

# 降低治療未完成病人離開急診發生率--

## 落實病人權利與以病人為中心照護

陳靜怡護理師、江惠鈴護理長、李琳琳督導、梁偉成主任

財團法人仁愛綜合醫院 急診醫學部

### 目的：

在以病人為中心及強調病人權利之醫療變遷下，急診護理同仁發現，病人常因對疾病的不了解而延誤疾病的治療、病人因症狀未改善等原因，而選擇治療未成就離開急診之患者、非計畫性二次回診病患遽增，若能降低治療未完成病人離開急診發生率、及非計畫性二次回診，不但可減少家屬的擔憂、維持良好的醫病關係、降低護理人員挫折感，進而落實病人權利與安全，使醫院宗旨發揮及永續經營。

### 執行方法：

經單位成立品管圈，由圈員腦力激盪圈、問卷調查收集資料，結果發現現況為病人/家屬「對此次的檢查結果不了解」、「對此次的治療過程不滿意」、「對此次的病情不清楚」、「自覺病情已改善，不需進一步治療」、「無法接受檢查結果，接受治療」等五項原因。

針對五項原因進行以下改善方案：

1. **主動出擊一級棒，落實病人於醫療上「知」與「被告知」的權利：**臨床上要求護理人員必須主動跟隨醫師到病床向病人及家屬解釋檢查結果及病情，醫師解釋的過程中，若有出現醫學名詞、說話太小聲、速度太快、語言腔調不一樣，則必須將醫師的解釋用口語話再表達一次，其護理人員必須檢視病人及家屬是否可說出

此次病情及醫師建議做什麼處置。

2. **由被動化為主動**：單位制定「由被動化為主動」規則，主動詢問、自我介紹、主動傾聽，態度溫和，全神貫注，適時給予協助掛號，扶到病床或椅子等待看診。並主動向病患及家屬說明檢查、治療的過程及目的，等待報告時間有多久？給予環境介紹包括急診廁所位置、飲水機位置、陪客椅的使用、床欄、床的固定及床頭的使用。最後以「需要護理人員服務請告知」做結束。
3. **知情同意我做到**：請護理人員主動提供醫院新制定有關檢查治療說明暨同意書及各種手術說明書暨同意書，及協助做病人病情相關的衛教及單張給予，而病人若需進一步檢查、治療或手術，則由醫師將說明書解釋清楚，請家屬同意後於說明書及檢傷單衛教欄位上簽名，主管每日完成查核。

#### **結果評值：**

經執行改善方案後，治療未完成病人離開急診發生率由改善前每月平均 82 件降低至 60 件，0-24 小時二次回診率由改善前 1.7% 降低至 0.3% ，無形中急診滿意度增加 3% 。

#### **結論：**

在重視病人權利與病人安全醫療環境中，於現在醫護常規中常常被忽略，而經過此改善方案後，發現醫護人員應落實病人權利與病人安全，藉由良好的醫病溝通達到病人安全之目標，而無形中是拉近醫護人員與病患、家屬之距離與關係，當病人及家屬經由醫護人員耐心的衛教指導後，病患也增加促進健康的概念。其實，最重要的是病患都能得到醫護人員充分發揮醫學倫理之自主原則，提供病人足夠的訊息，並獲得病人的同意後才可執行醫療處置，當醫護人員誠

懇地對待病患，傾聽其想法，尊重其感受與決定，進而病患可遵從醫師的建議，配合治療，讓身體早日恢復健康。