

# 在大醫院體驗零災害

劉泗銘

## 壹、前言

零災害第一課，要做好健康預知危險。筆者因為沒有做好這一課，咎由自取，因而進入大醫院（醫學中心、教學醫院之類謂之大，一生病就往大醫院跑，也算趕流行）住院開刀，加上術後回診，前後花了一段長時間和大醫院打交道，真是有夠折磨不便。但卻意外的在這一段時日裡，體驗到大醫院的零災害，也算是「失之東隅、收之桑榆」的收穫，特此介紹給零災害同好們參考。

## 貳、在急診處的體驗

筆者是因身體突發極度不舒服，所以去到大醫院急診處掛急診，而在進行抽血和照X光片時，體驗到零災害。

急診處的抽血是由值班護士臨床抽血。只見值班護士全副裝備來到病床前，筆者也挽袖伸手靜待挨一針，

但是值班護士並不急著出手，一面按著筆者的手，然後開口詢問筆者姓名。這一舉動讓筆者嚇了一跳，心裡嘀咕，難道是值班護士並沒有弄清楚要抽血的對象，所以才有此一問？

相同情況也發生在X光室。筆者去照X光，只見X光師拿著筆者的病症，對筆者問答了姓名以後再進行X光攝影。

經歷了這兩個過程，讓筆者有「明知故問，多此一舉」的狐疑。但是長時間接觸零災害預知危險所養成的敏銳反應，筆者腦際閃過一個答案，這不就是零災害呼喚應答的確認作法，用以避免發生人為失誤肇致錯誤的動作嗎？！這是筆者在大醫院的第一個零災害體驗。

## 參、對交接（班）作業的體驗

筆者經醫師診斷，必須住院，因此在第二天，就轉院到該院位於郊區的總院。



---

轉院的過程很順利，由急診處派救護車專送，並有護士隨車照護。真巧，隨車照護的護士，就是前一天幫筆者抽血的護士。這讓筆者對於抽血前詢問姓名的用意有了一探究竟的念頭，因此以此相詢。護士回答，那是醫院的標準作業程序（SOP），因為急診處一般都會比較忙亂，所以對病患臨床抽血，一定要詢問病患姓名作確認，以免發生錯誤。

原來臨床抽血詢問病患姓名是醫院的 SOP，那麼照 X 光必須問答姓名一定也是 SOP。該醫院的 SOP，讓第一線醫護人員用類似零災害呼喚應答的作法來確認病患，避免錯誤，的確讓筆者印象深刻。

再來談交接（班）的體驗。筆者經由隨車照護護士告知，轉送急診病患住院，從病房安排、調派救護車和隨車照護，也是一套 SOP。而它最重要的事項，在於將病患轉送到住院單位的時候，隨車護士和住院單位雙方必須當面清楚交接病患和病歷。

看似單純的病患轉送，規矩都不少。這一套 SOP，筆者直覺的認為它的精神，和零災害交接作業預知危險的作法和目的是相一致的。

其次，在住院期間，筆者曾仔細觀察值班護士的交接班動作。不管是在日班、小夜班、大夜班，交接班雙方皆會在所照護的病患病床前，花幾

分鐘的短時間詳細交談，記錄要點，清楚完成工作交接，其過程就和零災害交接班預知危險的作法如出一轍。

以上所提到的病患轉送過程和值班護士交接班動作，是筆者在大醫院的第二個零災害體驗。

## 肆、進開刀房的體驗

筆者經醫師診斷結果，必須開刀手術治療，因此有機會進入大醫院的開刀房。只是前前後後被以「你叫什麼名字？」「要開什麼刀？」的詢問應答方式確認了三次，讓筆者體會到大醫院確認動作的徹底，也讓筆者再一次體驗到大醫院的零災害。

筆者記得開刀是安排在上十時、第五刀（由值班護士告知，當時並無心情去探詢這「第五刀」的意義）。上午八點半，佐理工就已經來到病房，把筆者連人帶床推向開刀房。

第一次的詢問應答發生在開刀房門口，當佐理工將筆者移交給開刀房值班護士的時候。「你叫什麼名字？」「要開什麼刀？」，開刀房的值班護士就是這樣詢問的，經筆者回答後，值班護士才「接收」筆者，連人帶床推入等候室。筆者當場看到，值班護士手裡拿著病歷（應該是筆者的病歷吧！），對照著詢問。

第二次詢問應答發生在被推入麻醉室的時候，由麻醉室的值班護士進

---

行過程相同。

第三次是要進行麻醉的時候，由負責麻醉的麻醉師進行，在詢答後進行麻醉。

以上就是筆者進開刀房，接受三次詢問應答的過程。猶記得在實施零災害預知危險訓練的時候，也會拿醫院醫師開錯刀、護士打錯針為例子做為訓練的題材。之所以會開錯刀、打錯針，主要原因在於傳達錯誤，確認錯誤、疏忽、不注意等人為失誤行為所造成的結果，因此必須以預知危險結合確認動作來避免人為失誤行為的錯誤發生。進開刀房的三次詢問應答，就等於零災害呼喚應答確認了三次！筆者確信，主刀的醫師不會在筆者身上開錯刀。

## 伍、拿藥的體驗

大醫院就是大，不但硬體設備大，要服務的病患數量也大。據筆者觀察，單單每天門診看病拿藥的人數就高達數千上萬。在這種情況下，要如何避免發生發錯藥、拿錯藥的錯誤？卻是一門大學問。

依據筆者的觀察，病患拿藥的過程如下：

- (一) 依照電子字幕顯示的號碼，病患去到領藥櫃台。
- (二) 病患將領藥單交給櫃台內負責領取藥袋的藥師。該位藥師會依據

領藥單列印的病患姓名，檢出該病患的藥袋，連同領藥單，交給櫃台內多位負責核對工作的藥師中的一位。

- (三) 該位核對藥師接到領藥單和藥袋，首先會核對藥袋上列印的病患姓名是不是和領藥單符合；然後核對藥袋上列印的藥品名稱、單位、數量是不是和領藥單符合；最後會將藥袋內的藥品全部取出，就其名稱、單位、外觀、數量一一和藥袋上所列印者核對相符後，再將藥品裝回藥袋內。
- (四) 該位核對藥師呼喚病患姓名，請其出示健保卡，核對無誤後，將藥袋交給病患。

經過上述的過程，當病患拿到藥袋的時候，身份已經核對確認；領藥單和藥袋列印的藥品名稱、單位、數量一致已經核對確認；藥袋內裝的藥品名稱、單位、數量、外觀和藥袋上列印的一致已經核對確認。確認、確認、再確認是零災害避免人為失誤的關鍵步驟，病患拿藥，經過藥師再三的確認，應該不會發生發錯藥、拿錯藥的錯誤。這是筆者拿藥的時候，又一次體驗到零災害。

## 陸、結語

醫院的主要工作，在於治療病患。在治療的過程中，必須依賴醫師



的醫術、經驗和先進的醫療設備、器材，護理人員的努力外，如何有效避免醫療錯誤的發生，應該是最重要的課題。就如本篇所述，該醫院在醫療作業上，能夠訂定嚴謹的 SOP，並加上確認動作，用以避免人為失誤錯誤的發生，其用心和相關醫護人員都能確實執行，應該是所有病患的福氣。

零災害並不是什麼大學問，預知危險的方法和確認動作也很簡單易

懂，但是要如何順利推動，有效和作業現場結合，顯然必須用心探討和耐心運作。如本文所述，以作業 SOP 結合確認動作來避免人為失誤錯誤的發生，應該是值得採行的方向，零災害諸同好以為然否！

(註：本文係筆者之觀察體驗，並非該醫院各該項作業標準運作過程之敘述)。

### 95 年「中小事業單位現場安全設施診斷、輔導」計畫

#### 一、主旨：

為協助中小型工廠改善作業環境，防止火災、爆炸、化學品洩漏等重大事故；以及切、割、夾、捲等傷亡殘廢意外，勞委會將以「中小事業單位現場安全設施診斷、輔導及追蹤改善計畫」提供相關安全診斷、技術輔導及改善諮詢服務，令事業單位改善其安全設施，協助中小型事業單位有效降低事故頻率及損失，有效達到減災之目的。

#### 二、主辦單位：行政院勞工委員會

#### 三、執行單位：財團法人台灣產業服務基金會、中華民國工業安全衛生協會

#### 四、輔導項目：

1. 化學危害勞安衛設施規則檢視、火災爆炸危害性診斷、製程安全初步評估、洩漏危害性診斷。
2. 機械安全防護、安全裝置、安全設施及操作特性評估。

#### 五、輔導對象：具化學危害、機械危害之工廠

#### 六、時間：95 年 4 月至 95 年 11 月

#### 七、費用：免費

#### 報名表：

姓名		職稱	
公司名稱		電話	
公司地址			
傳真		產業別	
員工人數		資本額	
E-mail		輔導項目	<input type="checkbox"/> 化學危害預防 <input type="checkbox"/> 機械危害預防

聯絡人：林允涵管理師/陳建忠專案副理

電話：02-23255223-132/129

傳真：02-23253922

