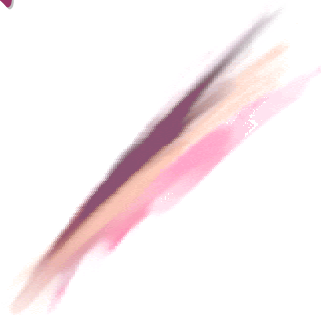




## 衛生署草屯療養院 RCA案例分享

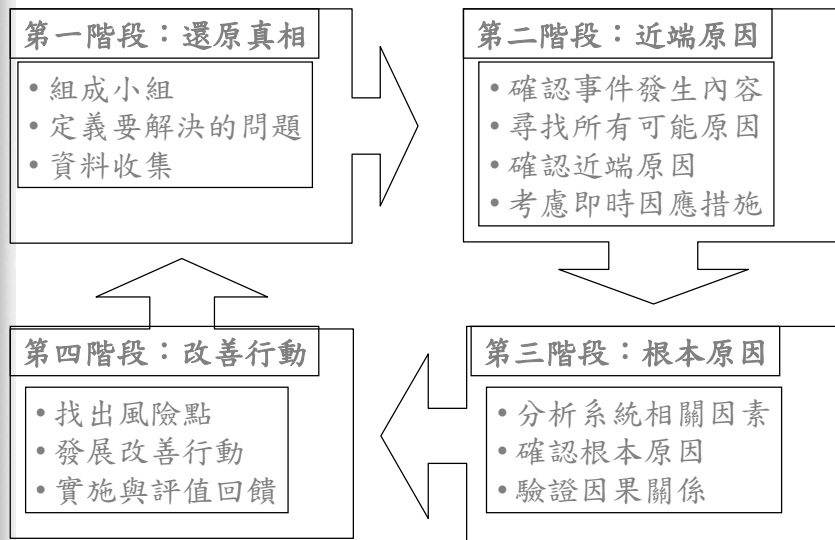
藥劑科主任  
古貞庭  
98年9月30日



## 事件過程描述

- n 住院日期：2004/12/30 12：00
- n 發生時間：2009/07/13 14：45
- n 發生地點：復健工作場
- n 事件類別：擅自離院

## RCA進行階段



## RCA團隊成員

- n 病人安全委員、執行秘書、幹事
- n 職能治療科主任、病房職能治療師、復健工作場職能治療師
- n 一共7名組員

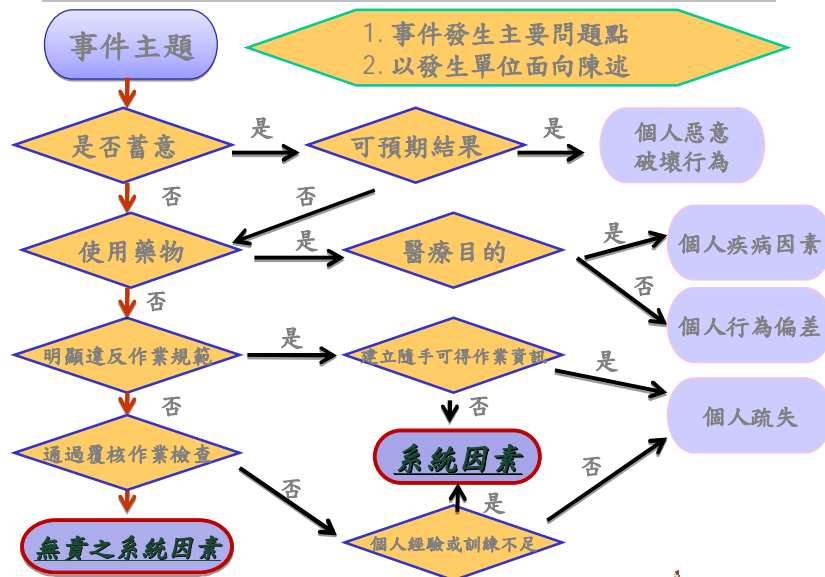
## 進行RCA之判定與理由

n 本案為心智障礙病人失蹤，可依警訊事件原則歸為極重度傷害，SAC為1級

嚴重程度評估矩陣表

		嚴重程度					
		死亡	極重度	重度	中度	輕度	無傷害
發生頻率	數週	1	1	2	3	3	4
	一年數次	1	1	2	3	4	4
	1~2年一次	1	2	2	3	4	4
	2~5年一次	1	2	3	4	4	4
	5年以上	2	3	3	4	4	4

## 利用IDT判斷導因於系統因素



## 事件經過

- n 女性病患，35歲，診斷為精神分裂症，於96年11月開始在復健工作場進行工作訓練。98/07/13(星期一)，個案依工作時間12:45pm由白班護士開門讓其出病房前往復健工作場，個案於12:48pm完成打卡並執行工作訓練至2:30pm。2:30pm復健工作場休息10分鐘至2:40pm，2:40pm工作場進行點名，此時個案仍在現場，2:45pm個案因出現幻聽干擾而認為二哥來院找她，但因未找到她，故個案要回家找二哥，於是個案就從工作場與烘焙坊間的門離開工作崗位，並從醫院中間樓梯走至大廳，在未告知工作人員下離開醫院。個案徒步走至離院約2公里處，因身穿藍色工作背心，目標明顯，3:25pm被正前往醫院上小夜班護士看到，經詢問後確認個案為擅自離院並把個案載回病房。

## 調查步驟

- n 資料收集
  - 人員訪談：病人、白班護士、復健工作場職能治療師、復健工作場點名班長、小夜班護士，病房職能治療師
  - 記錄：護理紀錄單、門口監視器、個案復健工作打卡卡片、復健工作場點名表。
  - 方法流程：(1)相關標準作業流程：病患參加復健工作行蹤管理作業流程、住院病人擅自離院之預防及處置流程。(2)相關指引：職能治療科病患工作復健時間表。

## 調查結果

- n 依照個案事後自述：打完下午上班卡及點名後持續工作，過程中個案表示耳邊聲音很吵，導致心情低落，一度曾想告訴治療師暫停工作回病房休息，但因對幻聽內容深信不疑，故在2:40pm點完名，2:45從復健工場與烘焙坊之間的門離開，並從醫院大門離開醫院
- n 復健工場職能治療師在2:40分點名後，因事務繁忙而未注意到個案離開復健工場
- n 復健工場於4:00pm工作結束後並無點名機制，故復健工場職能治療師未發現個案已離開復健工場

## 時間序列表

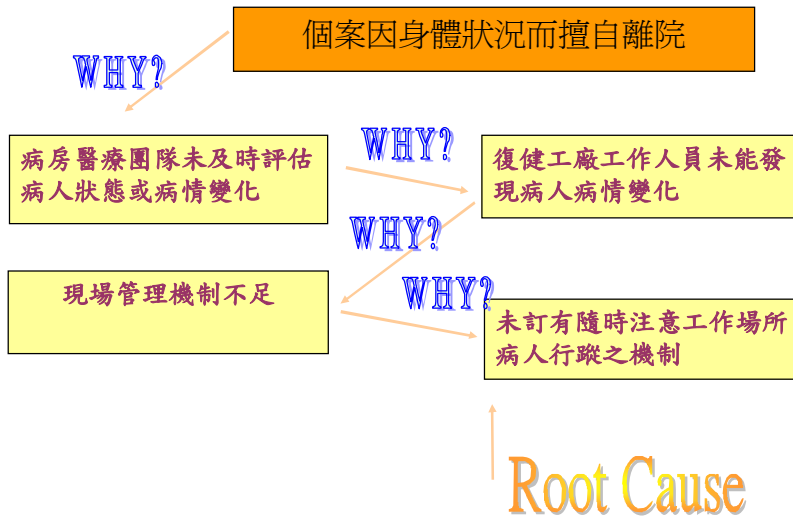
98.07.13

時間	事件	補充資料	正確作法	差異或問題點
12:45pm	病友出病房,前往復健工場	病房護士準時開門讓個案出病房工作	同右	無
12:48pm	病人到達復健工場並完成打卡	1. 打卡上班12:48分 2. 由復健工場班長點名	同右	無
02:30 PM	復健工場休息10分鐘,個案出席復健工場點名	由復健工場班長點名	同右	無
02:45 PM	個案離開復健工場	目前流程只有打卡後點名、中場休息點名及工作結束後點名。個案於中場點名後離院,未能及時發現制止	1. 工作訓練期間應有製定隨時注意病人行蹤的機制 2. 門口警衛應留意穿著本院工作背心之病人,出大門口時適時詢問或通報	病人擅自離院
03:25 PM	小夜班護士發現個案正走在往大里的路上,並載個案回醫院	小夜班護士主訴從大里往醫院的路上看到穿著工作訓練藍色背心的個案	同右	無

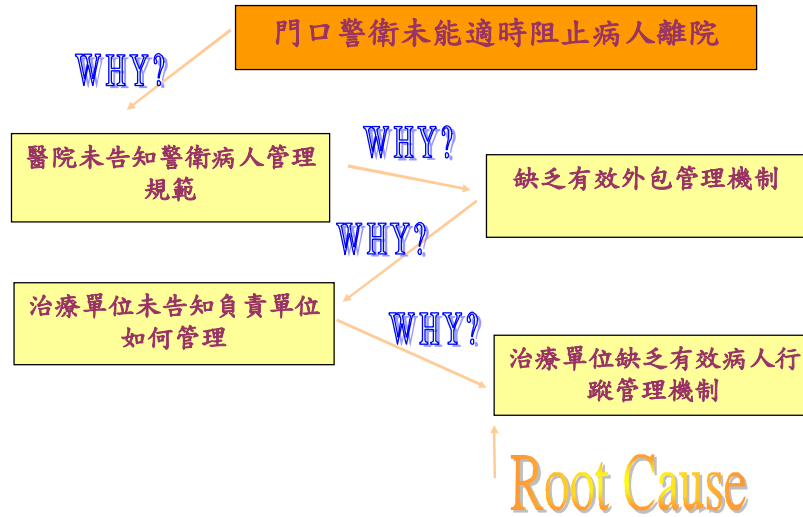
### 魚骨圖



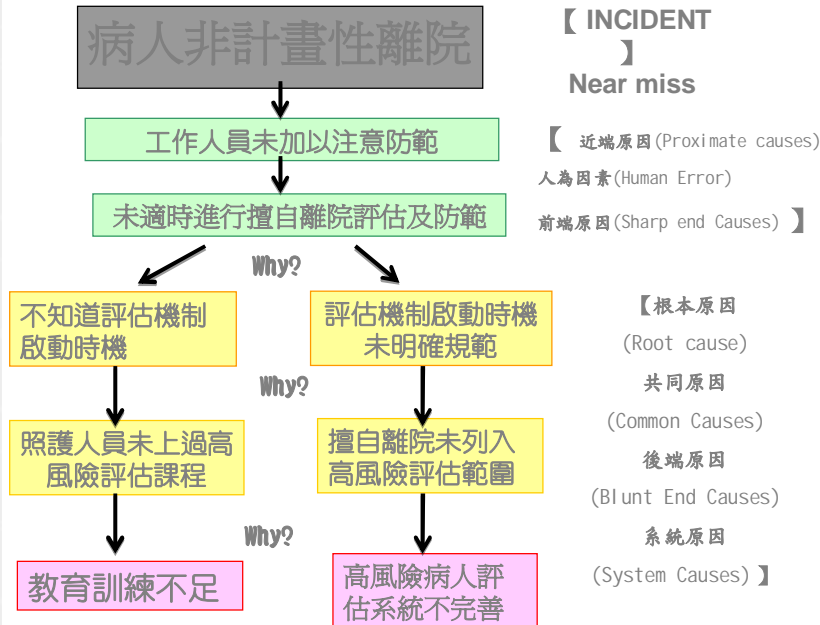
### 5-WHYS(五次要因分析)



## 5-WHYS(五次要因分析)



## 病人非計畫性離院



【 INCIDENT  
】  
Near miss

【 近端原因(Proximate causes)  
人為因素(Human Error)  
前端原因(Sharp end Causes) 】

【根本原因  
(Root cause)

共同原因  
(Common Causes)  
後端原因  
(Blunt End Causes)  
系統原因  
(System Causes) 】

## 近端原因

- n 復健工作場職能治療師未注意個案工作期間離開工作崗位
- n 門口警衛沒有適時制止或通報，門口警衛警覺性不足
- n 病房職能治療師未注意個案病情變化
- n 病人症狀/幻聽干擾身體不適
- n 病人情緒低落影響工作訓練

## 根本原因

- n 教育訓練不足
- n 高風險病人評估系統不完善
- n 復健工廠缺乏完善人員管理機制
- n 外包單位管理溝通及教育訓練不足

## 需加強或改善之流程與系統

- n 復健工作場針對工作內容進行分組，透過分組機制掌握病友行蹤
- n 病房治療師透過定期評估及會談了解病友症狀、功能及心理狀況
- n 復健工作結束前需再點名一次確認病友行蹤
- n 透過教育訓練強化病友對周遭人、事、物變化之敏感性
- n 加強門口警衛對穿著工作制服病友離開大門口之警覺性，適時詢問及通報

## 改善建議/行動方案

改善對策執行：							
項次	原因類別 (共同原因)	改善對策	優先 順序	負責人	開始 日期	預計完 成日期	實際完 成日期
1	復健工作場職能治療師未注意個案工作期間離開工作崗位。	復健工作場針對工作內容進行分組，透過分組機制來管理病友行蹤	1	曾玲慧	980721	980721	980721
2	工作結束復健工作場治療師未發現個案擅自離院	復健工作場增加工作結束後之點名機制。	2	曾玲慧	980721	980721	980721
3	病房治療師未注意個案近日症狀發展及心理狀況。	透過定期評估及會談了解病友症狀、功能及心理狀況	3	簡松練	980713	970730	970730
4	缺乏透過教育訓練強化病友對周遭人、事、物變化之敏感性	1.教導病友依復健工作場之規定執行訓練。 2.教導病友在工作中若出現無法解決之問題時應向工作人員提出 3.教導病友當同組人員出現異狀時，應立即告知工作人員 4.教導工作安全及尋求協助管道。 5.藉由定期舉行之工作團體，教導應具備之相關技能及提供其溝通管道。	4	簡松練	980713	970730	970730

## 復健工作訓練場生活訓練管理規範 I

### n 儀表/禮儀

- 工作時，服裝應整齊乾淨，不可穿汗衫、睡褲及拖鞋等等不合宜的服裝
- 於工作時，需掛戴工作證；工作證一律掛戴於左胸前
- 擔任庶務工作者接聽電話時，需先告知單位、姓名、問候語，並有禮貌仔細回答來電者之問題

## 復健工作訓練場生活訓練管理規範 II

### n 責任/參與

- 在工作期間，需遵從職能治療師之指導
- 個人分內工作結束時，需整理環境再請組長檢查及登記數量方可離開
- 工作場內嚴禁抽煙、吃檳榔及隨地吐痰；如有發現上述情形，即刻給予警告並免職，如有必要請於休息時間至戶外吸菸區處理
- 當個人分內工作完成之餘，可主動積極協助其他工作病友，共同完成相關
- 在工作期間，應輪流擔任值日生，負責倒茶水、擦桌椅、掃地

## 復健工作訓練場生活訓練管理規範Ⅲ

### n 出席/準時

- 每工作日上午8:50於職能治療科室外打卡鐘打卡上班
- 點名時未到工作場者，記遲到一次，列入全勤考核，並擔任值日生一次
- 如需請假及外宿，請於事先完成請假手續，否則視同曠職；曠職達三次者免職
- 下班實應於工作場內之打卡鐘打卡下班

## 工作流程改善 I

### 工作訓練時間表

星期	一	二	三	四	五
09:00   11:00	工作訓練	工作訓練	生活討論會	工作訓練	工作訓練
13:00   16:00	工作訓練	不定期加班	工作訓練	不定期加班	工作訓練

## 工作流程改善 II

- n 工作時間
  - AM 09:00~11:00 ; PM 13:00~16:00 , 工作時間5小時
- n 點名時間
  - AM 09:00~09:10 ; PM 13:00~13:10 , 基於安全考量及環保愛地球, 請病房於適當時間才讓病友外出工作
- n 臨時病假 (含病情不穩)
  - 病友如要『請假』請務必教導病友提前、自行完成請假手續, 以養成良好的工作態度及責任感

## 工作流程改善 III

- n 進行復健工作訓練場分組
- n 分組並選派組長
- n 組長負責點名及隨時留意組員行蹤
- n 組員有任何異狀時告知工作人員

## 省思

- n 犯錯了不要怕被上司或老闆知道！
- n 最怕~不知錯在哪裡？或死不認錯！
- n 上司或老闆一定要相信部屬是無心之過

(少數例外25%)

~員工都想把事情做好~

~只是不知道方法或制度沒定好~

- n 找出根因徹底改善才是最『上道』

## 敬請指教

病人優先、優質醫療  
公醫使命、照顧弱勢





## 衛生署草屯療養院 RCA案例分享

藥劑科主任

古貞庭

98年9月30日

## 事件過程描述

- n 住院日期：2004/12/30 12：00
- n 發生時間：2009/07/13 14：45
- n 發生地點：復健工作場
- n 事件類別：擅自離院

## 事件經過

- n 女性病患，35歲，診斷為精神分裂症，於96年11月開始在復健工作場進行工作訓練。98/07/13(星期一)，個案依工作時間12:45pm由白班護士開門讓其出病房前往復健工作場，個案於12:48pm完成打卡並執行工作訓練至2:30pm。2:30pm復健工作場休息10分鐘至2:40pm，2:40pm工作場進行點名，此時個案仍在現場，2:45pm個案因出現幻聽干擾而認為二哥來院找她，但因未找到她，故個案要回家找二哥，於是個案就從工作場與烘焙坊間的門離開工作崗位，並從醫院中間樓梯走至大廳，在未告知工作人員下離開醫院。個案徒步走至離院約2公里處，因身穿藍色工作背心，目標明顯，3:25pm被正前往醫院上小夜班護士看到，經詢問後確認個案為擅自離院並把個案載回病房。

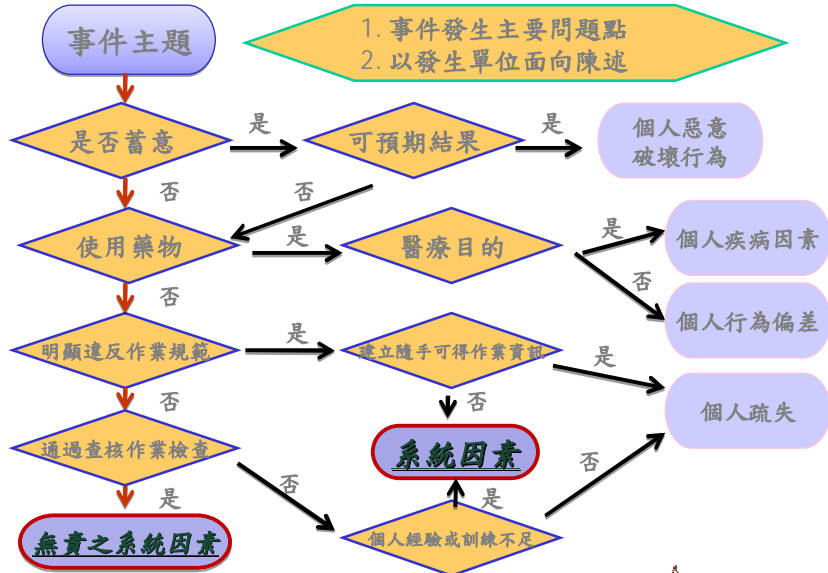
## 進行RCA之判定與理由

- n 本案為心智障礙病人失蹤，可依警訊事件原則歸為極重度傷害，SAC為1級

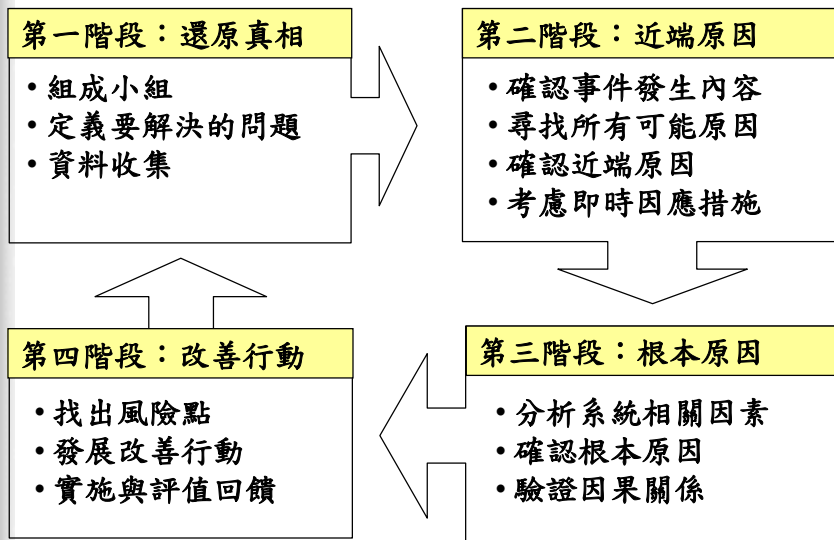
嚴重程度評估矩陣表

		嚴重程度					
		死亡	極重度	重度	中度	輕度	無傷害
發生頻率	數週	1	1	2	3	3	4
	一年數次	1	1	2	3	4	4
	1~2年一次	1	2	2	3	4	4
	2~5年一次	1	2	3	4	4	4
	5年以上	2	3	3	4	4	4

## 利用IDT判斷導因於系統因素



## RCA進行階段



## RCA團隊成員

- n Facilitator：RCA小組組長
- n Team leader：病人安全委員執行秘書
- n Team members：病人安全委員幹事、職能治療科主任、病房職能治療師、復健工作場職能治療師2名
- n 一共7名組員

## 調查步驟

- n 資料收集
  - 人員訪談：病人、白班護士、復健工作場職能治療師、復健工作場點名班長、小夜班護士，病房職能治療師
  - 記錄：護理紀錄單、門口監視器、個案復健工作打卡卡片、復健工作場點名表。
  - 方法流程：
    - (1) 相關標準作業流程：病患參加復健工作行蹤管理作業流程、住院病人擅自離院之預防及處置流程。
    - (2) 相關指引：職能治療科病患工作復健時間表。

## 調查結果

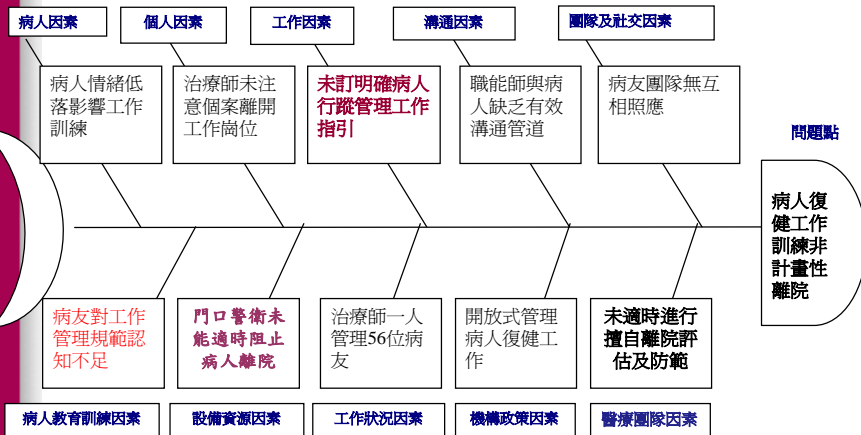
- n 依照個案事後自述：打完下午上班卡及點名後持續工作，過程中個案表示耳邊聲音很吵，導致心情低落，一度曾想告訴治療師暫停工作回病房休息，但因對幻聽內容深信不疑，故在2:40pm點完名，2:45從復健工場與烘焙坊之間的門離開，並從醫院大門離開醫院
- n 復健工場職能治療師在2:40分點名後，因事務繁忙而未注意到個案離開復健工場
- n 復健工場於4:00pm工作結束後並無點名機制，故復健工場職能治療師未發現個案已離開復健工場

98.07.13

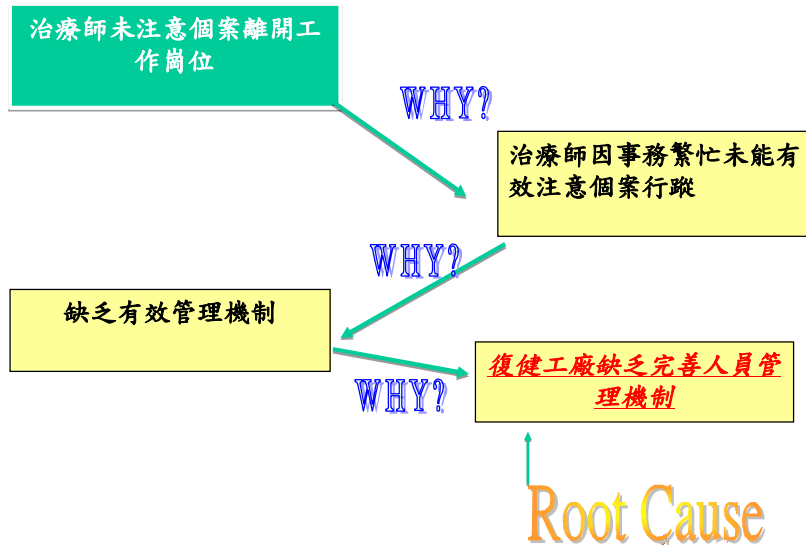
## 時間序列表

時間	事件	補充資料	正確作法	差異或問題點
12:45pm	病友出病房,前往復健工場	病房護士準時開門讓個案出病房工作	護理人員確認病人管控	無
12:48pm	病人到達復健工場並完成打卡	1. 打卡上班12:48分 2. 由復健工場班長點名	打卡機制	無
02:30 PM	復健工場休息10分鐘, 個案出席復健工場點名	由復健工場班長點名	現場管理機制	無
02:45 PM	個案離開復健工場	目前流程只有打卡後點名、中場休息點名及工作結束後點名。個案於中場點名後離院, 未能及時發現制止	1. 工作訓練期間應有製定隨時注意病人行蹤的機制 2. 門口警衛應留意穿著本院工作背心之病人, 出大門口時適時詢問或通報	病人擅自離院
03:25 PM	小夜班護士發現個案正走在往大里的路上, 並載個案回醫院	小夜班護士主訴從大里往醫院的路上看到穿著工作訓練藍色背心的個案		無

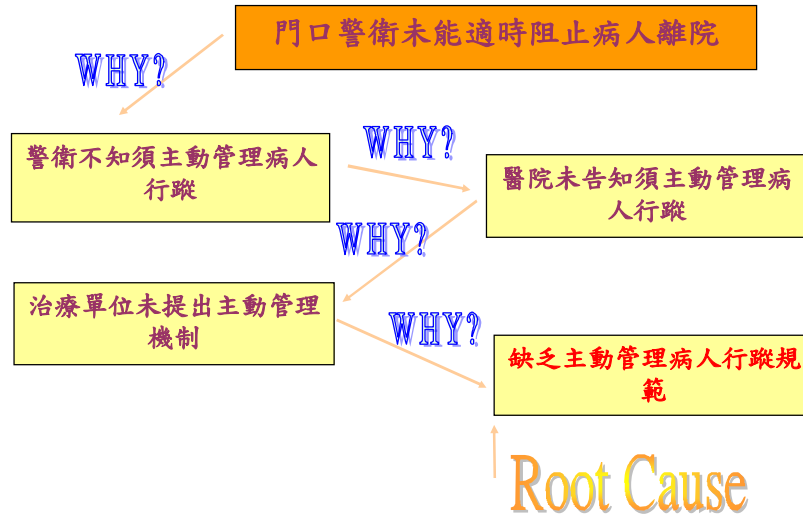
## 依系統問題使用魚骨圖找出近端原因



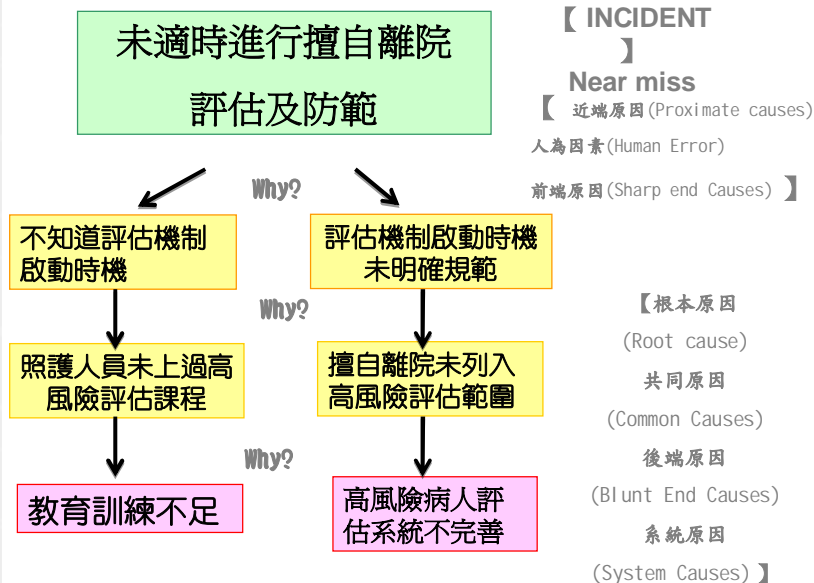
## 5-WHYS(五次要因分析)



## 5-WHYS(五次要因分析)



## 未適時進行擅自離院 評估及防範



## 近端原因

- n 復健工作場職能治療師未注意個案工作期間離開工作崗位
- n 門口警衛沒有適時制止或通報
- n 病房職能治療師未注意個案病情變化
- n 病人情緒低落影響工作訓練

## 根本原因

- n 教育訓練不足
- n 高風險病人評估系統不完善
- n 復健工廠缺乏完善人員管理機制

## 需加強或改善之流程與系統

- n 復健工作場針對工作內容進行分組，透過分組機制掌握病友行蹤
- n 病房治療師透過定期評估及會談了解病友症狀、功能及心理狀況
- n 復健工作結束前需再點名一次確認病友行蹤
- n 透過教育訓練強化病友對周遭人、事、物變化之敏感性
- n 加強門口警衛對穿著工作制服病友離開大門口之警覺性，適時詢問及通報

## 改善建議/行動方案

改善對策執行：							
項次	原因類別 (共同原因)	改善對策	優先順序	負責人	開始日期	預計完成日期	實際完成日期
1	復健工作場職能治療師未注意個案工作期間離開工作崗位。	復健工作場針對工作內容進行分組，透過分組機制來管理病友行蹤	1	曾玲慧	980721	980721	980721
2	工作結束復健工作場治療師未發現個案擅自離院	復健工作場增加工作結束後之點名機制。	2	曾玲慧	980721	980721	980721
3	病房治療師未注意個案近日症狀發展及心理狀況。	透過定期評估及會談了解病友症狀、功能及心理狀況	3	簡松練	980713	970730	970730
4	缺乏 透過教育訓練強化病友對周遭人、事、物變化之敏感性	1.教導病友依復健工作場之規定執行訓練。 2.教導病友在工作中若出現無法解決之問題時應向工作人員提出 3.教導病友當同組人員出現異狀時，應立即告知工作人員 4.教導工作安全及尋求協助管道。 5.藉由定期舉行之工作團體，教導應具備之相關技能及提供其溝通管道。	4	簡松練	980713	970730	970730

## 持續改善建議

- n 針對院內病患執行復健工作進行風險評估失效模式分析(HFMEA)。列入明年度重點改善方案

### 附件

- n 復健工作訓練場生活訓練管理規範
  - 病人參加復健工作行蹤管理作業流程
  - 住院病人擅自離院之預防及處置流程。

## 省思

- n 犯錯了不要怕被上司或老闆知道！
- n 最怕~不知錯在哪裡？或死不認錯！
- n 上司或老闆一定要相信部屬是無心之過

~員工都想把事情做好~

~只是不知道方法或制度沒定好~

- n 找出根因徹底改善才是最『上道』

## 敬請指教

病人優先、優質醫療  
公醫使命、照顧弱勢



華卓醫療醫院  
HUA CHUO MEDICAL HOSPITAL

