



攝影 / 盧秀禎

# 他山之石 張冠李戴是大忌

文·圖 / 醫療品質部 副管理師 洪千惠

近期最令人注意的醫療疏失新聞，莫過於南台灣一位整形名醫因某醫院貼錯病理切片檢體的標籤，導致被誤診罹癌，白挨一刀，因而引發訴訟及高額的賠償問題。這位名醫強調，他的重點不是求償，而是要讓醫院更加重視病人安全，醫療過程中不容許有一絲一毫的疏忽。

類似案件在醫療界不是第一次發生，也不可能是最後一次，因此藉由他山之石重新檢視本院的檢體作業流程是必要的，也是重要的！

根據美國國際醫療評鑑（JCIA）第4版的評鑑條文，其中有關正確辨識病人的敘述如下：

「Wrong-patient errors occur in virtually all aspects of diagnosis and treatment. Patients may be sedated, disoriented, or not fully alert; may change beds, rooms, or locations within the hospital; may have sensory disabilities; or may be subject to other situations that may lead to errors in correct identification.」

（病人辨識錯誤可能發生在醫療診斷及醫療處置過程中，病人或許正處於鎮靜、失去判斷或警覺能力的情況下，也或許變更了床位或病房，任何情境都有可能發生。）

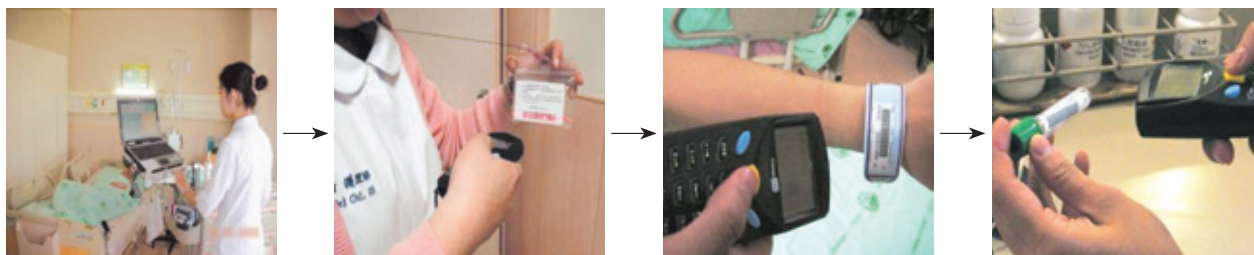
「Policies and/or procedures are collaboratively developed to improve identification processes, in particular, the processes used to identify a patient when giving medications, blood, or blood products; taking blood and other specimens for clinical testing; or providing any other treatments or procedures. The policies and/or procedures require at least two ways to identify a patient, such as the patient's name, identification number, birth date, a bar-coded wristband, or other ways. The patient's room number or location cannot be used for identification.」

（醫療機構必須統一建置完善的病人辨識政策及流程，尤其是針對給藥、輸血作業、標本檢體試驗或其他任何的治療處置程序。病人辨識至少要有兩道辨識的方式，例如病人姓名、病歷號碼、出生年月日、條碼手圈等，但絕對不能以病房號或病床號做為病人辨識的依據。）

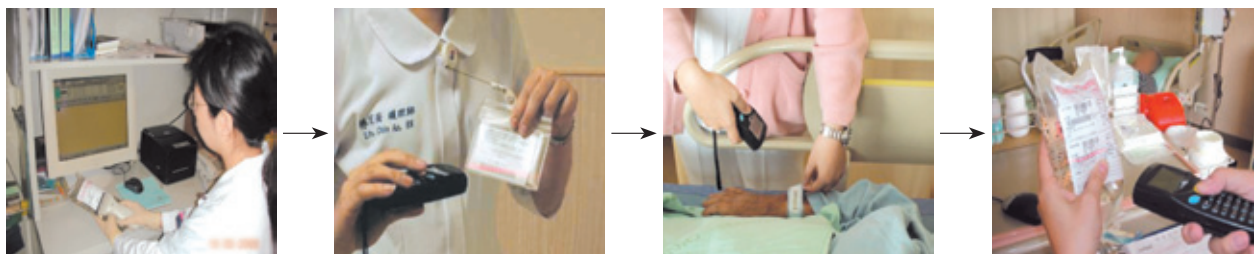
本院遵循美國JCIA的標準建立「病人辨識作業規範」，凡本院工作人員（含外包人員），於執行治療處置（包含侵入性或非侵入性）、手術、檢查、接送、採檢體、給藥、輸血等醫療或附屬處置之前，必須使用兩種方法來辨識病人的身分，主要辨識項目為：1.姓名2.出生年月日，不可依據病房號、病床號或單憑記憶來辨識。若因特殊情況需以其他項目辨識時，也必須在各單位的標準作業文件中明確規範辨識項目。各單位對「病人辨識作業規範」的執行，本院列入每月品質指標，嚴格監測，力求百分之百正確。

我們不僅落實「病人辨識作業規範」，更在檢體採集及化療藥物給與的作業中，推行條碼辨識系統，為病人安全增加一道更堅固的防線。（如圖示）

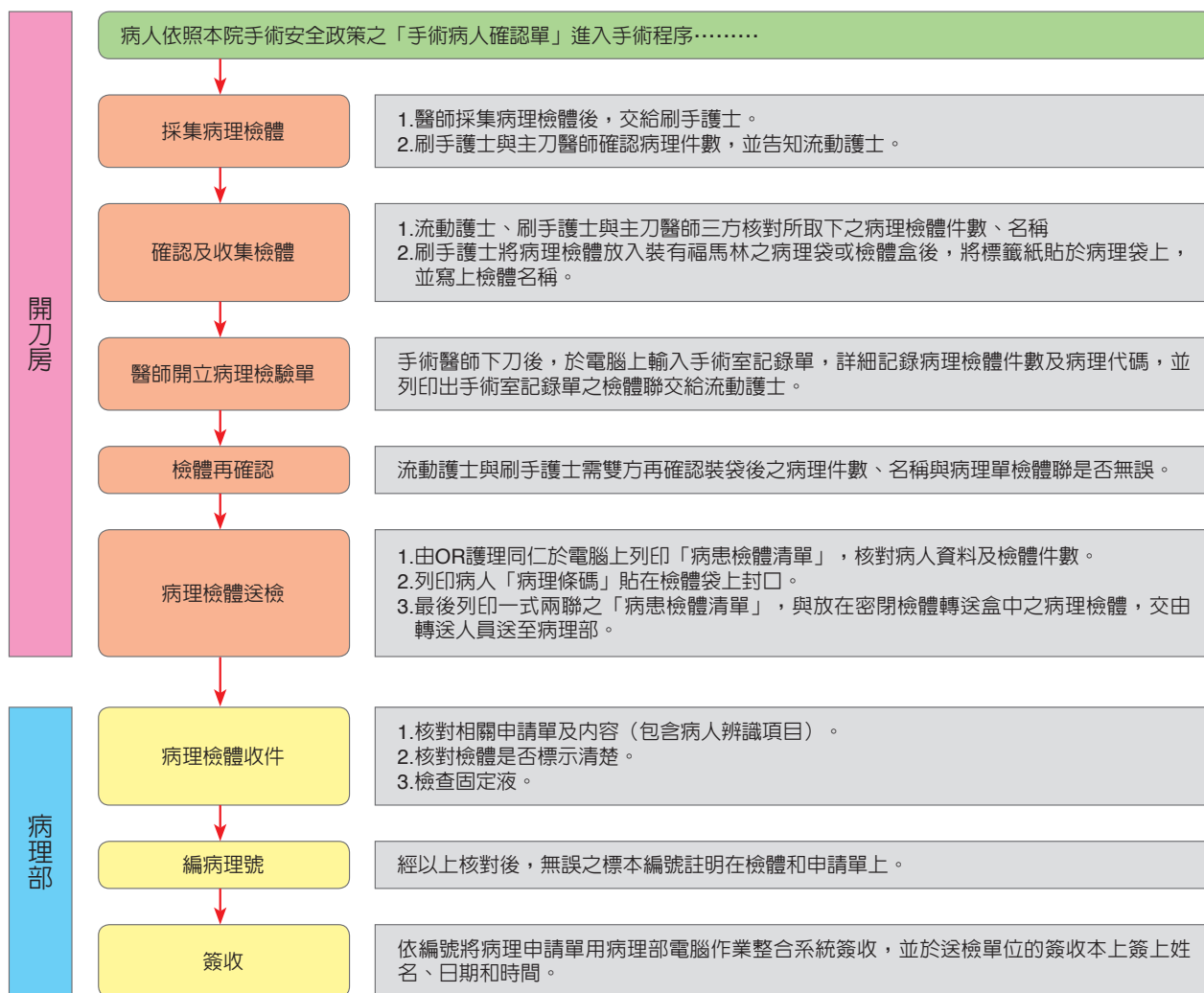
● **檢體採集**：從醫囑確認至檢體採集，以條碼辨識的確認機制



● **化學藥物治療**：從藥師配藥至護理師給藥，以條碼辨識的確認機制



此外，本院的病理檢體送檢作業流程也極為慎重，不容任何怠慢及疏失，尤其是手術病人病理檢體的送檢作業流程，已設置層層確認及把關機制：（詳見下表）



根據新聞報導，南台灣此一貼錯病理切片檢體標籤事件，除了疑似送錯切片檢體的人為因素以外，「VIP流程出錯」也是一個主要的原因，這一點的確值得大家注意。由於VIP病人往往未依照標準流程進行診治，反而容易處於不安全的作業環節中，在強調高品質的服務之下，所謂「VIP」不再是Very Important Person，應該是Very Important Procedures！

人不可能不犯錯，系統改造固然是重點，但是政策機制及標準作業流程不可能絕對完美，唯有透過不斷檢討才能自我成長。如同統一企業對於塑化劑事件的聲明：「警惕教訓，從零開始」、「重大的警醒，讓我們知道努力永遠不可懈怠，品質的維護沒有盡頭。面對未來，我們歸零自省，追求更卓越的品質」。所有曾經發生的事件就如同一面鏡子，它讓我們警惕自省，更重要的是在檢討過程中也加強了病人安全的防禦，避免重蹈覆轍。🕒