

推動病人安全 從醫院與社區民眾做起

企劃室助理專員 許雲雅

國內過去幾年發生了幾件醫療不良事件造成民眾傷亡後，突顯出國內醫療安全的問題，「病人安全」議題便開始受到重視，特別在 2003 年行政院衛生署成立「病人安全委員會」，統籌並推動國內的病人安全工作，特別將此議題列為首要之政策，更在新制醫院評鑑基準中占了非常重要的角色。

反觀本院落實病人安全作業之推動，自 2004 年起開始推動病人安全文化建置作業，更首創醫療院所之先趨，成立專責部門-「風險管理部」全力建置病人安全體系。而推動「病人安全」作業，不是只有醫院積極推動即可，「病人」是重要的一環，唯有提升來院就醫民眾之參與，透過自身參與，了解到在就醫時所享有的「權利」與「義務」，唯有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。

本院逐步落實推動各項提升民眾參與病人安全之策略，並透過有系統之宣導及教育訓練，來加強民眾對於病人安全的瞭解及重視，藉以提升病人安全認知。此外，針對就醫民眾對於就醫安全的疑慮以及異常事件，設置了各種溝通管道，藉以增進醫病關係，讓民眾與醫院成為就醫安全的伙伴關係，為自己的就醫安全把關，共同營造安全的醫療環境。以下僅就本院在提升民眾參與病人安全方面之具體作法，介紹如下：

- ◎ 提供民眾申訴管道：為保障病人權益，促進醫病關係和諧，設置多種民眾及家屬申訴管道：如院長室信箱、24 小時免付費申訴專線、仁愛中文網站意見交流信箱與院長室信箱、服務台申訴報怨等管道，無論是門診、急診、住院病人，均可透過各項申訴管道反應，同時院內設專人專責進行改善結果回覆，以提升病患及家屬滿意度。



- ◎ 舉辦病人安全市民講座及衛教：於院內舉辦多場次的「醫療事故風險管理」研習會，開放台中縣市地區民眾參與並了解相關知識；同時亦在院內進行病人安全衛教講座，提供用藥安全、預防跌倒、病人權利等相關衛教訊息，予來院就醫之民眾。



- ◎ 舉辦有獎徵答—病人安全篇、用藥安全篇：不定期於院內進行衛教宣導後，提供有獎徵答活動，鼓勵社區民眾聆聽並進行有獎徵答，透過輕鬆、趣味性之活動，讓民眾得到相關知識，此外，亦結合仁愛中文網站、台灣醫療安全風險管理資訊網進行網路有獎徵答活動，讓年輕一代的上班族、學生族群，亦能夠透過網路活動，參與病人安全之推動。



- ◎舉辦病人安全相關競賽作品展：採院內各單位競賽方式，遴選優秀作品於院區內進行展示，除了讓本院同仁腦力激盪外，更透過圖文方式呈現病人安全各議題，讓民眾能夠耳濡目染，將病人安全作業內化為自我就醫時之標準，要求自己實行亦要求醫療院所落實，目前本院已舉辦過病人權利海報展、病人安全八大目標海報展、病人安全攝影展、病人安全我參與標語展等系列活動。



- ◎ 發展「用藥安全卡」、病人安全衛教單張：設計專屬本院就醫病患之「用藥安全卡」，由門診區推廣使用到病房區推動，透過不斷地宣導，期望能夠教育民眾共同為用藥安全進行把關，唯有落實用藥安全，才能夠保障自身之安全；此外，也編輯了「病人安全」衛教單張，除了於門診區免費索取，更在每位住院病人入院時，由專科護理人員提供衛教單張並進行說明，讓病人了解到安全的醫療環境與高品質的醫療服務，不是只有靠醫院，病人也必須體認到安全的醫療環境，也需病人本身共同的努力與監督才能竟其功。



以病人為中心之醫療照護，必須由醫師、護理、醫技及行政人員等組成的醫療團隊一起努力來替病人營造一個安全的醫療環境，將醫療過失降至最低。病人安全主要的目的在使病人免於因為醫療照護過程中的意外而導致不必要的傷害。而其中，病人的主動積極參與尤為重要，也唯有良好的醫病互動，才是維護病人安全最大的原動力。

