就醫安全 你我一起把關

文/醫品部 陳巧珊 醫品師
李愛誠 副主任

近年因醫病溝通不良產生的醫療糾紛時常躍上新聞媒體，甚至打錯針、給錯藥、開錯刀都時有所聞，加重對病人安全議題的關注，但是您知道就醫安全需要你我共同參與嗎？

提升病人安全除了仰賴醫療團隊的努力外，就醫民眾的參與更是扮演相當重要的推手！首先告訴大家一個重要訊息，衛福部自民國101年起，已連續7年將「鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作」納入醫院病人安全年度目標中，強調醫療照護要將病人及家屬納入團隊，透過病人與醫療人員間的對話，瞭解雙方面對醫療決策時的想法與偏好，達成治療選擇的共識。

那該如何參與病人安全？如何進行醫病溝通呢？以下幾個具體的方法提供大家參考：

- 參與醫療團隊決策：病人在接受醫療照護的過程中，需要面對許多決策，如檢查、治療、用藥或手術等，不斷與醫療人員溝通及討論，考量自己的價值觀、喜好，思考自己真正的需求，才能選擇最適當的處置方式。本院為提供高品質的醫療資訊，積極推行醫病溝通，除了病人、醫療人員外，適當地將病人的家屬、朋友納入醫療照護團隊中，鼓勵病人及家屬適時表達自己的需求、價值觀及喜好，參與醫療決策，讓病人與醫療團隊間有效率的達成治療共識。
- 參與病人辨識：病人辨識是「醫病溝通」非常重要的一環！那大家知道如何進行嗎?大家有沒有發現，在看診前、做各種檢查前、抽血檢驗前、手術前、領藥前或護理師為您打針給藥前，醫護人員都會詢問「請問您叫什麼名字?」甚至請問您的生日或者其他個人資料，也許您會覺得不是才剛問過嗎?病歷上沒有紀載嗎？其實這是醫護人員在做「病人辨識」，為了確保正確診療處置，醫護人員會不厭其煩的跟您確認身份，此時就需要您的主動回應喔！
- 勇於表達：除了病人辨識之外，我們鼓勵民眾看病的時候主動提供自己的健康資訊及說明自己不舒服的狀況，建議就診前先條列出想提問的問題，及近期重要的健康狀況，包含用藥情形、過敏史、曾經動過的手術等，方便在看診時能有條理的進行提問，醫師才能準確掌握病情，提供正確的診斷及處置。對於醫護人員的講解有不懂的地方，以主動再次詢問，或筆記醫師的指示和注意事項，瞭解治療方式，積極參與醫療過程。無論對治療、檢查或用藥有疑問及不懂之處，都可以主動請教醫護人員。
- 參與活動宣導：衛福部為了強化民眾對病人安全的認知及參與，早在民國93年起就將每年10月第3週訂為「病人安全週」，透過醫療院所多元化推廣活動，讓民眾更正確的認識病人安全。



本院院長、副院長們一同參與病人安全週活動

本院年年響應，已邁入第14年了！106年病人安全週的宣導主軸就是「醫病溝通」，節錄活動訊息如下，讓大家可以更清楚了解活動意義：

★以幸運草的幸福寓意為發想，設計活動標語看板，將「安心看病講清楚」、「追求健康勤發問」、「檢查治療問仔細」、「正確用藥才安全」巧妙融入幸運草的四片葉子，期待民眾參與活動吸收病安資訊，安全就醫平安幸福。

★藉由樂團演出炒熱活動氣氛，吸引民眾參與活動，民眾一方面瞭解正確知識，一方面能提筆寫下對醫院及醫護人員的期待、感謝，形成醫病間良性的溝通。活動期間更由民眾熱愛的熊大玩偶擔任病安大使，在門診區以及各病房，與病人及家屬互動，以宣導醫病溝通理念，獲得民眾熱烈回響。

★在批價掛號櫃台及領藥櫃檯旁，佈置大型「永保安康」火車頭看板，讓民眾與心寶列車長共同合影，增加活動的趣味性，期盼安全就醫永保健康。為鼓勵民眾踴躍響應，醫院特別準備1200份精美禮品，凡填寫響應卡者即可領取一份禮品，並可參加抽獎及有獎徵答活動，獲得廣大回響。

本院推動各項病人安全工作不餘遺力，且自101年起即推派院內志工，參與衛福部舉辦「病人安全民眾代表」相關教育訓練，目的在於提升志工對病人安全的認知，有助於與醫護同仁共同守護民眾安全，並將病人安全觀念推展至親友及社群，散播參與病人安全的概念與行動。

病人安全需要大眾、醫護人員及醫療機構共同努力及推廣，只要大家能多一分注意，就能少一分傷害。請大家一起參與病人安全，共同建構安全就醫環境。