

# 醫病夥伴關係談民眾參與病人 安全



陳玉枝

台北榮民總醫院 護理部副主任  
醫療品質管理中心 副執行秘書

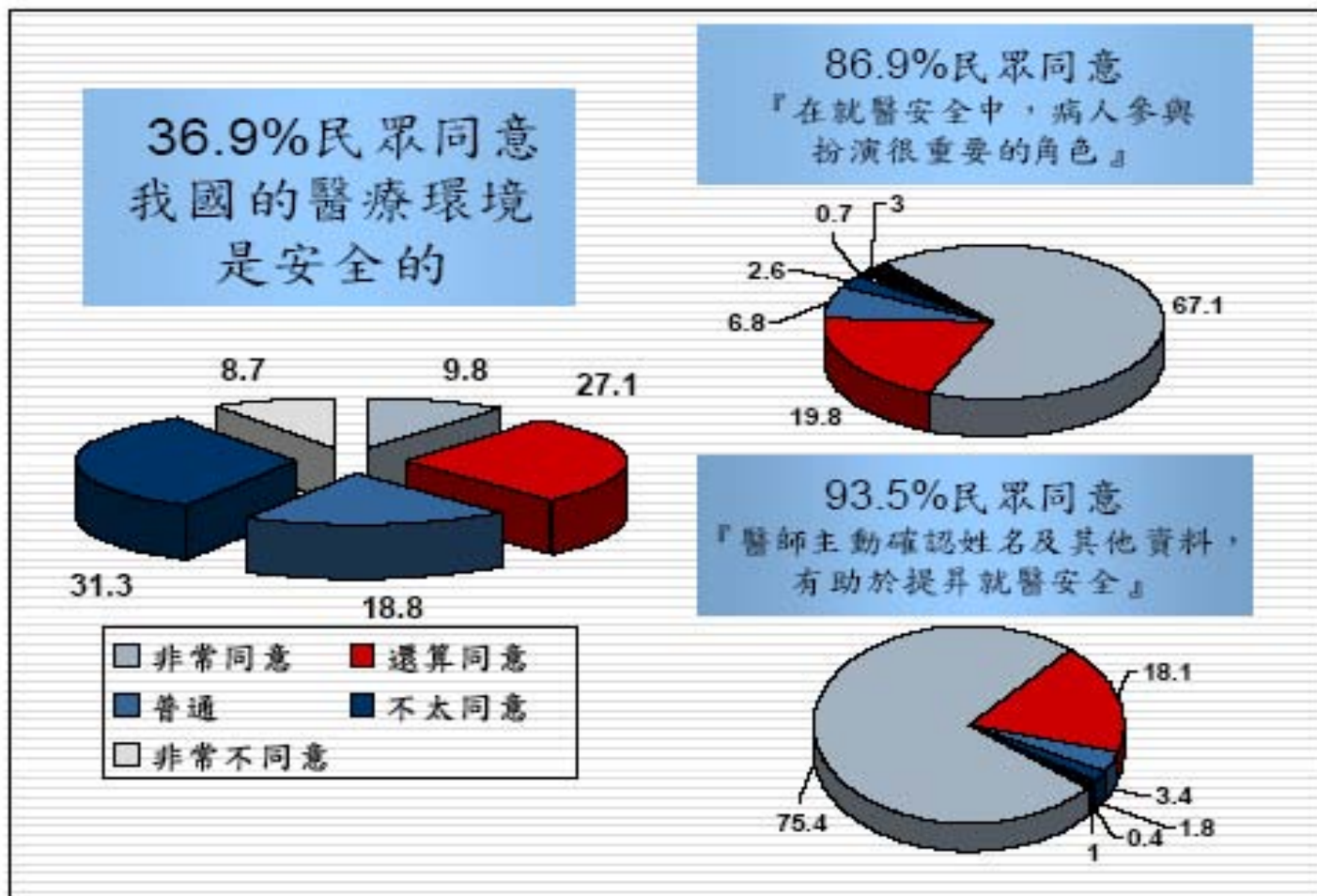
# 大綱

- 民眾對病人安全的認知
- 病人安全工作的方向
- 95-96年病人安全年度目標
- 提升民眾參與病人安全執行策略
- 結語

# 安全是醫療品質的最根本要求

- 安全: 避免造成傷害
- 有效: 避免不足與濫用
- 病人為中心: 回應病人的需求
- 及時: 減少等候或延遲
- 效率: 避免浪費
- 公平: 提供同等品質的服務

# 民眾對病人安全的認知



資料來源：醫策會病人安全民眾認知調查

# 一般民眾對醫療安全的感受

- 約76%的民眾同意門診就醫的安全性
- 約3.4%的民眾在過去一年中有拿錯藥的經驗
- 約8.2%的民眾在最近一次就醫經驗中發生藥物不良事件
- 約17.8%的民眾曾懷疑檢查報告的正確性
- 約2.2%的民眾曾遭遇醫院或診所內意外傷害事件

# 民眾對於用藥安全的現況

- 民眾普遍對於自己所使用的藥物並不十分清楚
- 不到三成的醫師會在看診時主動詢問病人用藥情形
- 不到一半的病人會主動告知醫師目前所使用的藥物
- 將近三成的醫師不會主動詢問病人的藥物過敏史
- 超過六成的民眾同意主動紀錄所服用的藥物有助於提升用藥安全

# 民眾的心聲

## ■ 不友善的老人就醫環境

大醫院動線標示不清或太複雜，候診處太吵雜，老人通常一次看多科，太勞累。

## ■ 醫院與病人缺乏溝通管道

未廣設申訴專線或民眾信箱。

## ■ 健康照護文化亟須建立

病人不敢質疑醫師，醫師常沒有充分與病人溝通，醫事人員態度不好，老人不會使用醫院設施，醫事人員也沒說明。

## ■ 醫病關係不良

不聽病人說話，說病人聽不懂的話，只與醫事人員說話

# 病人安全工作的方向

—WHO Announce Oct. 2004

1. 院內感染的控制與降低(clean care is safer care)。
2. 病人團體與個人參與病人安全工作(patients for patient care)。
3. 病人安全相關的名詞定義(taxonomy for patient safety)。
4. 推動病人安全的研究，特別是醫療不良事件的盛行率調查(research for patient safety)。
5. 推廣提升病人安全的方法(solution for patient safety)。
6. 鼓勵通報與從通報中學習(reporting and learning)。



# 95-96年度病人安全目標

- 1、提升用藥安全
- 2、落實醫療機構感染控制
- 3、提升手術正確性
- 4、提升病人辨識的正確性
- 5、預防病人跌倒
- 6、鼓勵異常事件通報
- 7、改善交接病人之溝通與安全
- 8、提升民眾參與病人安全

# 提升民眾參與病人安全

## 執行策略

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

# 一、擴大病人安全委員會參與 層面

身為醫療從業人員的您，準備好了嗎？

# 邀請民眾參與病安委員會的優點

- 為病人及家屬提供一個協商的機制
- 促進及改善病人、家屬與專業人員之間的關係
- 增進病人、家屬與專業人員之間的溝通與合作
- 提升病人、家屬與專業人員有效的夥伴關係
- 提供一個讓社區團體連結的方式
- 發展創意及有效性的問題解決機制

# 醫療人員對病人及家屬扮演顧問 (advisor) 角色的態度查檢

- 我相信病人及家屬能為委員會帶來獨特的知識見解嗎？
- 我相信病人及家屬參在策略層面和決策過程的參與是重要的嗎？
- 我相信病人及家屬的觀點及意見如同專業人士一樣的重要嗎？
- 我相信病人及家屬能將一個沒有其他人能提供的關鍵因素帶到團隊中嗎？
- 我一向讓其他人知道我重視病人及家屬的洞察力嗎？
- 我能創造一個讓病人及家屬感受到被支持、舒適及足以自由發表言論的環境嗎？

- 我有禮貌的傾聽病人及家屬的意見嗎？
- 我相信病人及家屬能超脫他們自己的經驗而著眼於未來嗎？
- 我能清楚知道病人及家屬在諮詢委員會被要求與期待扮演的角色嗎？
- 我能幫助病人及家屬在他們的角色中建立明確的目標嗎？
- 我能理解不論是疾病本身或是其他家屬的要求，都有可能使病人或家屬卸下顧問的角色與責任嗎？
- 我對於病人及家屬在委員會所賦予的責任是否覺得舒適自在？

(Institute for Family-Centered Care)

# 選擇病人和家屬為代言人之特質

- 有興趣成為諮商者
- 能在團體中坦率而舒適的談論者
- 能有建設性的描述他們的個人經驗
- 能跨越及洞見他們自己的經驗
- 關心不止一個問題或議程
- 能傾聽且接受不同的意見
- 曾在醫院接受服務的病人或家屬代表

# 建構病人安全體制

- 里長為里民尋求協助的第一人選，扮演傳播資訊的意見領袖，未來衛生主管機關在推動病人安全或相關衛生政策時，可考慮以里長為種子師資，加強資訊深入民眾的效果。

資料來源：國家衛生研究院電子報 第 101 期 2005-06-01



二、鼓勵與民眾代表進行溝通與  
對談，了解民眾端之思維

# Patient Safety Awareness

## Focus on Patient Safety: Ask, Listen & Learn

### Providers:

- Listen to your patients  
Speak in simple terms  
Encourage them to be a partner

### Patients:

- Medical information is often difficult to understand  
Ask questions until you understand what you need to do  
Become a partner with your doctor to manage your health

1. Require education for physician, nurses, and other clinical staff how to communicate effectively with patients

- Involve patients in their care
- Encourage questions
- Prompt full answers to questions, not just “yes” or “no”
- Be explicit in patient care instructions
- Actively listen to patients
- Observe and interpret body language
- Use terminology that is easy to understand

---

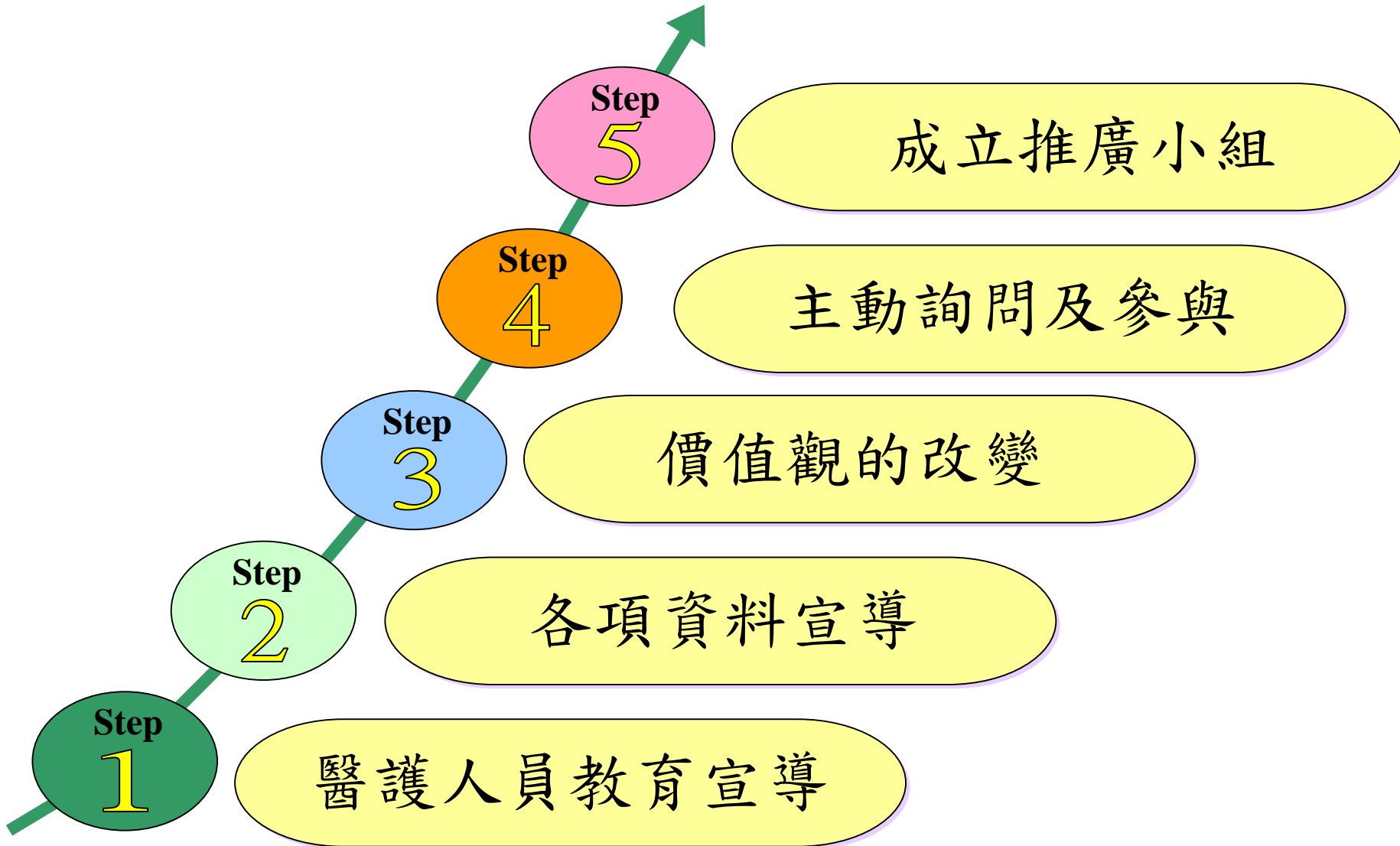
---

2. Educate patients on how they can be involved in their own care

---

---

# 民眾參與的活動



# 醫護人員教育宣導

## (以手術部位標記為例)

- 入院時提供衛教單張
- 手術同意書簽立時說明
- 醫師進行手術標記時再次強調
- 手術前的部位確認：病人及家屬參與確認
- 麻醉前的部位確認：病人參與確認

# 各項資料宣導

- 網頁
- 院訊或社區月刊
- 電子報
- 宣導光碟或卡通
- 電台宣導或醫院廣播
- 病房海報



■ 現代醫學日趨專門，一般人的確不容易分辨醫療品質的優劣，您可以藉著以下幾點做判斷

# 醫師看診的態度

1. 他是否耐心聆聽您對病情的敘述？
2. 他是否為您仔細地做身體檢查？
3. 當他要為您做檢驗時，是否解釋其理由？
4. 當他決定治療時，是否說明不同治療方法的利弊，進而說明為什麼他建議該治療方法的理由？
5. 在過程中，您是否感覺這位醫師是誠實的、親切的、可以信賴的？
6. 他是否很熱心介紹您獲得更多有關您的疾病的資訊？也樂意介紹您做第二意見的諮詢？

# 醫院管理方面

- 環境是否清潔；醫護人力是否充足
- 醫護人員是否處處為病人著想
- 團隊合作是否密切
- 住院醫師是否在嚴格的監督與指導下執行醫療工作等方面來做判斷。

# Speak up for patient safety

1. 當你入院時，你要知道，正確的核對程序是很重要的事情，當你戴上手圈後，你須要確定上面的名字無誤。
2. 護士給你藥物與治療時，你要問她藥物更新是否有什麼特別的改變。
3. 熟知照顧你的護理人員，當她幫你抽血給藥時，有沒有核對你的手圈及問你的名字。
4. 不要隨便動儀器，有問題問護士。

# Speak up for patient safety

5. 常常要提醒你自己跟其他人要洗手，這樣可以預防感染。
6. 確保你的醫師(包括住院醫師)瞭解你的病情，你有責任告訴他或是要求他核對病歷。
7. 爲了你的安全，你去住院還帶私人的藥物，最好在期間不要服用，請家人帶回家。
8. 有任何不對勁，或是讓你感到不安全，你一定要提出跟護士說。

# 就醫自保指南

- 美國聯邦品質互動協調局（Federal agencies in the Quality Interagency Coordination, QuIC）針對病人可獲得更安全的醫療，提出5項指南，包括：

## 1. 如有任何疑問或顧慮，說出來

選擇一個你覺得可自在和他討論你的健康與治療方式的醫生。如果有助於你發問及了解病情解說，就醫時，可帶家人、親戚或朋友跟你同行。同時，發問並預期醫生講得讓你聽懂，這是合理的。

## 2. 列一張你吃的所有藥的清單

把你吃的藥，除了醫生開的處方藥外，其他包括像阿斯匹靈、ibuprofen（解熱鎮痛）等成藥，以及維他命等營養補充品、草藥等，都要告訴醫生和藥師。如有任何藥物過敏病史或副作用，也要記得說。

### 3. 確認你拿到任何檢查程序的報告

問醫護人員，你將在何時和如何拿到檢查報告。不管是親自拿到、或以電話、信件等方式，只要你並未如預期般拿到資料，千萬別假定結果是好的。打電話給醫師要資料，並請教他這些檢查結果對你的健康的影響。

### 4. 如果你需要住院，和你的醫師（以及其他照護團隊）討論

### 5. 如果得開刀，你確實已了解將會發生的事

問你的醫生和幫你開刀的外科醫師：

- 我住院期間，誰是主要負責照顧我的人？
- 確切的手術步驟
- 手術將歷時多久？
- 術後會發生什麼事？
- 復原期間，我會有什麼可預期的狀況？

# 「安全看病五撇步」

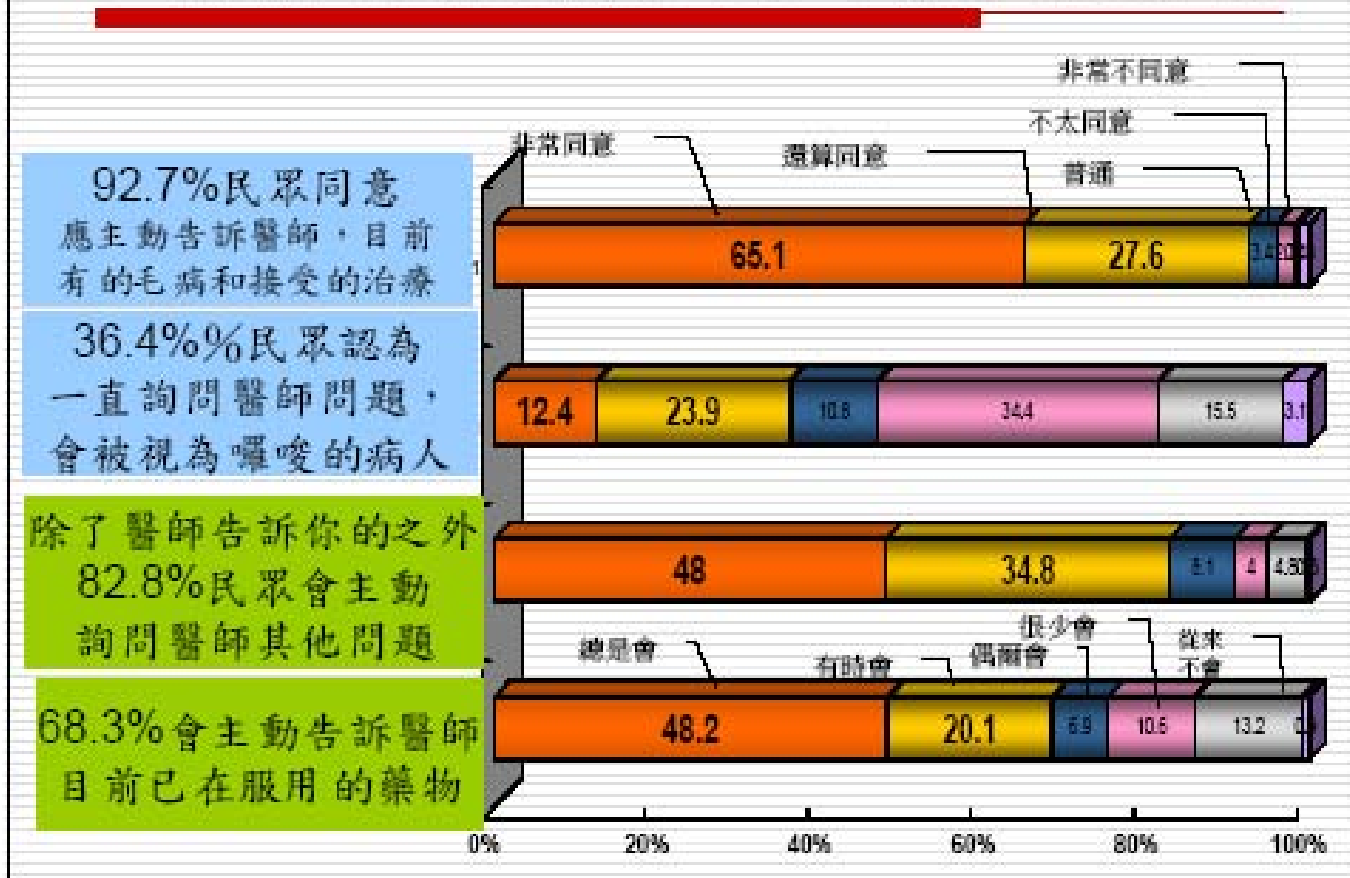
- **第一步**為「**安全看病講清楚**」：醫師大約會問七種問題，包括哪裡不舒服、看醫生前做過什麼、看醫生或在問什麼、曾去過其他準備自己健康資料，只要對症下針，醫生不過七種問題，其他醫怕。
- **第二步**「**追求健康的勤發問**」：要勇敢請教醫師問題，請醫師用容易理解或朋友醫師的解答，幫助清楚有條理地向醫師提問。
- **第三步**「**檢查治療問仔細**」：看病時，當醫師請您去做檢查或治療時，需瞭解自己要做什麼。



■ 教設的取項請附用索事以都使以意可，所可注也，局您張的時，藥對單物藥的針教藥領醫院師衛用藥師有些使在型的有所：大室裡次「安全問題」。詢那這才的以。本安問請或，把藥的說記用方，解筆確藥室的備正用詢細準「有關諮詢詳該來。」

■ 手術，若者的這都是，倘或好，是，最好，見，或此，院與意住院。家照顧二定。家照第論決論佳的徵是不小討論較甚至：是個師有甚「估評不應的建議」。是醫情，院家庭治對醫者手術師聽聽要，都，您的建手術，療於師要評算與病議院者手術師聽聽是，或科。的對要一個住院專果要的。

## 主動告知以提升病人安全的認知及行為




資料來源：醫策會病人安全民眾認知調查

### 3. Provide patients with access to multidisciplinary teams

- A multidisciplinary rounds
- Daily meeting with patient and family



# The Institute for Patient and Family Centered Care



# The core concepts of patient- and family-centered care?

- **Dignity and Respect**
- **Information Sharing**
- **Participation**
- **Collaboration**


# Cardiac Peer Mentor Program

Special twenty-week course called “Take Heart”


- One on one contact between peer mentors and newer cardiac patients
- Monthly meetings: peers mentors, cardiac patients, social workers and cardiac surgeons.
- The peer mentors reviewed and suggested changes to the updated cardiac education materials
- Provide support and information to new patients and their families about the process of cardiac surgery from the patient perspective

# 病友團體

- 悲傷輔導團體、燒燙傷病友團體、脊髓損傷病友團體、巴金森病友團體、腎臟病友團體、冠心病友團體、癲癇病友團體、兒童復健病友團體、乳癌病友團體、癌症兒童病友團體、糖尿病病友團體等。



4. Involve patients in  
performance improvement  
initiatives





美國「健康照護研究與品質機構」  
( Agency for Healthcare Research  
and Quality, AHRQ )

建議

- 入院後，問每個與你直接接觸的醫院員工「是否有洗手」。

# Involve Patients

- Hand Hygiene Project (318 patient interviews)
  - 71% state that patients and the public should be involved in helping to improve hand hygiene



# 藥品外觀辨識查詢系統 民眾用藥 安全再升級：

- 配合行政院衛生署在全國展開的病人安全週活動，多家醫院啟用民眾版的「藥品外觀辨識查詢系統」，所有病患都可以藉此再確認自己領到的藥品是否正確，提昇病人用藥安全。

# 給民眾--預防手術錯誤的要訣

- 開刀前確認自己、醫師和主刀者均同意並清楚你所接受的手術。
- 充分瞭解手術的必要性、可能的風險、併發症後，再簽署同意書。
- 為避免手術錯誤，應於手術前與醫師共同於手術部位進行標示。

# 醫改會呼籲民眾簽署同意書前要

## 三思、八問

### 刀下留心、術前三思

- **三思**指是否需手術的決定、手術有哪些風險、手後的預後情形。
- **八問**指的是了解為何需要手術、不動手術會怎樣、有無其他療法、手術併發症、麻醉照護、執行手術者的醫術、術後多久可回到正常作息、其他疑問等。

# 預防病人跌倒的措施



**Ask us about Fall  
Prevention**



Join us in our campaign to increase  
awareness about FALL PREVENTION



# Involve & communicate with patients & the public

- 建立與NPSA Patient Experience & Public Involvement team的夥伴關係
- 協助訂定病人與公眾對於異常事件報告表
- 確保病人及公眾的聲音
- 邀請病人參與解決方法的討論
- 提升NPSA 'Being Open' products & guidance

# Poor Design and Labelling





# Poor Design and Labelling



# Improving Labelling and Packaging

A partnership with UK manufacturers of Methotrexate to develop novel packaging designs







# Infusion Devices

- **800 infusion device related incidents annually**
- **53% device found to be working to specification**

Source: Medicines and Healthcare Products Regulatory Agency



5. Offer patients and families ways to keep in touch with the clinical staff such as e-mail or voice mailboxes



## 三、落實民眾申訴管道

- 應設有聽取病人及家屬意見的管道：意見箱、問卷調查，電子信箱等。
- 利用住院須知、院內刊物及公告欄等措施宣導病人對於意見表達的管道與方法。
- 應有部門單位或專人處理病人及家屬意見、抱怨及申訴案件，並有恰當及時回覆的機制。

敬請指教

