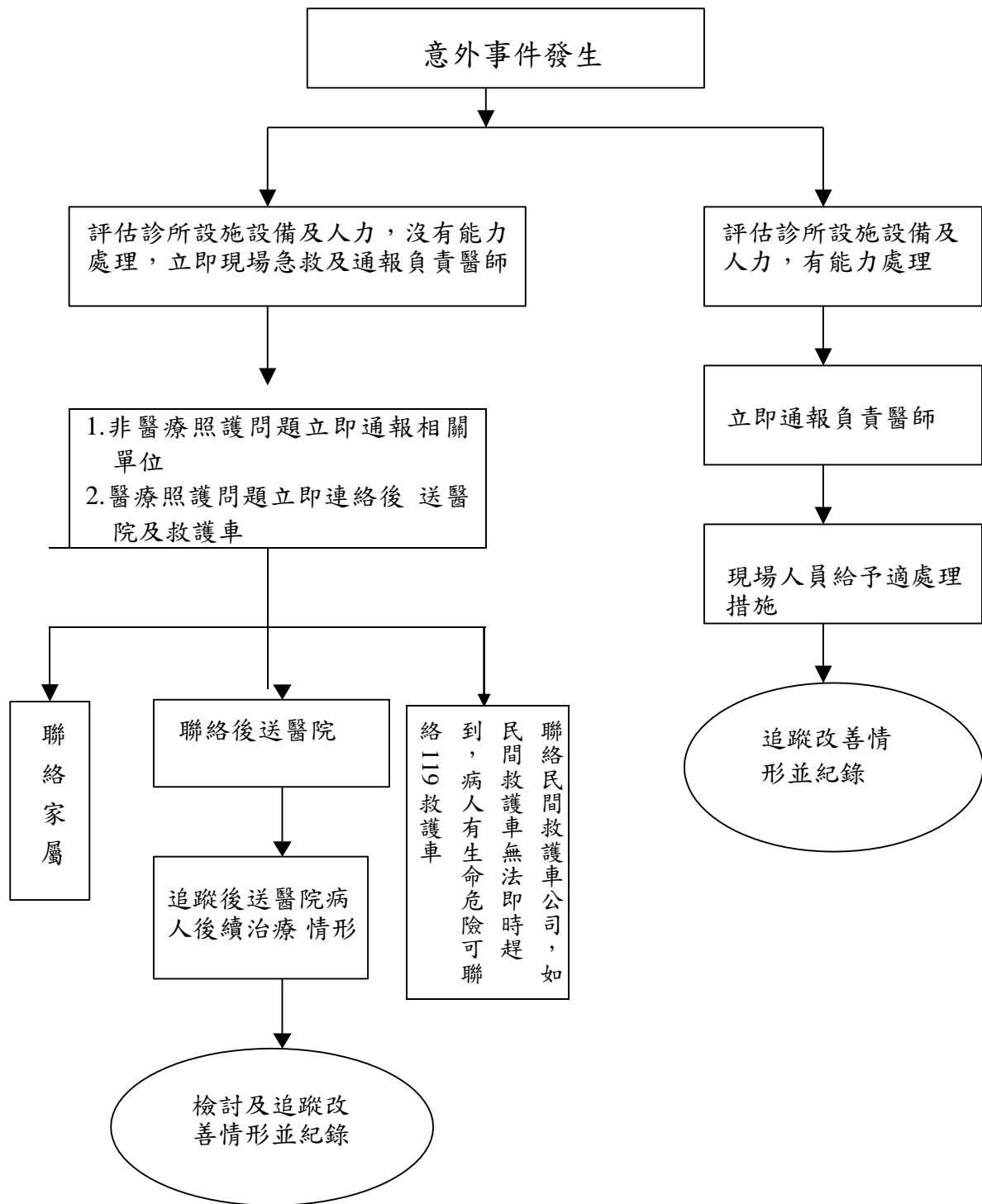


診所病人意外事件通報流程



一、目的：

1. 為提供病人及工作人員安全的醫療作業環境，並提升病人診療照護的安全性，針對意外事件發生，事先訂定處理及通報流程，並讓所有工作人員熟悉，期望對意外事件發生時，工作人員能依循所訂處理及通報流程立即處理讓意外事件對病人或對診所及工作人員之傷害降至最低。
2. 事後應紀錄並進行事件分析探討，預防意外事件再次發生。

二、適用範圍：全體員工。

三、意外事件通報類型：

- (一) 醫療照護事件—醫療、藥物、檢查、治療、針扎、壓瘡及跌倒照護措施相關異常事件。
- (二) 公共意外事件—醫院建築物、通道、其他工作物、天災、有害物質外洩等
- (三) 相關事件(受影響對象往往很廣泛，不只侷限一人)。
- (四) 治安事件—如偷竊、騷擾、誘拐、侵犯、病患失蹤、他殺事件。
- (五) 傷害事件—如言語衝突、身體攻擊、自殺/企圖自殺、自傷等事件。
- (六) 院內不預期心跳停止事件—發生在醫療院所內非原疾病病程可預期之心跳停止事件。
- (七) 其他事件—非上列之異常事件。

四、作業流程：

(一) 通報處理流程：如附件 1

1. 當意外事件發生影響病人安全、診所之運作時，現場工作人員立即處理及評估診所設施設備及人力，是否有能力繼續處理而不讓災害擴大。
2. 如現場無法掌控立即通報負責醫師及依意外事件類型通報相關單位，如公共意外事件可通報轄區消防單位、治安及傷害事件可通報轄區警政單位，醫療照護事件可連絡救護車及後送醫院協助轉介，應備有相關單位連絡電話及工作人員工作執掌。

(二) 意外事件處理記錄：如附件 2

1. 意外事件發生後應填寫處理記錄，內容包括：事件類別，事件發生經過，一般及醫療處理、可能發生原因、可改善事項等。
2. 會同事件相關人員召開檢討會，並追蹤改善結果。

五、獎懲範圍：

- (一) 非事件相關人員屢次主動提報異常且努力發現系統問題者。
- (二) 事件相關或當事人員勇於提報異常或意外事件，且對於事件提出具體改善成效者，可以提報獎勵，或不懲處。
- (三) 該意外事件係人員蓄意違反安全作業規範所造成應懲處。

六、本辦法如有未盡事宜，可依照診所現況修正。

診所病人意外事件處理紀錄

參考範例

通報單位：_____ 聯絡電話：_____ 負責醫師核章：_____

【事件類別】：請依「填表說明」填寫該事件項目於空格內(由通報者填寫)

醫療照護事件 公共意外事件 治安事件 傷害事件 心跳停止事件 其他意外事件

【事件描述】：

1. 發生時間：知道：__年__月__日__時__分 不知道
2. 發生地點：診察室 候診室 其它_____ (請註明地點)
3. 在場人員：醫師 護理人員 藥事人員 其他人員
4. 事件經過描述：

【事發處理】：

1. 立即處理：負責醫師 家屬 其他人員_____
2. 其他處置：_____
3. 醫療處置經過說明：
 - (1) 病人：姓名_____ 男 女 年齡：_____歲 不知道 病歷號：_____
 - 病人主訴：

 - (2) 處理措施：

【原因分析】：

【檢討及追蹤改善情形】：

承辦人員：

負責醫師：