

【優質安心守護】主動發「聲」，一起為病人安全把關

〔小故事〕

年邁的阿茂伯居住在鄉下，平常會到菜園種菜，夏季午後雷陣雨旺盛，下了一整個下午的雨導致路面濕滑，阿茂伯傍晚巡視菜園時，不小心滑了一跤，覺得非常痛，到醫院檢查才發現骨折需要住院，更嚴重的是要接受手術治療。

辦理住院後，醫師說明本次住院的流程，檢視報告後，發現阿茂伯有糖尿病與高血壓病史，囑咐術前應注意血糖以及飲食控制等事項，阿茂伯與老婆阿梅嬸心情非常忐忑，覺得還有好多問題想問，可是怕自己聽不懂，耽擱醫師的時間、造成醫師的困擾而一直不敢提出來。之後護理師進行一些手術前的準備事項，阿茂伯的女兒向護理師問了一些問題，像是「手術前是否需停止服用控制血糖與血壓之藥物」、「傷口應該要如何照護？」、「術後是否會有後遺症？」...，護理師向他們說明，並且鼓勵他們在治療過程中有任何疑問都可以提出來，阿茂伯和阿梅嬸才稍微放鬆心情。

病人安全不分你我，一起來守護

多數病人在就醫過程遇到安全顧慮時會產生猶豫不決，即使意識到可能會對病人安全有潛在危害仍「保持沉默」，但保持沉默是危險的，若不主動說出來可能會導致傷害。就醫過程您的積極參與可以拉近您與醫師(院)的距離，促進病安正向文化，避免醫療傷害的發生，一起守護病人安全。

世界衛生組織於 2019 年發布每年 9 月 17 日訂為「世界病人安全日」(Patient Safety

Day)，倡導主題是「全球健康優先權(Patient Safety: a Global Health Priority)」，口號「為病人安全發聲(Speak up for Patient Safety)」。強調任何人不應在醫療過程中受到傷害，呼籲全球關注病人安全，鼓勵全球一起動員採取行動。

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會(簡稱醫策會)每年辦理「病人安全週」(Patient Safety Week)響應活動，今年度以「為病安發聲(Speak up)」為主題，目的是建立民眾正確的就醫觀念，主動表達心中的擔心或顧慮，問清楚、講明白，減少醫病溝通不良。透過多元化的推廣活動，強化社會及民眾對病人安全的認知及參與。臺大醫院品質管理中心辦理病安週響應活動如下：

- 設置「為病安發聲(Speak up)」實體響應專區於西址健康教育中心、東址一樓大廳、兒醫一樓大廳以及各醫療科部公佈欄。
- 門診候診區、批價等候區以及領藥櫃檯張貼海報以及播放宣導影片。
- 實地走訪住院病房，利用團體衛教時間播放宣導影片，並與護理長、護理師、病人及家屬透過病人安全 BINGO 遊戲傳達「為病安發聲」的精神。
- 結合健康教育中心衛教講座宣導正確的就醫觀念並主動表達、問清楚、講明白。
- 院慶社區健康促進列車活動，透過情境解說的方式讓民眾了解病人安全 BINGO 遊戲傳達的精神與概念。
- 線上響應方面，「就醫安全非知不可」粉絲專頁提供「為病安發聲」特效框、Facebook Banner 邀請醫療機構與民眾一同響應。
- 邀請民眾對於病人安全相關的想法投稿，並於院內刊物或網站刊登。
- 醫策會提供「為病安發聲」懶人包以簡要的圖形與文字讓民眾易於了解傳達精神。

以上多元化的宣導活動，歡迎民眾一同參與病安週相關宣導活動主動為病安發聲，建立正確的就醫觀念，提升病人安全、促進病安正向文化，一起守護病人安全。

為病安發聲(speak up)懶人包

為什麼要做?

沉默 ≠ 安全

促進醫病溝通 醫藥人員間溝通
預防錯誤發生 增進病人安全 提升病人安全文化

怎麼做?

Patient Safety First!
機構宜示病安優先政策

等、說、聽
鼓勵員工說出病安顧慮

鼓勵病人及其家屬勇於提出對所接受的治療與處置的顧慮

財團法人醫病評鑑暨醫療品質改善委員會 病人安全工作小組製作

為病安發聲(speak up) -病人/民眾篇

請醫療人員知道我所關切的問題
感覺怪怪的問題
病人、醫療人員、醫療機構共同合作

促進就醫安全，請您**主動**說出治療或處置的顧慮

問問題(ask) 說清楚(talk) 細傾聽(listen)

財團法人醫病評鑑暨醫療品質改善委員會 病人安全工作小組製作

為病安發聲(speak up) - 病人/民眾 情境 篇

看診時
主動告知醫師有無藥物過敏、服用中西藥、保健食品等

領藥時
主動核對藥袋並確認藥品名稱等

治療時
主動告知姓名、出生年月日等訊息，正確病人辨識

手術前
王先生：不曉得這些手術的方案中，費用多少、術後恢復時間會多久？需要後健嗎？
瞭解手術的方案與醫師討論並達成醫療決定

檢查時
病人家屬：媽媽平時身上有貼磁片貼，那是金屬質的嗎？
醫療人員提醒病人或家屬確認是否已取下身上金屬物

財團法人醫病評鑑暨醫療品質改善委員會 病人安全工作小組製作

為病安發聲

SPEAK UP!

主 動 說 出

如果您是病人
不管您的問題多複雜或多麼小
請勇敢說出您在意或擔心的事情
讓醫療人員為您充分說明與討論

病人安全不分你和我 需要大家一起來維護

衛生福利部
財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會
Joint Commission of Taiwan

廣告

病人安全BINGO - 民眾篇

每個人都責任確保病人安全~
在醫院，曾問過醫療人員相關的問題嗎？
一起來連連看吧！
有任何病安顧慮都要大聲說出來，
讓我們一起為病安發聲！！



- 手術後會有後遺症或併發症嗎？
- 這個藥物要使用多久？可以自行停藥嗎？
- 輪椅、拐杖或助行器要如何使用才正確？
- 醫生說會開給我白色的藥丸，為什麼藥袋中是紅色的膠囊？
- 治療或檢查前、中、後要禁食嗎？
- 吃完藥後要注意哪些事項？可以開車嗎？
- 出院後是否需要回診？可以做劇烈運動嗎？
- 住院期間需要有家人照護或陪伴嗎？需要注意什麼？
- 我蛀牙的牙齒在左邊，為什麼要處理右邊牙齒？
- 使用靜脈注射管路有回血的情形，會有什麼影響？
- 地面有積水，是否需做清理，以避免跌倒情形？
- 為什麼要做這項檢查？有副作用和風險嗎？
- 醫師什麼時候會來巡房告訴我病情進展？
- 傷口應該要如何照護？一天換幾次藥？
- 平時有在吃保健食品（如銀杏、維骨力），會跟西藥有衝突嗎？
- 這張檢驗單上不是我的名字，可以再幫我確認一下嗎？

 Hashtag #為病安發聲
和我們一起分享

參考資料

1. 衛生福利部台灣病人安全網病人安全週簡介

<http://www.patientsafety.mohw.gov.tw/Content/zMessagess/Contents.aspx?Sit>

[eID=1&MmmID=652530367604467735](#)

2. 109 年「為病安發聲」宣導影片

<https://www.youtube.com/watch?v=-NezVNIV15I>

品質管理中心管理師 陳妤聆

品質管理中心副主任 黃嗣棻

NTUHF