

病人安全之問清楚、講明白

風險管理部/許淑嬌

行政院衛生署自 92 年成立「病人安全委員會」後，致力推行各項病人安全政策，第一年病安週活動就以「病人安全、我關心」為主軸，舉辦各種活動讓大眾關心病人安全的議題，然而僅關心，作一個旁觀者態度是不夠的；隔年就又推出了「病人安全、我參與」的主題，進一步強調參與的重要性。再就醫院病人安全的工作目標來說，從去年的六大目標（目標一：提升用藥安全、目標二：落實院內感染控制、目標三：提升手術正確性、目標四：提升病人辨識的正確性、目標五：預防病人跌倒、目標六：鼓勵異常事件通報），到今年又增加了二項，即目標七：「改善交接病人之溝通與安全」和目標八：「提升民眾參與病人安全」，在在都說明了要達到病人安全目標，需要有效溝通以及您我的參與的重要性。

在繁忙的醫療過程中，為了傳遞正確的訊息達到有效的溝通，醫院訂定了醫療人員交接班的標準作業流程，尤其對於病人在院外、院內不同部門間的運送建立了安全的作業模式，清楚地規定不同嚴重程度病人的運送原則，包含送檢病人的人員層級、護送人員資格、運送途中之所需監測設備、重要藥物輸注幫浦、維生儀器設備（例如：呼吸器、氧氣存量…）與緊急狀況之應變計畫等等。這些規範就是要醫療人員在交接班時有所依循，落實交接內容的正確性，以確保病人就醫期間的安全。當然除了重視醫療人員彼此間的溝通外，還要強

調醫療人員與病人或家屬間的溝通，也就是說各項作業程序，應該向病人或家屬解釋執行的目的、過程及應注意事項，並且確認病人及家屬都能完全了解與接受，如此一來，落實多方面的有效溝通，便是安安全全地講明白了。

醫療中，除了醫療人員在自己的工作崗位上努力做好各項病人安全措施外，還需要『病人』主體真正的加入，這樣才是完整的病人安全議題。醫院藉由各項病人安全活動，邀請病人與民眾參加，例如團體衛教、綜合座談、有獎徵答…等，就是要提供民眾就醫安全的相關訊息與健康醫療上的知識，來加強病患在自我健康上的照護能力。除此之外，在病人與醫師互動的過程中，也鼓勵病人主動和醫師及醫療團隊進行討論溝通，除了要告訴醫護人員目前接受的治療項目及以前就醫診察的結果，更要向醫療人員問清楚自己的病情、診斷、病況發展、治療計畫及藥物使用等等完整的醫療資訊，這就是強調病患遇到有疑問時，一定要勇於表達自己意見，問個清清楚楚才是安全。

追求良好醫療品質是醫療提供者與民眾共同願望，而病人安全又是醫療品質的根本，所以做好病人安全更是當務之急。目前國內外皆努力推展病人安全活動，也宣導民眾要說出來以『Speak Up』作為就醫時的溝通重點。不可諱言，加入病人參與病人安全議題的層面，就是給病人安全多了一層保障，期望我們的努力，您的加入讓整個醫療環境更安心，醫療品質又安全。