

參加「全國醫療機構病人安全文化調查與分析」研討會心得分享

◎高雄長庚外科部部主任 莊錦豪

這次參加醫策會於台北榮民總醫院舉辦的「全國醫療機構病人安全文化調查與分析」回饋說明會，同行的有麻醉科張國安醫師。本來抱著公事公辦的心情，去應付一下，想聽聽醫策會邀請的遠來和尚會唸什麼經，也順便了解全國醫療機構病安文化之調查結果。非常意外地，醫策會邀請的這位貴賓，來自 Johns Hopkins 大學醫學院的 Dr. Bryan Sexton，不僅僅是會念經，還念得頭頭是道，讓與會的所有人稱頌不已，深感不虛此行。

重視團隊合作減少潛在危險

Dr. Sexton一開始就以一段 40 秒的影片，測試大家在團體活動中，是否過於專注某些目標，而忽視潛在的危險。果然，大多數人都被目標吸引，見樹不見林，只注意 6 個黑衣白衣人傳球，未注意中間有黑猩猩穿插冒充黑衣人。所以 Sexton 的演講開宗明義，就是要大家知道，在一個團體裡面，必須和衷共濟、信息相通，才能讓團隊有效運作，減少潛在的危險。

由於美國政府及藥廠對醫學研究的補助，99%用在基礎及臨床研究，只有

不到 1%，用於醫療服務，因此，對醫療從業人員天天面對的醫療內容及行使方式的研究，目前仍處於萌芽階段。

Sexton 的演講圍繞在「安全態度問卷調查或量表」(Safety Attitudes Questionnaire, 簡稱 SAQ) 主題上。SAQ 事實上包括病安文化的 6 個構面——即單位病安的風氣、團隊合作的風氣、對壓力的感受、工作狀況以及對工作的滿意度。這些評量的東西，看似打高空炮，虛有若無，事實上和壓瘡發生率，加護病房血行感染乃至於護士脫班、離職等有相當的關係。如果一個單位裡面，10 個人中只有不到 6 個人覺得在該單位工作或就醫是安全的，這個單位就充滿危險，上述醫療品質相關指標就會明顯顯示出不如人意的數值。

加強溝通減少醫師與護士的衝突

由於醫師和護士訓練背景有相當大的差別，兩造對於同一醫療事件的解讀就有很大的歧異。從醫師觀點看，好的團隊就是護士照我的話做；但從護士的觀點看，好的團隊就是把我當成一份子，把我的話當一回事。可惜很多時候，醫護衝突源自彼此觀點無法有效溝通解

決。因此，航空業與外科醫療單位同樣有 10% 的衝突，但航空業背景見解較一致，80% 的衝突都可以化解。相反地，在手術室或外科加護病房，這些醫護衝突只有 20% 獲得解決，留下 80% 讓積怨變深，或待時間化解。

美國的調查顯示，護士認為能和醫師及其他醫療人員合作無間，形成很好團隊的比率只有 50%；相反地，醫師認為自己工作單位是很好團隊的比率，竟然超過 85%。這意味著「大醫師主義」，只要其他工作人員配合其發號施令，就是好的團隊。很少醫師考慮到護士的觀點，也更難化解彼此對團隊合作認知上的差異。很自然地，團隊合作風氣的良窳，直接影響護理人員對工作的滿意度。

單位病安風氣與病安通報件數成正比

一個很有趣的數據是，一個單位工作人員的病安風氣，與該單位的病安通報件數成正比，也就是愈有安全感的單位，其成員愈勇於通報，不怕多報，被人取笑；相反地，愈沒有安全感的單位，愈沒有人通報病安事件，表示不是大家漠不關心，就是心裡有鬼，怕通報後被人講話。

改善單位病安風氣或團隊合作風氣的法寶很多，因限於時間，Sexton 只做了一個簡單的描述，如果能精通其中一兩種方法，各單位必定受用不盡。其中有一個方法，特別適用加護病房，就是訂定每床每天的目標，包括停掉呼吸器、靜脈注射減量、給予管灌餵食、轉出加護病房時間設定等等，可以讓照護該床每一個成員，很清楚當天要達成的目標，也自然樂於配合，充分發揮團隊的力量。

至於醫策會針對全國 114 家醫院所做的病安文化調查分析顯示，絕大多數醫療院所，無論工作單位是加護病房、手術室、門診或一般病房，對團隊合作及單位安全風氣的評分，都低於 60 分，部分單位像加護病房或手術室，連 50 分都不到，顯示大家對團隊合作，及建立單位安全的風氣，醫護之間還未取得共識。就像 Dr.Sexton 一開始強調的，我們對天天執行的醫療，早已充滿問題，卻鮮有人費心研究改善，反而花大錢在開發新藥及新醫療器材的使用，讓整體醫療變得越來越複雜。現在應該是旋轉乾坤的時刻，希望院內有志於改善單位病安及團隊合作風氣的人一起努力。(本文作者亦為高雄長庚病人安全委員會副主席) 

各院區健康促進聯絡專線

基隆長庚：(02)24313131 轉 2177
台北長庚：(02)27135211 轉 3281
林口長庚：(03)3281200 轉 5022 或 (03)3273227
桃園分院：(03)3196200 轉 2041 或 (03)3197116
嘉義長庚：(05)3621000 轉 3333、2489、2299
高雄長庚：(07)7321222
鳳山醫院：(07)7418151 轉 316

各院區全身健康檢查連絡專線

基隆長庚：(02)24313131 轉 2177、2590
桃園長庚：(03)3196200 轉 2886~2888
嘉義長庚：(05)3621000 轉 2489、2299
高雄長庚：(07)7317123 轉 6086~6087