

# 醫 博 快 訊

HospBLOG  
醫博

HOSP BLOG NEWS

新界東醫院聯網  
NEW TERRITORIES  
EAST CLUSTER



雷兆輝

雷兆輝醫生

新界東醫院聯網前服務總監  
(質素及安全)

## 【醫院是否「安全」？ - 雷兆輝醫生專訪】

過去多年來，保障質素及控制醫療風險，一直都是新界東醫院聯網工作重點中的重點。從各醫院每年的質素及風險研討大會看見各部門分享大大小小質素改善構思及計劃，例如中央護理部前年的派藥標準化，及去年的「Check, Check, Check」推廣活動。同事們都投入很大的熱情及心思，而今年有關派藥的藥物事故更大大減少。然而，間中報章對醫療事故的焦點報道，又引起市民對醫院質素的關注。醫院究竟是「安全」還是「不安全」？剛離任的聯網質素及安全總監雷兆輝醫生為大家坦誠分享

2010年聯網質素及風險管理大會上，英國專家 Sir Liam Donaldson 指全球每年有3,000多名病人因醫療不良事故而死亡，數字甚至高於因交通意外身故人數，這些數字應如何理解？

根據世界衛生組織的研究，每十名病人便有一個在醫療過程中遇到「不良事故」，這些事故定義很廣，可以是併發症、傷口發炎，亦可指人為錯誤如醫療程序出錯、派錯藥等等，英、美等先進國家比率約為百分之5至百分之16，因此平均值為百分10，香港處於相同水平。

不是科技愈進步，生活便變得愈安全？

這樣說好像有點超乎想像，但「不良事故」的發生，其實與醫療科技的進步有莫大關係。現代醫療可以靠很多新儀器、新手術，令以往「無什麼可以做」的疾病得到積極醫治。昔日的絕症如血癌，今天會有多種治療選擇，包括新藥及各類電療化療；以往病人心臟病，醫生通常只會處方「卧床休息」，今天可進行「通波仔」手術。然而各種科技儀器，均需經驗人員操控，因此風險必然會隨之而增加。

「零事故」是否遙不可及？我們欠的還有什麼？

要達到「零事故」的目標，要先處理兩個問題，第一是工作量，第二是最根本的工作態度及文化問題，前線要養成謹慎行事的意識，將這種態度融入日常工作中。

減少事故還有一個非常重要的伙伴，就是病人本身。外國已開始積極推動鼓勵病人「有疑必問」的文化。我相信由於文化上的差別，香港推動同樣文化會有阻力，但這是一個絕對正確的方向。

雷醫生，每年聯網各醫院收到的讚賞信數以萬計，且一年比一年多。但一兩宗病人投訴或事故公布又往往被傳媒作焦點報道，有否感到氣餒？

我對傳媒報道看法是正面的。4年前醫管局開始定期公布「嚴重醫療事件」(Sentinel Events)，這是極具勇氣及前瞻性的表現，透過開誠布公，從錯誤中學習的手段，各類事故如「遺留手術儀器」、「留院期間自殺」、「錯誤手術部位」均大大減少。一年多前，我們更擴大公布範圍至「重大風險事件」(Serious Untoward Events)，即一些及時發覺並能夠及早糾正，並無對病人造成永久傷害或導致死亡的事例。目的同樣是希望透過公開資料，在所有同事中間締造學習文化，從而減少事故發生。我相信香港在這方面的透明度已超越英國及美國，走在世界前列。

你知道嗎？香港醫管局最近加入了一個加拿大的病人安全組織CSPI，這個組織旨在提升醫護人員對病人安全的關注，並推展病人安全的新概念及分享業內最佳做法，醫管局成為會員後，將會持續向組織分享各項風險數字的統計。香港是全亞洲唯一一個地區，全力實踐公開透明文化，實在是難能可貴。

2011年聯網醫院總入院數字接近24萬，手術達9萬宗，專科門診病人數目更超越100萬人次。如此龐大服務量，如何推行風險及質素管理？策略是什麼？

新界東醫院聯網多年來，一直推動5S病人安全文化，即在工作文化、系統設計、工作流程，務求安全(Safe)，還要加上員工(Staff)廣泛參與以及分享(Share)與學習。我特別要強調推動安全文化及安全系統設計的重要性。

雷醫生你提到系統及工作流程的問題，是否淡化了個人在事故中的因素？

簡單化地把事故發生全推到人手及系統問題，或把問題全歸咎同事都不是正確做法。我們提倡的，是「公平公正」文化。必須以嚴謹態度探求事故根本成因，然後才就事故責任作結論。讓我作一個比喻，一名醫生在連續工作18小時後混淆病人藥單，與一名醫生查看病人資料後大意忘記「登出」電腦，以致再用電腦時引用錯誤病人資料，兩者在個人應付的責任上會有分別。

回顧過去7年擔任聯網質素及風險總監的日子，有哪些事情令你最感驕傲？

2004年我們引入二維條碼系統，所有有關錯誤識別病人的事故，包括出錯遺體、輸錯血、貼錯病人身份標籤的事故已減至零，我感到很欣慰！

過去7年，最難熬是什麼時刻？

每次有病人因事故而不幸離世，最令我難過。這些事故一宗都不能接受，是否真的避免不到？

有什麼重點工作項目，你覺得接任人必須繼續跟進？

未來還有很多工作要做，我看特別要注意的地方，是減少錯誤處方病人已告知會過敏的藥物。

可否問你一個較為私人的問題？有沒有後悔，擔任這個壓力千斤但難有掌聲的崗位？

是的，擔任這個崗位前也有猶豫，主要原因是捨不得離開腎科。但多年下來，我發覺我們奮鬥的對象，並不是一、兩位病人，而是為了所有病人的福祉，令我深感工作的意義。

最後，可否分享你對我們的寄望？

我希望病人安全的5個'S'，即安全(Safe)文化、安全(Safe)設計、安全(Safe)工序、員工(Staff)參予、分享(Sharing)及學習能繼續深化，所有同事均積極投入，堅持努力，令醫院成為無論對病人或員工而言，都是最安全的地方。