善的過程中一定會遇到挫折，在過程中學習及成長，並且勇於面對，才可看見真正的問題所在。瞭解錯誤發生的原因之後，最重要的工作是針對根本肇因採取有效防止再度發生的措施。檢驗部對同仁的訓練，一向就是不隱瞞錯誤，勇敢提出問題，同時尋求改進，因為錯誤可以原諒，卻不能忘記。

提高檢體檢驗（檢驗前）作業流程的品質管理，是檢驗部念茲在茲的要務，也與醫院評鑑、實驗室認證等所要求的品質管理目標一致，而所有努力通往的方向就是維護病人安全。☉