

九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃

「醫療事故風險管理研習會」

病人安全文化與品質管理

中國醫藥大學附設醫院

許國敏 顧問

2006.05.20



財團法人

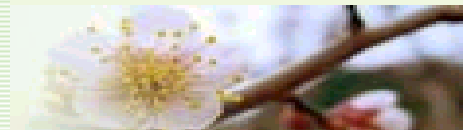
仁愛綜合醫院

JEN-AI HOSPITAL



講 授 大 綱

- 前言(由一則新聞報導談起)
- 94年度病人安全訪查結果與檢討
- 安全文化之概念~James Reason Informed culture
Reporting culture , Just culture ,
Flexible culture , Learning culture
- 安全管理與品質管理
- 95~96年度新增目標及其實施二大原則:(溝通、參與)
- 社會整體醫療(病人)安全文化之宣導與推展
- 結語



前言

- 由一則新聞報導談起
- 新聞提供單位：目的、內容、臨場解說、解說員心態
- 媒體處理：公正平實、曲解誇大？
- 民眾解讀、認知之後續效應



財團法人

仁愛綜合醫院

JEN-AI HOSPITAL



小醫院逾半手術未標示

手術部位標示規範

避免開錯刀 醫學中心表現佳

規範之手術項目

全膝關節置換術、
脊椎固定術、全髖
關節置換術、截肢
手術、周邊血管手
術

規範之標明資料

門診紀錄、入院紀
錄、病程紀錄、出院
病歷摘要、護理紀
錄、手術紀錄、手術
同意書、X光片報
告，須標明手術部位



民眾手術前應與醫師確定部位，在
醫師監控指導下畫記簽名。杭大鵬攝

民眾自保之道

- ▶ 開刀前與醫師確認自己的身分及手術部位，以防開錯刀。
- ▶ 注意醫師是否在手術部位標記及簽名。
- ▶ 簽署手術同意書時，看清楚有無文字或圖示註明手術部位。
- ▶ 若未畫記手術部位，不應進開刀房。

資料來源：健保局、台大醫院骨科部醫師韓毅雄

中南部成效差
健保局醫審小組主任高資彬表示，健保局抽查三百多家醫院、兩千三百多份病歷發現，在衛生署優先推動的五項手術、八種醫療資料中完整標示手術部位者，以醫學中心最高，標示比率分別為五成到七成；地區醫院僅兩成七到五成多，又以南部、中部醫院較差；小醫院則為三到五成。醫院在手術同意書上沒有清楚註明的比率，由百分之八

到百分之二十七不等，連最重要的手術紀錄，在五類手術中，沒註明手術部位的分別有百分之十一到百分之十七不等。有助精準動刀

台灣醫改會執行長劉梅君痛批，醫界執行成果太低，健保局應更積極要求醫院做到實際畫記，而不只是寫好病歷而已，並應將這些醫療品質指標與給付措施連結，才能有效改善醫院手術錯誤率。一手推動手術標記的衛生署長侯勝茂則認為，病歷資料標示比率算「蠻高」的，但手術只要發生一次錯誤都嫌太多，呼籲小醫院改善。

台大醫院骨科部醫師韓毅雄表示，美國一九九九年曾統計兩百多家醫院、一百萬人次手術發現，二十名病患被開錯部位、一百零三件手術開錯病人；國內骨科醫學會也曾於二〇〇四年發表手術錯誤調查統計，受訪的三百八十三名骨科醫師中，兩成八曾聽過手術錯誤事件，開錯部位佔百分之五十六最高，開錯病人也有百分之八。

為防醫師開錯刀或開錯病人，衛生署去年選定五種手術，推動八項醫療資料及手術同意書應標示手術部位。健保局昨公布抽查結果發現，小醫院分別有五到七成的醫療資料未完整標示；手術項目中，靜脈瘤等周邊血管手術病歷資料，僅有五成七最低。



保障不夠

「陳柏因、甯瑋瑜／台北報導」

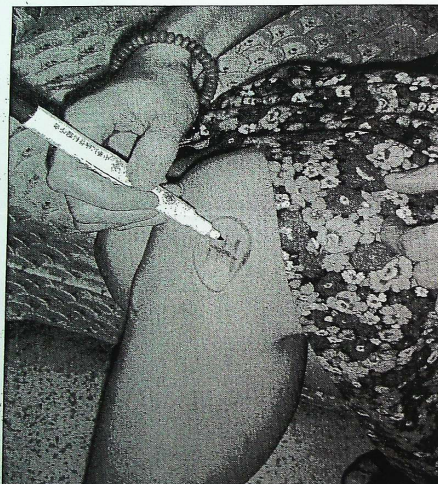
誇張副標題

民生 4/26 A11 版

開錯部位 烏龍不斷

術前標示 醫院執行率不到75%

1~3成手術同意書也未註明手術部位，
區域和地區醫院多未落實，
埋下醫療糾紛引信。



▲為推動病人安全，台大醫院骨科部已要求手術病患，在術前由病人或家屬註記手術部位「畫押」，以避免醫師開錯位置。
記者詹建富／攝影

記者詹建富／報導

為避免醫師在手術時開錯部位，衛生署在三年前大力推動「術前標示」，但根據中央健保局抽查各醫院申報腕、膝關節置換術、截肢手術等給付案件的相關病歷資料，卻發現有標示手術部位、並完整記載的比率不到七成五，就連攸關病人告知權益的「手術同意書」，也有一到三成沒有註明手術部位。

對此，前骨科醫學會理事長、台大醫學院骨科名譽教授韓毅雄也認為，目前醫界在動手術前能落實手術部位註記的比率「不盡完善」。他說，術前標示手術部位，就像術後對使用紗布數量一樣重要，藉此可避免醫療糾紛。

健保局醫審小組主任高資彬表示，該局為配合衛生署推動的「術前標示」，並依衛生署病人安全委員會所訂優先推行的五項手術，包括全膝關節置換術、全髖關節置換術、脊椎固定術、截肢手術和周邊血管手術，從93年各級醫院申報案件中，抽樣調閱門診、護理、手術紀錄、手術同意書及X片等八種相關病歷內容，以瞭解各醫院是否做好手術部位的註記。

結果發現，就個別手術而言，在八項病歷資料內皆有記載且標示手術部位的百分比，全膝關節手術和全髖關節手術各為73.2%和72.3%，其次是截肢手術（65.2%）、脊椎固定術（58%）、周邊血管手術（56.5%）；如果以各醫療層級來看，則發現醫學中心執行手術部位標示較佳，大幅領先區域和地區醫院。另外，健保東區分局轄下的醫院，較能符合衛生署的要求，而中區和南區分局轄下的醫院比較差。

如果進一步區分單項的病歷記載，則以手術紀錄和護理紀錄表較能完整記錄及標示病人的手術部位，但高資彬也表示，在手術同意書上是否註明手術部位的醫院，也有近一到三成沒有清楚註明。

不過，韓毅雄認為，是否應在手術同意書上註明手術部位，可能有待商榷，因為他過去就曾碰過，術前診斷是第四、第五腰椎的椎間盤凸出，但開下去卻發現病灶是落在第五腰椎和第一薦椎，因此類似解剖學位置太近，若要在手術同意書上即明確註明開刀部位，需要商榷；但他強調，術前註記手術部位極為重要，以台大醫院為例，該院已要求在手術部位作記號，病人不能送開刀房。

高資彬則表示，該局在完成這項調查後，會把抽樣調查結果回饋給各醫院參考改進，未來衛生署病人安全委員會若進一步制訂手術作業標準流程，針對未符合術前標示的院所，健保局考慮以不給付指標作為核刪的條件。

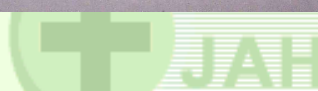
誤導未標示必
開錯？



財團法人

仁愛綜合醫院

JEN-AI HOSPITAL



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃

「醫療事故風險管理研習會」

術前部位標示作業 猶待改善

《2006/04/25 19:07》

- 手術前標示清楚可以避免開錯邊，增加手術安全。（記者關嘉慶攝）



記者關嘉慶／台北報導

爲能確保手術安全，衛生署正在推廣「手術前部位標示作業」，不過，根據健保局抽樣調查 93年的醫院申報膝關節置換、股關節置換、截肢手術、脊椎融合術與周邊血管手術的資料顯示，標示率都未達水準，其中以周邊血管手術的標示率只有 56.5%，是這 5項手術中標示最不清的。

根據健保局抽樣調查發現，這 5項手術標示率以周邊血管手術標示率最低，只有 56.5%，另外 4項以膝關節置換術標示率有全膝關節置換術標示率最高達 73.2%，其次依序爲全股關節置換術 72.3%，截肢手術 65.2%，脊椎融合術 58%。

健保局是以這 5項手術的門診紀錄、入院紀錄、病程紀錄、出院病歷摘要、護理紀錄、手術紀錄、手術同意書與X光片報告等八種主要相關病歷都有記載且正確標示手術部位進行調查；根據調查發現，其中攸關病人權益的手術同意書標示率也只有介於 73.1%至 92.1%。

另外，根據健保局統計，在各層級醫院中，以醫學中心的手術部位標示最佳，大幅領先區域醫院與地區醫院，而且經由各分局統計發現，以東區醫院的標示率最好，南區與中區的醫院標示率較低。

健保局各分局共抽樣調閱了 2336件病歷，每項抽樣 450-500件，其中仍不乏有標示率低於 1%者，健保局醫審小組主任高資指出，由此次調查結果顯示，醫院對於手術標示紀錄仍有改善空間，所以，除了會將抽樣調查結果提供給醫院參考之外，也將會交由病人安全委員會討論手術的標準流程，且會將手術標示做為醫療給付核刪依據。



財團法人

仁愛綜合醫院

JEN-AI HOSPITAL



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃 「醫療事故風險管理研習會」

自由日報

手術部位標示完整 不到八成 (2006-04-26)

[友善列印](#)

[| 關閉視窗](#)

〔記者洪素卿、胡清暉／台北報導〕衛生署近年大力推動病人安全，不過，健保局調查被列為重點的五項手術相關病歷文件，完整標示手術部位的比例均不及八成。其中，地區醫院進行週邊血管手術前，相關文件完整標示比例不到三成。還有極少數病患，各項病歷文件上，都未標示手術部位！

不過，衛生署長侯勝茂表示，醫界目前落實比例幾近美國，醫學中心表現更是不輸美國。

健保局這次調查主要針對病人安全委員會列為優先推行術前標示的五項手術項目，包括膝關節置換術、脊椎融合術、全股關節置換術、截肢手術以及週邊血管手術。估計台灣一年有超過八萬人接受這五項手術，給付超過百億。

健保局發現，不分醫院層級別時，週邊血管手術的相關病歷文件完整標記手術部位的比例最低，只有五十六％。表現最好的則是膝關節置換術，完整標示率約七十三％。區分不同層級醫院，則地區醫院的標示比例相對低。值得注意的是，醫師在內部手術紀錄上完整標示，給病人簽署同意的文件卻相對不完整。

就醫自保 記得發問

醫改會執行長劉梅君表示，在醫師不習慣主動充分告知下，病人不妨先試著自保。美國推動的「病人發表意見」計畫（**Speak Up Program**），便建議患者就醫時的七大步驟，提高就醫安全。包括，有問題時記得發問；注意自己所接受的照護；教育自己了解診斷內容；要求一位值得信任的親友擔任自己的擁護者；了解所服用藥物及必須服藥的原因；選擇高水準的醫療院所就醫；參與所有治療過程中所做的決定。



財團法人

仁愛綜合醫院

Copyright (C) 本網站全部圖文係版權所有

JEN-AI HOSPITAL



新聞發布之建議：

- 由正面向說明：推展病安、自無經行政當位及院所共同努力已增到50~92.1%、不亞於美國之標準
- 大力宣導病人參與為其權利也是責任、義務



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

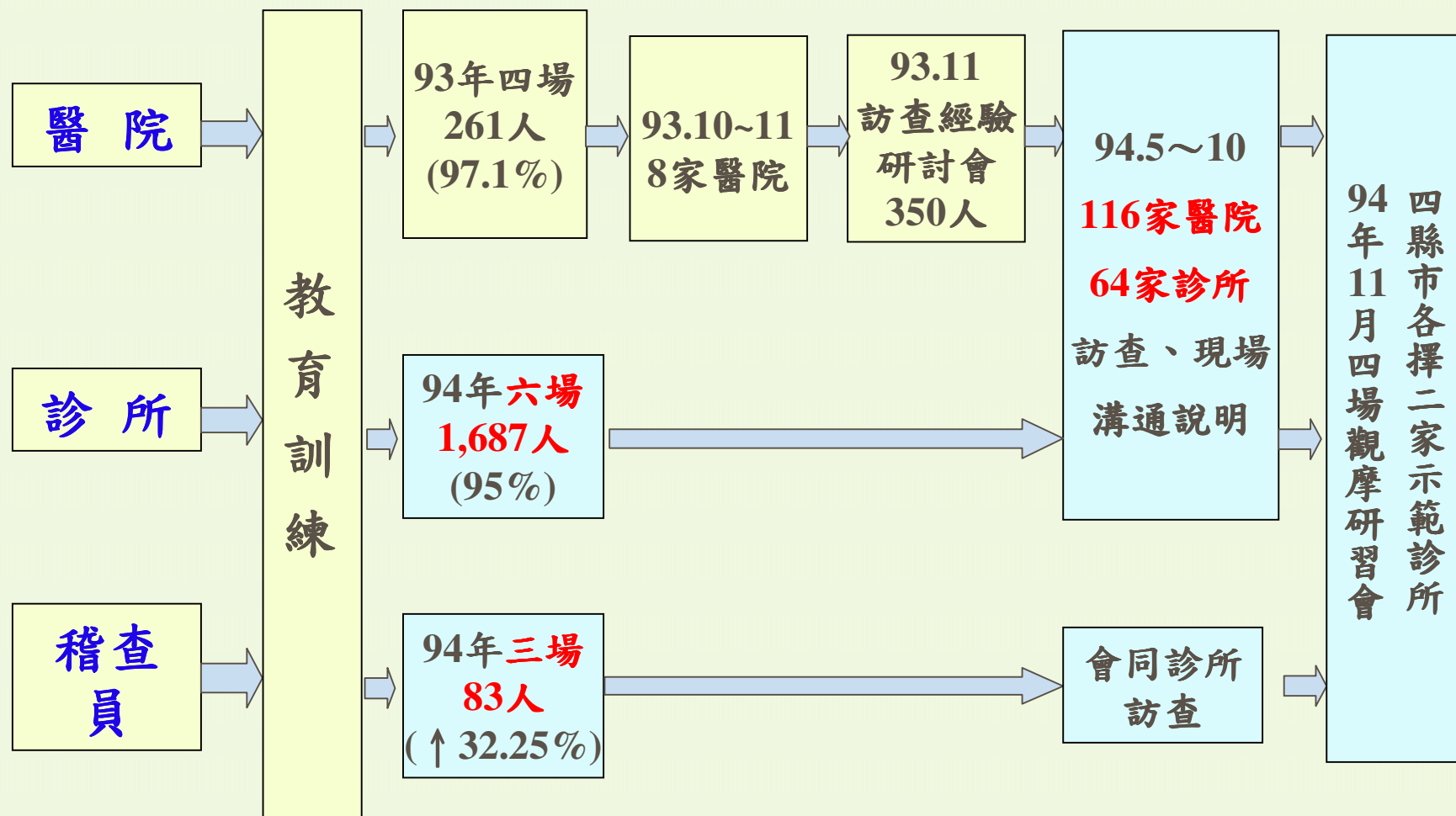
94年度中區醫療網 醫院病人安全 訪查結果與檢討



財團法人
仁愛綜合醫院 JEN-AI HOSPITAL



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」



推展工作概況



醫院層級別六大目標落實率

層級別 目 標	地區(%)	區域(%)	中心(%)
提昇用藥安全	70	92	92
落實院內感染控制	65	85	95
提昇手術正確性	90	96	100
提昇病患辨識之正確性	93	95	100
預防病人跌倒	71	90	98
鼓勵異常事件通報	42	82	98



鼓勵異常事件通報未落實

- 地區醫院僅達42%
- 通報事件名詞定義混淆、通報方式及格式繁雜、通報案件少、分析改善之方法亦有待加強
- 雖訂定有通報獎勵辦法, 實際獎勵者少



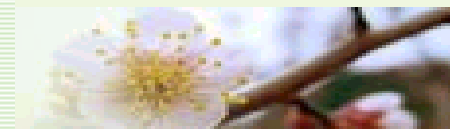
- 基本概念未獲共識(包括生策會醫療品質獎評審委員亦曾鬧異常事件通報件數增多為不良現象之笑話)
- 安全文化未形成
- 整體安全及全面品質管理之機制體系建構仍待加強



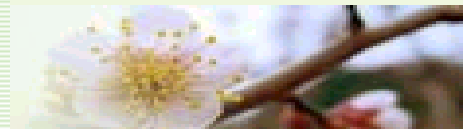
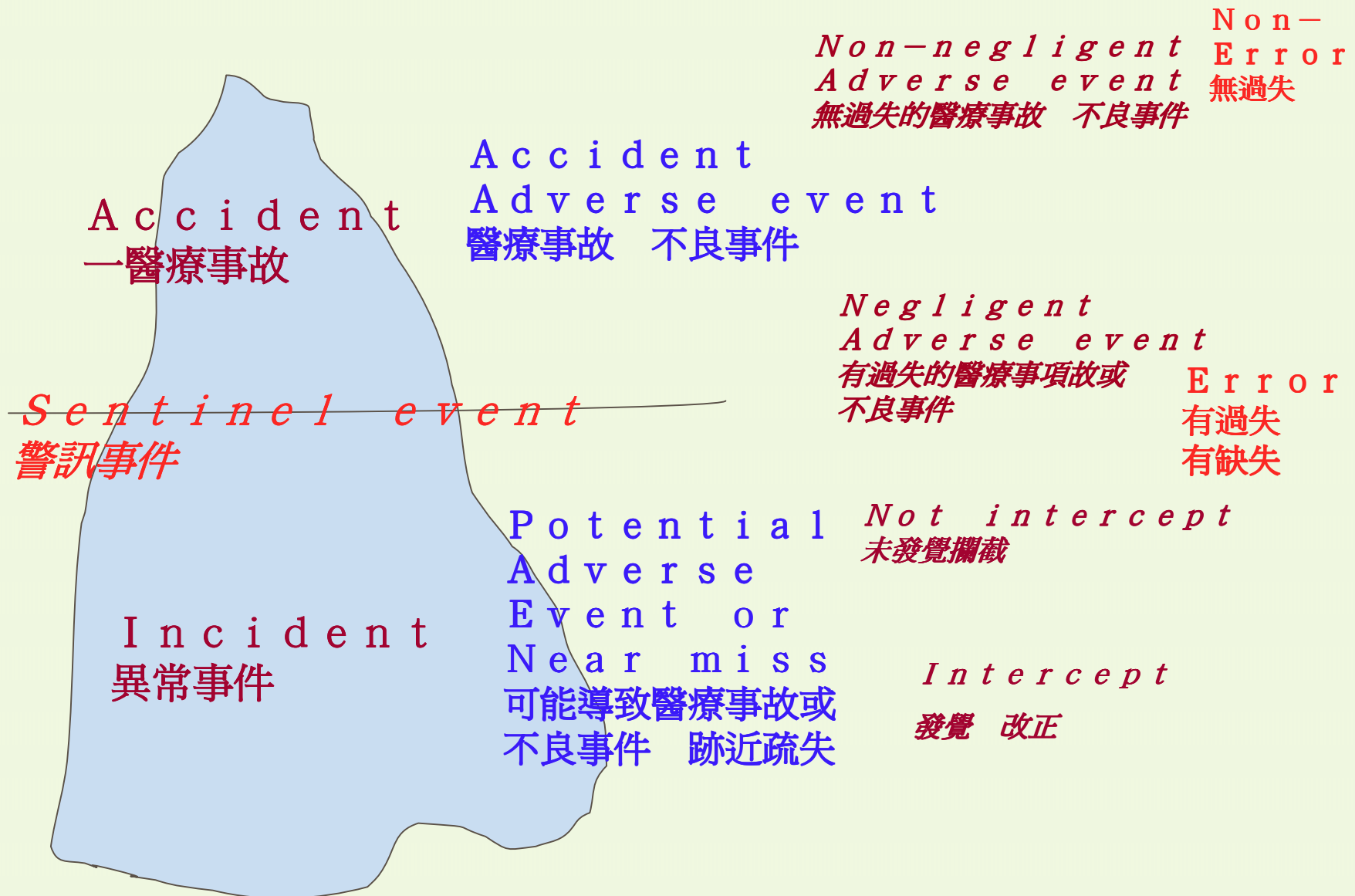
九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

醫療事故、事件相關用語

無過失(non-error)	有過失(error)		
無過錯的醫療事項或不良事件 (Non- Negligent adverse event)	有過錯的醫療事項或不良事件 (Negligent adverse event)	未發覺攔截(Not intercept)	發覺、改正案例 (intercept)
醫療事故、不良事件 Accident、Adverse event		可能導致醫療事故或不良事件 Potential Adverse event or Accident 跡近錯失(Near miss)	
醫療事故Accident		意外事件Incident	
警示事件(Sentinel event)			

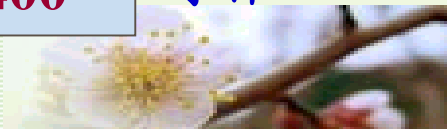
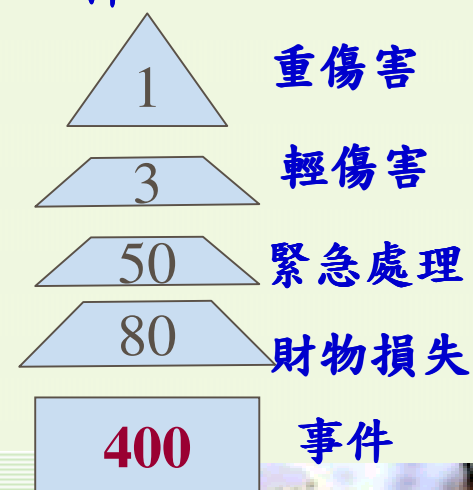
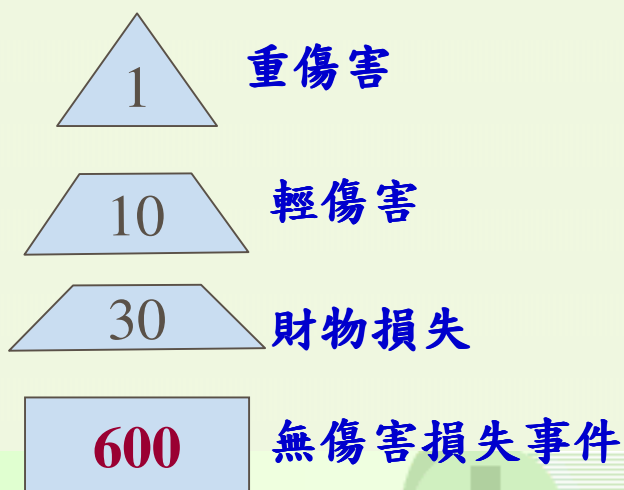
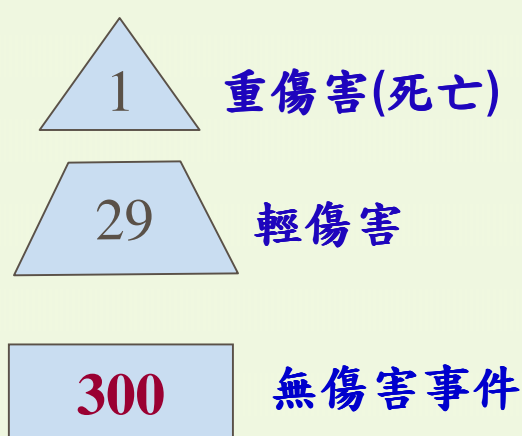


九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」



事故(傷害)與事件理論

- ◆ 1931年
- ◆ HEINRICH理論
- ◆ 1:29:300
- ◆ 55萬案例分析
- ◆ 300件near miss
- 1969年
- BIRD理論
- 1:10:30:600
- 175萬案例分析
- 600件near miss
- 1975年
- JAMES&PIERSON理論
- 1:3:50:80:400
- 100萬案例分析
- 400件near miss



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」



財團法人
仁愛綜合醫院 JEN-AI HOSPITAL



安全文化(Safety Culture)

基於訊息情報之文化INFORMED CULTURE

- 通報之文化(Reporting culture)
- 公正之文化(Just culture)
- 彈性之文化(Flexible culture)
- 學習之文化(Learning culture)

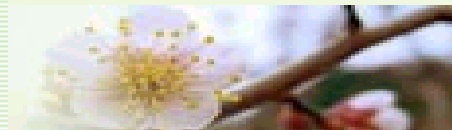


九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

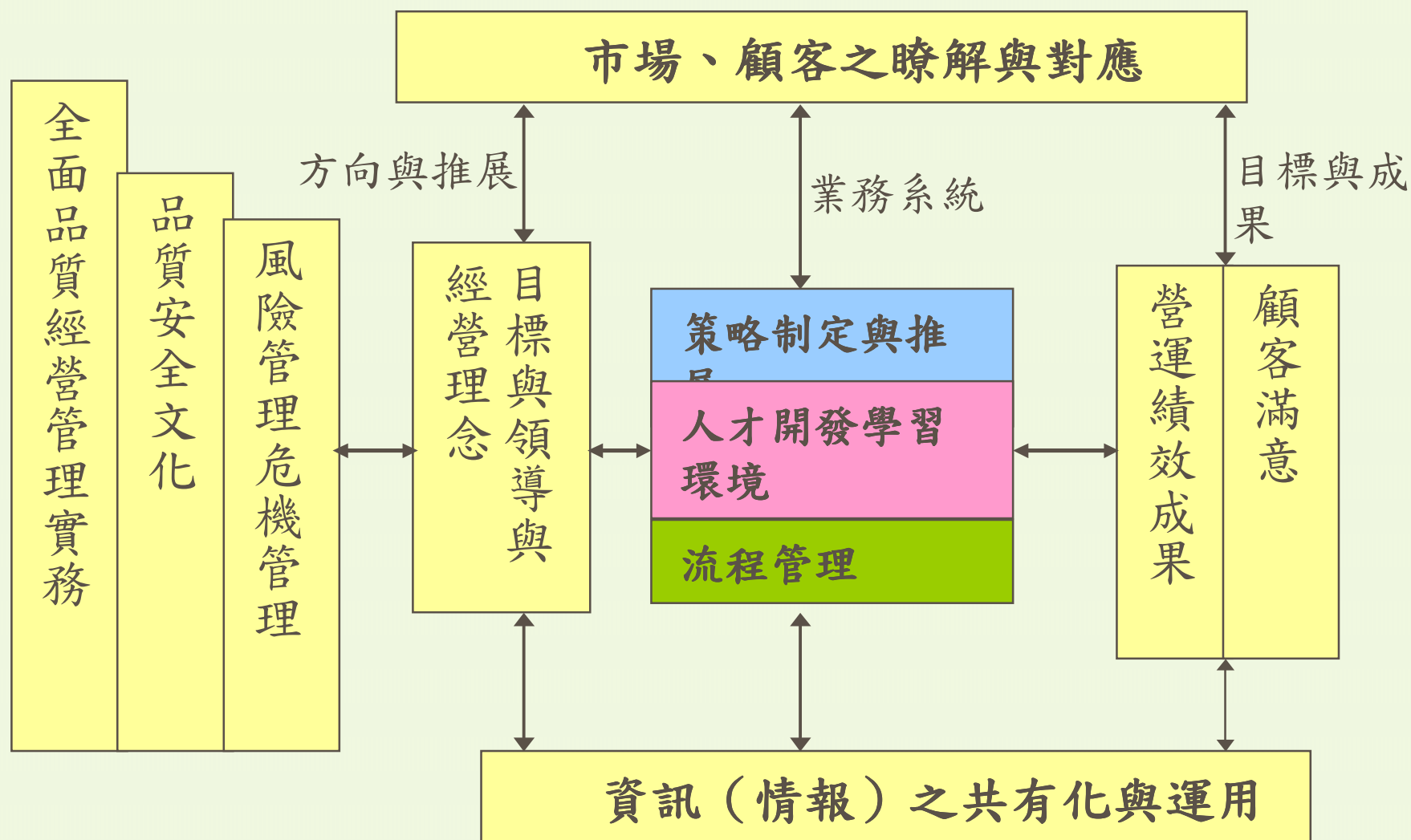
安全管理與 品質管理



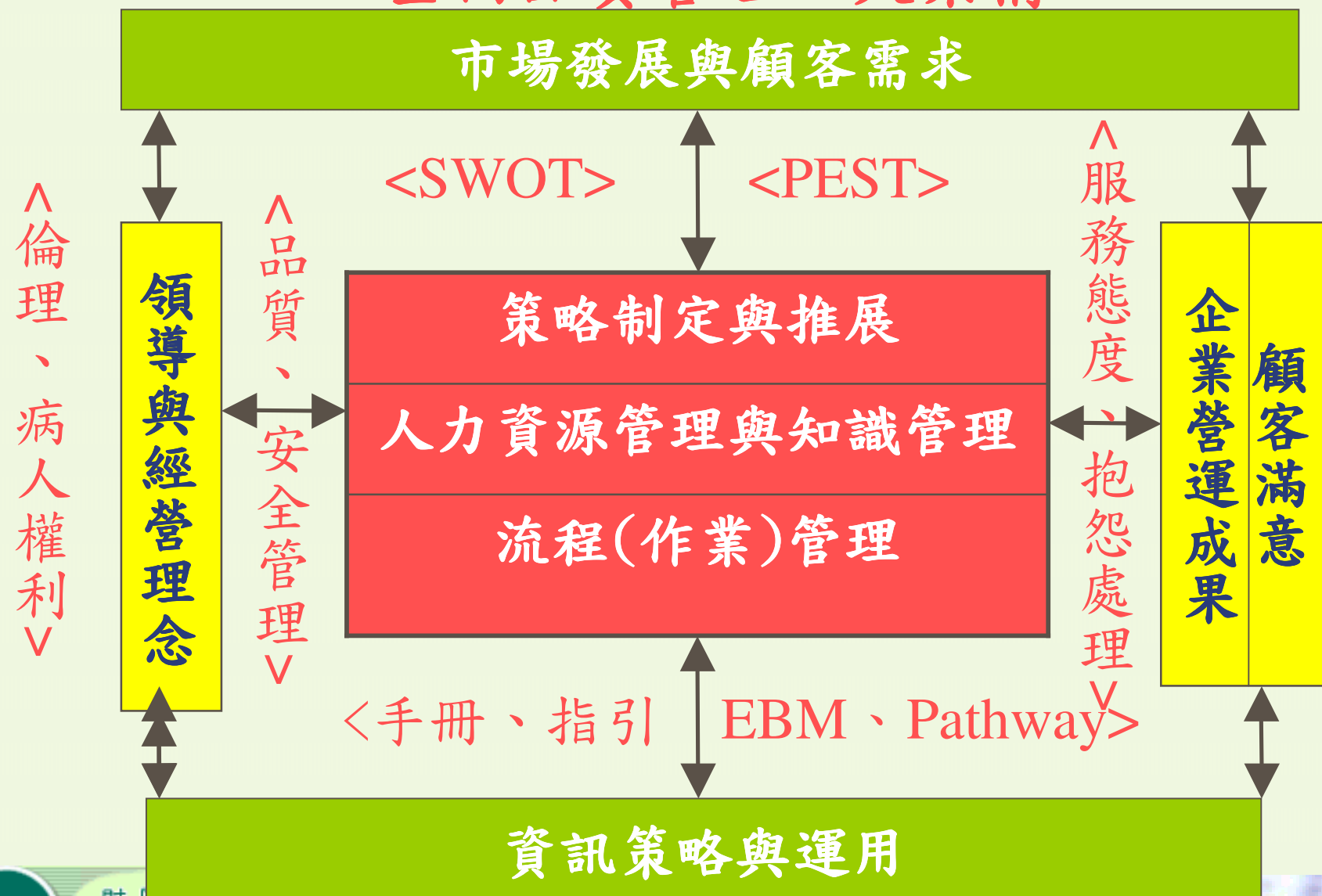
財團法人
仁愛綜合醫院 JEN-AI HOSPITAL



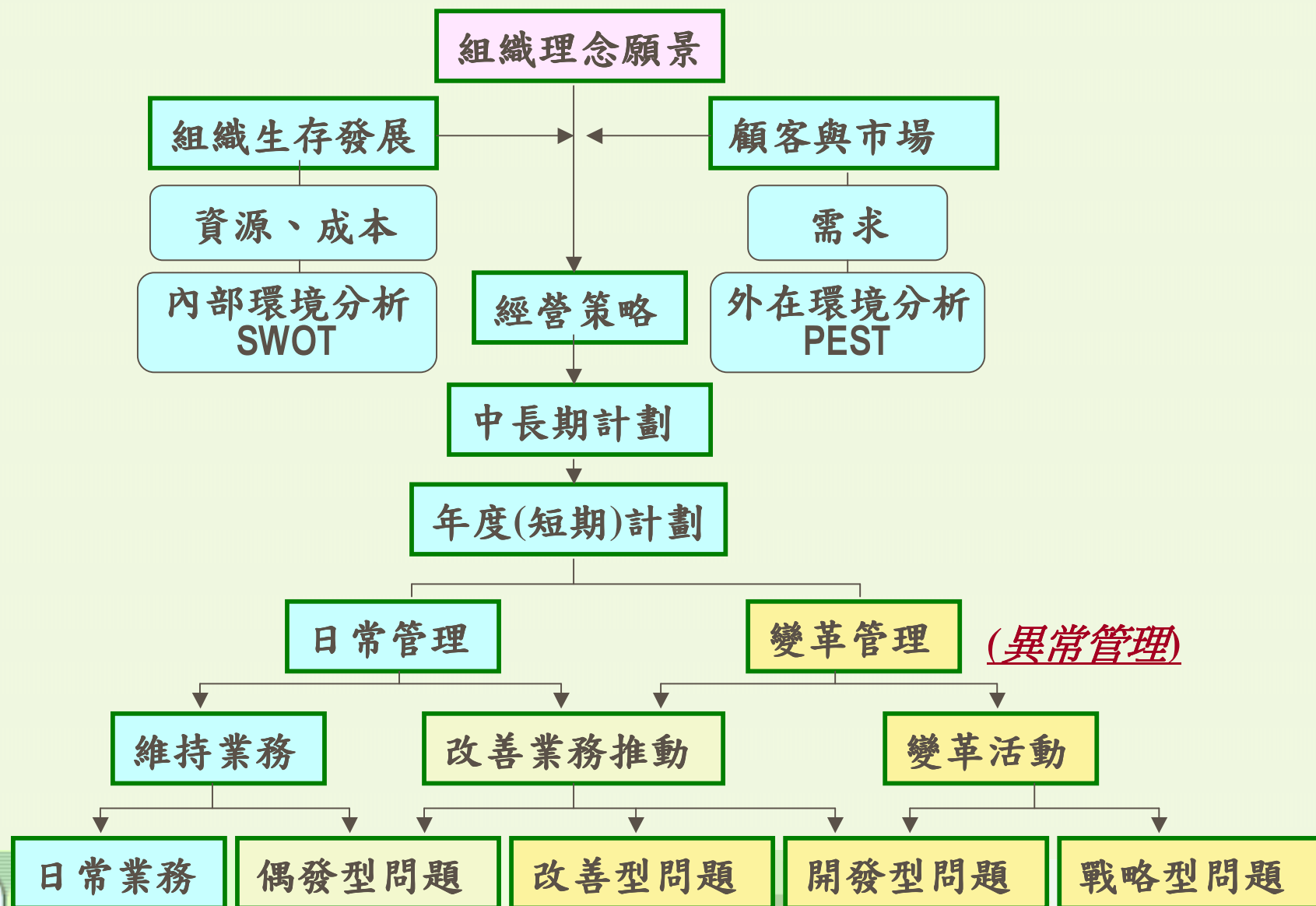
九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」



全面品質管理八大架構



策略與流程管理



異常事件通報為基礎之即時通報、早期發覺漏失、早期研擬改善對策以因應;並持續追蹤評價形成品質管理PDCA的管理循環,乃安全文化下之品質管理首要工作



95~96年度病人安全目標

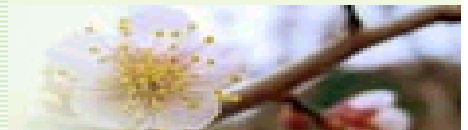
- 用藥安全
- 感染控制
- 手術正確性
- 病人辨識
- 預防跌倒
- 異常事件通報
- 改善交接病人之溝通與安全
- 提升民眾參與病人安全



目標七： 改善交接病人之溝通與安全

- 落實單位內交班之標準作業程序
- 落實單位間交接病人之標準作業程序
- 落實單位間運送病人之標準作業程序

- 病人: 病情、需求、檢體、、凡有關醫療保健及社會福祉照顧(護)之硬軟體、訊息之妥適傳遞
- 對象: 病人、家屬、醫事照護團隊(單位內外)
- 院所間轉介、轉送之SOP及記錄?



目標八： 提升民眾參與病人安全

- 擴大病人安全委員會參與層面
- 鼓勵與民眾代表進行溝通與對談,了解民眾端之思維
- 落實民眾申訴管道



今年新增兩大目標：

【溝通】

Information

Communication

【參與】

Participation

相關要求早定見於參考日本醫院評鑑第五版之醫策會[新制醫院評鑑基準]



新制評鑑與目標八相關之基準[一]

- 3.1.1.1: 明定病人權利的政策或規定, 並讓病人及家屬充分瞭解其權利(接受健康教育, 獲得病情資訊; 對醫療服務有不滿可提出申訴)
- 3.1.2: 設立機制促進病人之參與性、加強病人與醫療人員間的合作關係、以提供高品質的醫療服務及確保病人安全。
- 3, 1, 2, 1: 為確保高品質的醫療服務及病人安全, 應有措施協助病人及家屬獲取治療資訊, 鼓勵他們參與醫療照護之過程及決策。
- 3, 2: 照護之溝通及獲得病人、家屬同意。



新制評鑑與目標八相關之基準[二]

- 3.2.1:告知病人及家屬其醫療照護有關資訊、並於醫療照護之過程中能獲得他們的同意
- 3,2,1,1:應向病人適當說明病情及治療方式、特殊治療及處置、說明內容應有記錄
- 3,2,1,2:在「與病人溝通說明及獲取同意」過程中,應考量到環境及個人隱私的保護.
- 3,2,2:進行照護說明時,能考慮到病人的立場使其完全瞭解醫療照護過程。
- 3,2,2,1:醫院之告知應讓病人充分理解。
- 3,2,3:妥善協助病人對治療過程的瞭解。



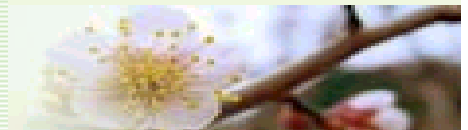
新制評鑑與目標八相關之基準[三]

- 7, 2: 提供醫療諮詢服務
- 7、3: 尊重病人或家屬的意見
- 7, 3, 1: 實施服務改善儘量滿足病人或家屬的意見
- 7, 3, 1, 1~5: 設專人或部門、明訂處理流程、適時回應、檢討改善, 定期意見調查



溝通、參與之原則及層次

- 以病人為中心
- 消除知識、狀況之不對等
- 由 Informed consent (被告知情況後同意)
Informed decision (被告知情況後作抉擇)
Share decision making (共同抉擇)
- 協助人員 (Advocacy) 及部門、機制之建構與配置



由國內外溝通參與之例子中 學習思考

- 權利與責任、義務並重
- 行政單位之責任



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

These are your Rights:

- You have the right to be treated in a caring and polite way.
- You have a right to know all the facts we have about your illness, treatments and possible outcomes. Your doctor or other health care giver will give these facts to you.
- You have the right to know the names of the people who are taking care of you and how they will help you or provide care for you. This is also true if you are being taken care of by students, resident doctors, or other people in training.
- You have the right to say yes to treatment.
- You also have the right to say no or refuse treatment.
- You have the right to agree to an advance directive, such as a health care proxy, which tells the hospital and doctor how you want to be treated and who you want to make decisions for you if you cannot speak for yourself at the time.
- You have the right to be examined in private by your doctor or other health care giver, and you have the right to talk to your doctor in private.
- You have the right to look at your medical records and get a copy for a reasonable fee.
- You have the right to take part in a research study if you are asked.
- You also have the right to say no if you do not want to take part.
- You have the right to expect evaluation and treatment of pain.
- You have the right to expect that we will try to get back to you as quickly as possible when you ask us to do something.
- You have the right to receive written notice of how your health information will be used and shared in order for you to receive the highest quality of care. This is called our Privacy Notice and it contains patient rights and our legal duties regarding your health information. You may request a copy of this Privacy Notice from any staff member.
- You, your family, or your guardian have the right to tell us when something is seriously wrong. This is called presenting a complaint. If you present a complaint, your care will not be affected in any way. Also, if you have a problem that you cannot solve with your doctor, nurse or other caregiver, please call the Office of Patient Advocacy at (617) 726-3370.
- You have the right to file a complaint with an outside agency. You can file a quality of care complaint to the Massachusetts Division of Healthcare Quality at 617-753-8100 or to the Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations at 800-994-6610. If you think your civil rights have been violated, you can call the Massachusetts Attorney General's Office at 617-727-2200.



財團法人

仁愛綜合醫院

JEN-AI HOSPITAL



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

These are your Responsibilities

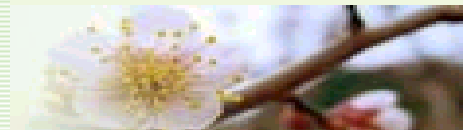
- Be honest with us and tell us all you know about your present illness, including other times you have been in the hospital, your health history, your current symptoms and anything else you know about your health that would help us treat you.
- Tell us the medicines you are taking, including the strength and how often you take them. Include over the counter medications, dietary supplements and herbal products you take and/or alternative medicines or treatments that you receive. Talk about any allergies or reactions you have had to any medications.
- Follow the treatment plan recommended by the practitioner primarily responsible for your care.
- Ask your doctor or nurse when and how you will get the results of tests and procedures.
- Tell us if you do not understand what our staff is saying to you or if you do not understand what they are telling you to do; also please tell us if you think you will not be able to do what is asked of you during your care.
- Make sure you understand what will happen if you need surgery. Tell the surgeon, anesthesiologist and nurses if you have allergies or ever had a bad reaction to anesthesia.
- Make sure that you, the practitioner primarily responsible for your care and your surgeon all agree on exactly what will be done during the operation.
- Accept the responsibility for your actions if you refuse treatment or do not follow your practitioner's instructions.
- Report unexpected changes in your condition to your doctor, nurse or other caregiver.
- Be considerate of the rights of other patients and hospital personnel and assist in the control of noise and the number of visitors.
- Follow hospital rules and regulations affecting patient care and conduct; including the No Smoking policy.
- Respect the property of others and of the hospital.
- Give the hospital all of the information they will need about the payment of your medical care.
- Ask questions if you do not understand instructions given to you at discharge about the treatment plan that you will use at home, including the medications that you will take and the activities that you can do.



財團法人

仁愛綜合醫院

JEN-AI HOSPITAL



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃 「醫療事故風險管理研習會」

患者さんの権利と責任

一、適切な治療を受ける権利

二、人格を尊重される権利

三、プライバシーを保護される権利

四、医療上の情報の説明を受ける権利

五、関係法規や病院の諸規則を知る権利

など

—これらの人間としての倫理原則を

お互いに大切になければならない。

しかし、患者さんも、病院から指示され

た療養については、専心これを守るこ

とを心がけねばならない。

医師と協力して療養の効果をあげる

ことこそが大切なのである。

一九八三年一月 佐久総合病院

六、安全な医療を受ける権利

七、自己決定の権利

八、苦情を申し立てる権利

九、セカンドオピニオンを
求める権利

以上を新たに追記致します

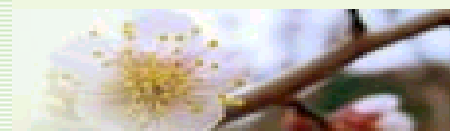
二〇〇四年十二月



上記
若月俊一 筆



財団法人
仁愛綜合醫院 JEN-AI HOSPITAL



英國NHS年度重點作法

- **please speak up** 營造易於參與健康及醫療照護之環境
- 培育醫病加強溝通之意識
- 由所屬病人安全單位
National Patient Safety
Agency提供設計並推展何人
在何時、如何向何人詢問？
如何獲得應有之訊息以保障
安全之基本原則方法



TOP TEN TIPS(十項重大提示)

1. 為瞭解您的身體狀況,請提出問題及找尋其他(網頁、圖書館)訊息資料。
2. 詢問醫生或護士,請詳細說明所有治療相關事項,包括潛在的危險。
3. 若有任何不清楚事項,請他們再說一次,他們將樂於以淺顯易懂的話來解釋醫學專門術語

Please ask

TOP TEN TIPS FOR SAFER PATIENTS

■ Find out all you can about your condition or treatment. Ask questions and look for other sources of information, such as on the internet or at the library.

■ Ask the doctor or nurse to explain all the treatment options that are open to you, including any potential risks.

■ If you're not quite sure what a doctor or nurse is saying, ask them to repeat it. Staff are always happy to explain medical terms in everyday language.

■ If you're allergic to anything – or have reacted to a medicine or anaesthetic in the past – make sure your doctors, nurses and pharmacist know about it.

■ Always read the instructions. Medication comes with a leaflet that explains how to take it and possible side-effects to watch out for. If it's not clear, ask your pharmacist, doctor or nurse.

■ If you or your child are going to have an operation, check all the details on the consent form are correct before you sign it.

■ When a family member or friend is in hospital and has trouble speaking for themselves you can ask questions for them.

■ It's very important to make sure that the staff have the correct information about you. There could be other patients with similar names to yours, so you may be asked to confirm your name a number of times.

■ If you're pregnant, or think you might be, make sure you tell the doctor or nurse before you have any treatment or X-rays.

■ It's OK for you to ask doctors and nurses if they've cleaned their hands before they treat you.

■ **"WHEN GEORGE WAS 2, I NEVER STOPPED ASKING QUESTIONS"**
Gary Lineker

■ The National Patient Safety Agency (NPSA) helps the NHS learn from its mistakes so that it can improve patient safety. It does this by collecting reports on errors and other things that go wrong in healthcare so that it can recognise national trends and introduce practical ways of preventing problems. The NPSA doesn't investigate individual cases or complaints, but it does listen to public concerns and use what you say to improve safety – so your story could help to prevent the same thing from happening to other people. Visit www.npsa.nhs.uk/pleaseask to find out how you can help the NPSA to make the NHS a safer place for patients. You can also find out about other organisations that can help if you want to make a complaint about your specific case.

NHS
National Patient Safety Agency



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

- 4, 相關過敏史, 過敏之藥物及症狀, 應讓醫師、護士、及藥師知悉瞭解。
- 5, 養成詳細閱讀藥物使用說明書上所記載, 如何服藥及應注意事項, 可能產生的副作用; 如果不明瞭時應詢問醫師、護士、或藥師。
- 6, 如果您或您的小孩要手術, 在簽署同意書前應詳細閱讀並了解所記載的內容細節。
- 7, 如果您的家人或親友在住院時, 遇上難以啟齒的困擾時, 您可以替他們詢問獲取解答。



8,確保醫護人員掌握您正確的訊息非常重要,如:可能會有同名同姓的情況,所以您會有若干次被要求確認您的姓名等。

9,如果您懷孕或可能懷孕時,在接受任何治療或放射線檢查前,應告知醫護人員。

10,醫護人員在為您治療之前,您可詢問他們(提醒他們)有否洗過手?



**Please
ask**

**about
STAYING IN HOSPITAL**

不斷提示詢問要求(ask)、及提醒督促
醫護人員洗手

**WHEN YOU MEET YOUR
DOCTORS AND NURSES**



**It's OK to ask if they've
cleaned their hands**

Germs can cause infections and hospital staff take hand hygiene seriously. Using a disinfectant handrub kills almost all bacteria in just 30 seconds, so your doctor or nurse won't mind you asking if they've remembered to use it.



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃

「醫療事故風險管理研習會」

多國語文版

Please ask

為病人更安全的最重要的十個提示

■ 你盡可能瞭解你的狀況或治療。提出問題並尋求其他資料來源，例如在國際互聯網上或圖書館尋找。

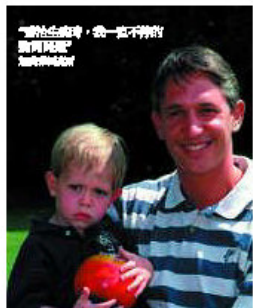
■ 請求醫生或護士解釋向他們放所有的治療選擇，包括所有的潛在危險。

■ 如果你不完全相信醫生或護士所說的，請求他們重說一下。工作人員會始終從起見用日常的話語來解釋醫學術語。

■ 如果你對什麼東西有過敏性反應—或過去對某種藥物或藥物有反應—要確保你的醫生、護士和藥劑師瞭解此事。



“如果你正在醫院裏，大醫生自己收錢”



“醫生說，我一生都將”

■ 始終要讀說明書。藥盒法帶有一份印刷品，上面解釋如何服藥和要當心的、可能的副作用。如果不明確，詢問藥劑師、醫生或護士。

■ 如果你或你的孩子要手術，在你進行簽字前檢查同意書上的所有細節對不對。

■ 當某個家庭成員或朋友住時，他們要與個人意見有困難時你可以替他們詢問問題。

■ 確保工作人員掌握您的正確資訊非常重要。可能會有其他的病人其名字與您相似，因此或許會弄錯您的姓名。

■ 如果您懷孕了，或者您認為懷孕了，在您進行任何治療或接受光線掃描之前一定要告訴醫生或護士。

■ 在醫生和護士為您治療之前，您詢問醫生和護士他們是否洗過手這毫無問題。

▶ 全國病人保險署 (NPSA) 幫助國民健康保險體系 (NHS) 提高它的標準，以便它可以改善病人的安全。它還收集並分析報告和以確保保險體系可以從中學習並防止問題的應用方法。

NPSA並不調查個案或事件，但根據公眾的關注並使用你所得到的事情或安全—因此你的故事能有助於防止同樣的事情發生在別人身上。

訪問 www.npsa.nhs.uk/patients 要求服務人員協助。NPSA使NHS成為病人更安全的地方。如果我們要對你的特別案例進行分析，你可以證明可能進行幫助的其他組織。

NPSA
National Patient Safety Agency

Please ask

關於“事故和急救”

如果你感覺自己到了“事故和急救”站，要知道這意味著什麼可能導致你保持安全。如果你與另一個病人待在一起或受傷嚴重的人在一起，你將處於一個比較好的境地來照顧他們。閱讀一下我們下面的提示。

■ 堅持隨身帶有一張單子，上面寫有你的醫療狀況和藥物過敏史，以及您正在服用的治療藥物、維生素和草藥補品。

■ 帶着您的GP藍圖，是將幫助醫護工作人員得到你的病案。

■ 當你到達“事故和急救”站時，要瞭解是否允許吃東西或喝水。



■ 如果你懷孕了，或認為您可能懷孕了，記得要告訴你的護士或醫生。

■ 要求醫生說明所有您可以選擇的治療。

■ 如果你將需要手術，確定你必須簽名的同意書格上用您理解的文字正確填寫。

了您的姓名和將要進行的手術。

■ 詢問醫生手術有那些風險。

■ 如果你是獨自生診的，出院以前你要詢問你在家是否要有某個人陪伴。

■ 如果給了您藥物此藥門就要服用的藥方或藥物，你要確切知道此藥物的用途、需要服用多少劑量和每天服用的次數。

■ 瞭解如果出院後你又感到不舒服時應與誰聯繫。



“我看得出病人發愁”

A & B 醫生和護士們對病人發愁這正在發生的事情。

當病人一到A & B時，通常他們首先關心的是醫生什麼時候能看他們和他們必須在此呆多長時間，且不說他們弄明白知道知道他們的毛病。病人家也頻繁地詢問不少問題。我工作一大半便是要與等著的家族和朋友解釋情況。使他們輕鬆和自在。

如果我自己答不出某個問題，

我總是將指引病人問某個人回答的人。我從來喜歡他們詢問。例如當我給某人量血壓時，我常常能看見病人的面部表情，他們已經且不理解這數字。我總是小心地解釋我正在做什麼，這樣他們便理解是怎麼回事。作為一個病人，如果你對任何事情不能確定，就必須要詢問。

當您接觸你的醫生和護士時

問他們是否已洗手是可以的。

細菌能引起傳染，並且醫護工作人員對手的衛生具有很認真態度。使用一消毒的手巾僅僅30秒內便可殺死幾乎所有的細菌，因此你的醫生或護士不會介意你詢問他們是否記得使用了消毒手巾。

▶ 全國病人保險署 (NPSA) 幫助國民健康保險體系 (NHS) 提高它的標準，以便它可以改善病人的安全。它還收集並分析報告和以確保保險體系可以從中學習並防止問題的應用方法。NPSA並不調查個案或事件，但根據公眾的關注並使用你所得到的事情或安全—因此你的故事能有助於防止同樣的事情發生在別人身上。

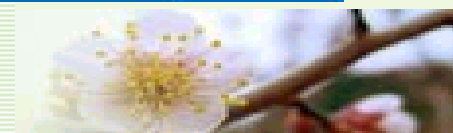
訪問 www.npsa.nhs.uk/patients 要求服務人員協助。NPSA使NHS成為病人更安全的地方。如果我們要對你的特別案例進行分析，你可以證明可能進行幫助的其他組織。

NPSA
National Patient Safety Agency

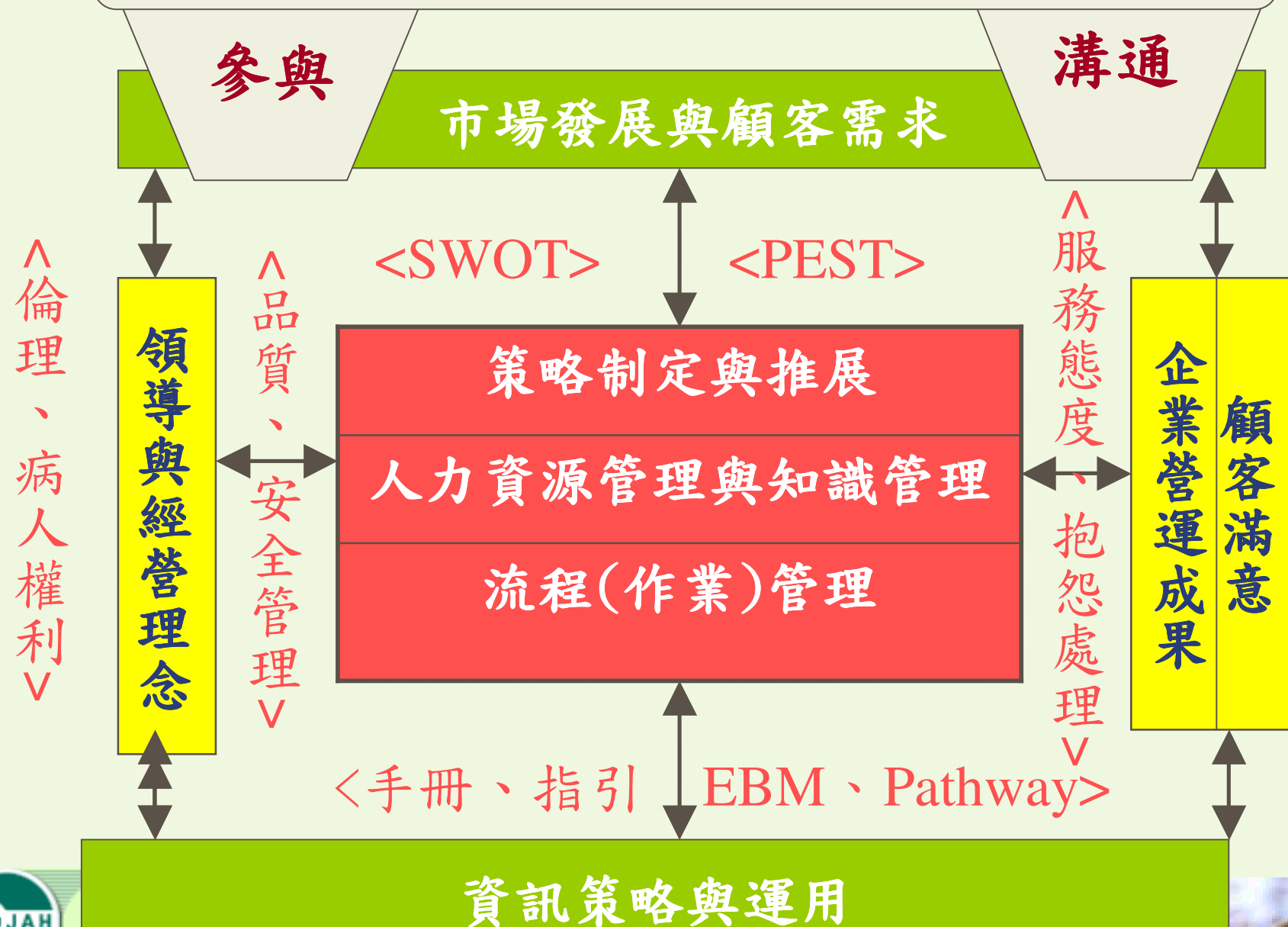


達到共同抉擇(share decision making)之病人參與終極目標

- 將病人視為夥伴,去除父權式之專業獨裁
- 充分提供所有相關訊息、知識、資料與病人及其家屬成為同一目標之同一團隊

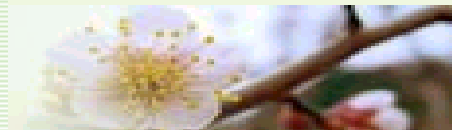


社會整體安全文化之宣導及推展



社會整體(病人)安全文化建設之步驟:

- 病人參與醫療安全之宣導與推展, 應由行政單位(衛生署、健保局、國健局)有計畫的投入經費, 宣導教育民眾享權利之際亦應負起責任
- 隨後各醫療院所須同步訂定並告示各院所對病人權利(多數已有)及病人責任、義務之規則(較少院所定頒)
- 醫院全面品質管理、病人安全管理體系中, 加入溝通與參與之機制及作業
- 醫院組織之安全文化, 推廣層次至整體社會之安全文化



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」



感謝聆聽

並請指正

敬祝

健康平安!



財團法人
仁愛綜合醫院 JEN-AI HOSPITAL

KUOMIN HSU 2006-PP

