

摘要

最近幾年台灣兒童虐待案件頻頻傳出，受虐兒童的健康及安全不但遭受危害，更可能導致兒童在身體與心靈發展時嚴重不良之影響。當醫療團隊在評估疑似兒童受虐案例中，皮膚的淤挫傷、型態傷或燒燙傷是最常見的受傷，但是對於一般醫師，區別兒童因疾病或意外受傷或身體受虐有挑戰性，因為受傷的的臨床表徵可能相似，照顧者可能給予誤導性的解釋、或是照顧者可能更換照顧的醫院。

醫療失效模式與效應分析，是一種風險管理方法，近年來醫院廣泛運用，目的便是為了防範未然，以建立良好的病人安全機制。本研究以台灣中部某區域教學醫院的兒少保護醫療中心為研究對象，目的在於運用 HFMEA 於兒童疑似虐待的處遇流程，找出危害兒童保護的風險因子，並提出改善異常通報事件改善的可行方案。研究結果顯示，兒童疑似虐待就醫評估流程共分析 37 項失效模式及 43 項可能失效原因，失效原因及危險評量高於 8 分的有十項。主要建議及改善對策：強化社工及醫師警覺及經驗，積極鼓勵非兒科醫師參加相關教育活動，參與兒保業務尤其是急診相關人員，另外定期召開跨團隊領域的品質改善活動，包括更新主治醫師聯絡電話、建立休假系統公告、建立各科代理人制度（二線制度）、進行特殊個案討論等。進而提升團隊默契，再希望透過上述之改善對策，以建置良好的疑似虐待就醫評估之系統性、標準化的流程，進而提升病人安全與醫療品質。

關鍵字：醫療失效模式與效應分析、兒童保護、病人安全、預防機制