

檢驗辨識做得好 病人安全沒煩惱

◎桃園長庚檢驗醫學科醫檢副組長 林啟瑞

檢驗醫學科在整個醫療體系中扮演的角色，為提供準確、迅速的報告，供臨床醫師診斷用。近年來，隨著檢驗方法及技術的進步，全自動檢驗儀器取代了許多傳統的手工檢驗方法，也大大的提高了檢驗報告的時效及結果的正確性。

在檢驗作業流程中，品質保證分為「分析前」、「分析中」及「分析後」三個不同作業程序。「分析中」（檢體操作）及「分析後」（核發報告）這兩個程序已充分利用電子資訊軟體、儀器自動化及醫檢師的專業訓練，將錯誤發生率減至最低，達到檢驗數據的準確性。而在「分析前」（檢體採檢）過程中，病患辨識程序就顯得相當重要，一旦

檢體發生「張冠李戴」現象，不管最後檢驗報告多麼快速、精準，醫生看到的報告卻是另一個人的結果，對病人安全無疑是一種嚴重挑戰。

桃園長庚檢驗醫學科抽血櫃檯，在每月將近一萬人次的門診病患服務裡，導入了病人安全理念，要求確實達到兩種以上辨識確認，才可以執行抽血作業。其內容包括了：

- 一、請病人「自述」姓名及出生年月日。
- 二、出示健保卡核對姓名，若無健保卡須出示其他有照證件。
- 三、電腦讀取健保卡資料與檢驗醫囑採檢容器比對。



▲溫馨抽血環境



▲桃園長庚檢驗醫學科全體同仁

在硬體設備方面，我們更在2009年啟用了全自動採檢管貼標籤機，只要將醫囑檢驗單資料輸入電腦，儀器會依據該病患所需要的試管種類與數量，自動列印記載有病人基本資料之條碼，並分別貼在合適的試管上，再放入小盒中送出。採檢容器標示完整，一人一盒，整齊又快速，大幅減少人工貼管可能造成的疏失與錯誤。

另外，為了貫徹「以病人為中心」的理念，我們也作了以下幾項作業流程上的改良，包括：

- (一) 於檢驗單左上方清楚標示該次抽血是否應空腹，避免病患無謂的餓肚子。
- (二) 監控病患抽血等候時間，以減少病患等待抽血時的焦慮感。
- (三) 每個抽血位置間皆以隔板區隔開來，以保護病患隱私。
- (四) 抽血人員一律帶手套執行作業，且至少一小時更換一次；於服務不同病患前後，均以酒精乾洗手；若有明顯髒污，則立即更換。

(五) 設立無障礙及嬰幼兒服務專區，體貼又溫馨。

(六) 持檢驗單至任一長庚醫療體系皆可至抽血櫃台採檢，迅速又便利。

(七) 加強抽血人員的禮儀與親切感，讓人倍感窩心。

(八) 定期進行「顧客滿意度調查」，根據服務對象的需求，提供最合適的服務內容與方式，以提升整體服務品質。

有一句藥品廣告台詞是這樣說的：「吃了之後，到大醫院檢驗就知效果。」這說明著大醫院的醫療品質及服務水準，是為大眾所信賴的。本科秉持著長庚理念：「要做就做最好的」，以病人安全為出發點，持續品質改善，務求達到「病人安全、採檢安全、運送安全、檢體安全、操作安全、報告安全，資訊安全」的最高品質標準。我們期待，本科抽血櫃台的服務品質，可以讓您敢大聲的說：「來長庚抽血，免驚！」

