

提升來院就醫民眾之「病人安全活動」參與度-以某區域醫院為例

企劃室/許雲雅

「病人安全」是目前各大醫療院積極推動的工作，而「病人」是此工作中重要一環，唯有提升來院就醫民眾之參與，讓民眾們藉由活動之參與，了解到自身在就醫時所享有的「權利」與「義務」，在病人參與和醫院工作落實，才可以真正達到「病人安全」之目標。

本院於 93 年 7 月成立專責部門—「風險管理部」進行各項病人安全推動：

1. 舉辦「健康 e 起來-市民講座網路有獎徵答 用藥安全篇」、「慶元宵 猜燈謎話安全」有獎徵答活動。
2. 進行 1 場對外開放全天性研習會、3 場病人安全講座。
3. 舉辦 1 場「病人安全」民眾衛教及 1 場為期一週的「病人安全」衛教影片欣賞。
4. 進行 2 場「病人安全」海報展、「病人安全我關心」標語展及進行「病人權利」告示牌張貼，同時也印製「提升病人安全 從您開始」衛教單張與「用藥安全卡」供民眾索取。
5. 建立「24 小時免付費申訴專線」、「院長室信箱」等民眾申訴管道。

推動成果有：

1. 在網路有獎徵答部份，有 80%的民眾可以全數答對；而現場有獎徵答部份回覆正確率達 100%。
2. 專題演講平均每場次可達到 150 位民眾參與。
3. 病人安全衛教每場次約有 30~50 位民眾參與。
4. 海報展、標語展及病人權利告示牌等，均吸引相當多的就診病人及家屬參觀；在「提升病人安全 從您開始」衛教單張自 94 年 10 月，本院已印製 4000 份供民眾索取一空；用藥安全卡於本院一樓大廳處供民眾免費索取，本院已印製 1500 份供民眾索取。
5. 24 小時免付費申訴專線 94 年度共有 122 件，回覆率達 100%；院長室信箱 94 年度共有 551 件，平均回覆率為 90%。

「提升民眾參與病人安全」是醫院病人安全年度工作目標，而「病人」是整個病人安全工作中最重要的角色，透過各種方式進行病人安全教育，讓來院就醫之民眾真正參與，才能夠提高民眾對病人安全的認知，同時，醫院也需建立病人申訴之管道，真正落實民眾申訴事件的改善，唯有改善民眾的不滿意才能夠做到醫療事故風險管理，達到病人安全的醫療環境。