



# 病人安全與民眾參與 醫病溝通

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會  
廖熏香副執行長

2017年12月07日

## 美國病人安全基金會 ( National Patient Safety Foundation, NPSF )

- NPSF 成立於1996年，其前身是Anesthesia Patient Safety Foundation，重點在於手術前期病人安全，而NPSF服務範圍會更為廣泛，與Anesthesia Patient Safety Foundation有著相似概念及工作任務。
- NPSF更成為在美國和全世界為病人安全發聲 ( A Central Voice for Patient Safety ) 的組織。
- 願景即是希望創造一個無傷害的醫療照護環境，不斷致力於病人安全文化的建立、促進病人安全作為，並提升民眾對病人安全議題的參與和重視等。

- 於2002年NPSF以「參與病人安全」為理念主導發起病人安全週 ( Patient Safety Awareness Week, PSAW ) ，號召政府、媒體、醫療機構、社區和病人及其家屬共同參與，之後每年三月美國都會辦理病人安全週活動(NPSF Web, 2016) 。
- 在病人安全週的推廣前期(如2004年、2005年)，教育對象主要是醫療機構及醫護人員，鼓勵機構主動參與病人安全週的活動，提倡醫療照護人員間之溝通，包含醫護人員間、醫護人員與病人間，以營造夥伴關係。
- 病人安全推廣的中後期(如2006年起)開始將主角著重在病人的角色，倡導與病人之間的溝通及參與，使其成為醫療照護團隊的一份子，發揮團隊合作的力量共同提升病人安

# 鼓勵員工參與



- 以院長信箱寄信周知所有員工即將到來的病人安全週活動，並說明自家機構為提升病人安全所做的努力。
- 邀請病人安全專家辦理相關主題講座。
- 邀請員工舉辦圓桌會議，討論對病人安全的考量。
- 公告鼓勵病人安全的改善專案及獎勵措施，並於病人安全週期間頒發獎項。
- 於院內刊物上宣導病人安全週，並請醫療人員分享有關醫療錯誤的經驗。
- 將院內電腦的螢幕保護程式設置為病人安全週宣導圖樣。
- 舉辦員工便服日活動，並號召員工募款來支持病人安全相關組織



評鑑認證、品質促進、專業教育的卓越機構



# 鼓勵病人及其家屬參與



- 於醫院大廳設立專區分送宣導品給病人及其家屬，如貼紙、筆、便條紙等。
- 張貼病人安全宣導素材於機構內，如海報、桌上立牌等。
- 於病人候診區、檢查室和其他公共區域播放衛教影音。
- 分送「我的個人醫療日誌」給病人，以保留他們所有的醫療紀錄，包括用藥、檢查及保險，並鼓勵病人瞭解這些資訊。
- 分送皮夾式用藥清單給病人，鼓勵病人寫下目前正在服用的所有藥物，以及熟悉的醫療提供者與藥局電話並隨身攜帶。
- 提供意見箱予病人及家屬，並鼓勵他們提出建議以改善病人安全。
- 為醫護人員、病人與家屬雙方舉辦午餐討論會或圓桌會議，教導病人及家屬在醫療照護過程中應扮演的角色，並針對病人安全相關議題進行交流討論。
- 提供刊物或留言版，讓病人寫下他們的就醫甘苦談。
- 舉辦醫院參觀日，介紹醫院內的有關部門及服務給病人及家屬，如倫理委員會、社工、申訴專線等。
- 設計有趣並富有教育意義的遊戲或活動來吸引病人及其家屬參與。



評鑑認證、品質促進、專業教育的卓越機構



# 鼓勵社區民眾參與



- 建立**官方社群媒體**帳號（如推特、臉書等），定期更新病人安全相關資訊，並邀請民眾共同參與討論、分享其經驗故事。
- 舉辦**醫院參觀日**，讓民眾有機會與醫院員工直接對談，並可安排參觀急診室和相關醫療設備，以利其日後有照護需要時知道有哪些管道可利用。
- 運用志工、市民團體及社區團體協助在社區分發病人安全相關印刷品、撰寫社論及張貼標示與海報。
- 在地方刊物或報紙上撰寫病人安全相關社論、專欄或第一人稱的故事。
- 為促進醫病雙方溝通、對話及夥伴關係，建立公共服務通知管道（為加強資訊傳遞，可徵求地方廣播電台、電視台、大學及社區的印刷媒體贊助）。



評鑑認證、品質促進、專業教育的卓越機構



## 加拿大病人安全組織 (Canadian Patient Safety Institute, CPSI)

- 其組織是一個非營利組織，主要是提高病人安全意識、落實與推動病人安全。
- 願景是希望所有加拿大人在醫療照護過程是安全的，所以CPSI進行跨醫療部門和系統其扮演統籌和領導的角色，推動實務最佳作法，以及與病人及家屬共同成為合作夥伴，以提高病人安全意識，達到醫療安全。
- 活動從2005年開始，之後於每年10月舉辦，邀請醫療專業人員、醫療機構從業人員、病人、家屬、照護陪伴者等一同參與響應，勇於問問題(Ask)，仔細聽回答(Listen)，並開放的說出心裡的想法與疑慮(Talk)。

## 推廣民眾在就醫時應執行三件事

- (1) 向醫療照護提供者**詢問**自己的照護計畫，了解有什麼方案可以改善自己的健康狀況；
- (2) 仔細**聆聽**醫療人員所提供的資訊，勤作筆記並請朋友或家人陪伴就醫以獲得支援；
- (3) **主動告知**醫療人員您的照護需求、希望執行的治療方式，以及您期望獲得的照護服務。

# CPSI: What can you do

## 對於醫療提供者、病安推廣者

- 了解機構中誰是負責民眾參與的人
- 了解機構是如何**運用病人經驗在照護計畫上**
- **詢問病人的醫療照護經驗**，並尋求改善建議
- 讓民眾一同參與新的醫療照護計畫
- **與病人及家屬合作進行長期品質提升計畫**，即時思考流程中哪些做得好、哪些待改善

## 對於機構領導者

- 將以病人為中心及民眾參與納入機構使命、願景
- 提供機會並支持民眾參與病人安全相關事務
- 在所有決策團體中納入民眾代表（如：董事會、品質及病安委員會、照護改善工作團隊等）

CPSI (2017). Engaging Patients in Patient Safety: a Canadian Guide.



評鑑認證、品質促進、專業教育的卓越機構



# AHRQ Guide to Patient and Family Engagement

- 醫療照護團隊策略：Bedside rounds, bedside change of shift reports, [patient- or family-activated rapid response teams](#).
- 促進溝通策略：Understanding which staff members are involved in the patient's care and strategies to guide clinician-patient encounters.
- 提升健康識能：Supporting patients and families in [care coordination](#), establishing systems for patients and family members to track medications and health records [post-discharge](#), [communicating with physicians](#), and providing access to health information.
- 納入管理：Establishing [patient and family advisory councils](#), introducing other opportunities for patients and families to be involved, and eliciting patient and family feedback.

# 提升醫病溝通 Safety Actions

1. 檢視機構內部目前的醫病溝通教育訓練計畫
2. 明確機構要提供醫病溝通的目標
3. 提供第一線臨床人員有關溝通技巧及策略的教育訓練
4. 使用如病人滿意度調查等方式來衡量臨床人員的溝通技能，衡量結果亦可作為績效目標。

JCT Quick Safety Issue 29 Advancing patient-provider communication and activating patients.

# Communicating with your healthcare provider: improving the safety & quality of your care

## Why is it important?

### self-care

you know **your care plan & how to manage** your care when you leave a health service



### accuracy

information about your care is **accurate** and **up to date**



### inclusive

your **goals and needs** are discussed with your healthcare provider and included in your care plan



### participation

you are **involved** in decisions about your care



### informed & aware

you, your family & carer are **given information** about your care & understand your **treatment options**



# Communicating with your healthcare provider

You have a right to be treated with dignity and respect and for your healthcare provider to communicate with you about your care

## How can I effectively communicate with my healthcare provider?



### discuss your 'goals of care'

expectations, preferences, including if you have an advance care plan



### ask for help

let your healthcare provider know if you need a support person and help to communicate



### be open, honest & communicate any changes

to your medical history, medicines and your health including if your family or carer notice a change



### ask questions & raise any concerns

you have about your care



### provide feedback

throughout your care experience



### discuss your ongoing care needs & plan for when you leave

ask about follow-up appointments, involve your carer and if not provided, ask for a copy of your discharge summary

**Effective patient-clinician communication:** is the exchange of information between a patient and their healthcare provider, and includes communications with the family and carer.

It involves two-way communication (spoken, written and non-verbal) that engages patients in decision making and care planning. It is tailored, open, honest and respectful and there is an opportunity for clarification and feedback.

## What are the essential elements of effective patient-clinician communication?

Element	Purpose	Outcome
<b>Fostering relationships</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>To build rapport, trust and good relationships</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Improved satisfaction and experience with the health service</li> <li>Trust in the health service</li> <li>A decrease in healthcare provider stress and burnout</li> </ul>
<b>Two-way exchange of information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>To ensure accurate diagnosis and interpretation of symptoms</li> <li>To engage with a person to gather relevant information</li> <li>To share meaningful information in a comprehensive way</li> <li>To check that a person understands the information provided</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Increased diagnostic effectiveness and improved health outcomes</li> <li>Less medical errors</li> <li>Increased and shared understanding of a person's care, needs and preferences</li> <li>Decision making based on complete and accurate information</li> <li>Improved partnerships between people and their healthcare providers</li> </ul>
<b>Conveying empathy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>To build rapport, trust and good relationships</li> <li>To deliver quality health care</li> <li>To acknowledge and treat the patient as a person</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Improved satisfaction and experience with the health service</li> <li>Improved partnerships between people and their healthcare providers</li> </ul>
<b>Engaging patients in decision-making and care planning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>To reach agreement on problems and plans</li> <li>To facilitate self-management</li> <li>To recognise that the person receiving care as an important role in co-producing their care</li> <li>To ensure that decisions are appropriate, realistic and reflects the person's preferences and goals for their care</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Improved health outcomes</li> <li>People having a better understanding of their care plan and treatment</li> <li>Improved adherence to care and treatment</li> <li>Increased ability for a person to self-manage their care</li> <li>Improved satisfaction by a person of the decisions made about their care</li> </ul>
<b>Managing uncertainty and complexity</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>To manage a person's expectations</li> <li>To keep the person informed</li> <li>To ensure that care is appropriate to the changing needs of a person receiving care</li> <li>To ensure that critical information is not lost when care is transferred between teams</li> <li>To ensure new information is communicated and considered</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A reduction in the potential distress, anxiety or confusion arising from changes to care</li> <li>Improved satisfaction and experience with the health service</li> <li>Treatment and care matching the care needs of the person</li> <li>Improved health outcomes</li> </ul>

# AIDET: Five Steps to Achieving Satisfaction

## Understanding AIDET

AIDET is a framework for Sharp's staff to communicate with patients and their families as well as with each other. It is a simple acronym that represents a very powerful way to communicate with people who are often nervous, anxious and feeling vulnerable. It can also be used as we communicate with other staff and colleagues, especially when we are providing an internal service.

## Acknowledge

Greet people with a smile and use their names if you know them. Attitude is everything. Create a lasting impression.

- "Good morning/afternoon, Ms. Jones. We've been expecting you and we're glad you are here."
- "Good morning/afternoon, Mr. Smith. Welcome to Sharp. We want to make your visit as convenient as possible. Would you please take a moment to confirm that we have your most current information?"

## Introduce

Introduce yourself to others politely. Tell them who you are and how you are going to help them. Escort people where they need to go rather than pointing or giving directions.

- "My name is Susan and I will be conducting your test today. I am a certified ultra sonographer and I do about six of these procedures a day. The doctors say that my skills are among the best. Do you have any questions for me?"
- "Mrs. Smith, you will be seeing Dr. Hoegrefe today. He is an excellent physician. He is very good at listening and answering patient questions. You are fortunate that he is your physician."
- "Mr. White, Dr. Williams would like you to have an X-ray in our radiology department. We have an excellent team of radiology technicians who use state-of-the-art equipment. I'm confident you will have a great experience."

## Duration

Keep in touch to ease waiting times. Let others know if there is a delay and how long it will be. Make it better and apply service recovery methods when necessary.

- "Dr. Heart had to attend an emergency. He was concerned about you and wanted you to know that it may be 30 minutes before he can see you. Are you able to wait or would you like me to schedule an appointment for tomorrow?"

## Explanation

Advise others what you are doing, how procedures work and whom to contact if they need assistance. Communicate any steps they may need to take. Make words work. Talk, listen and learn. Make time to help. Ask, "Is there anything else I can do for you?"

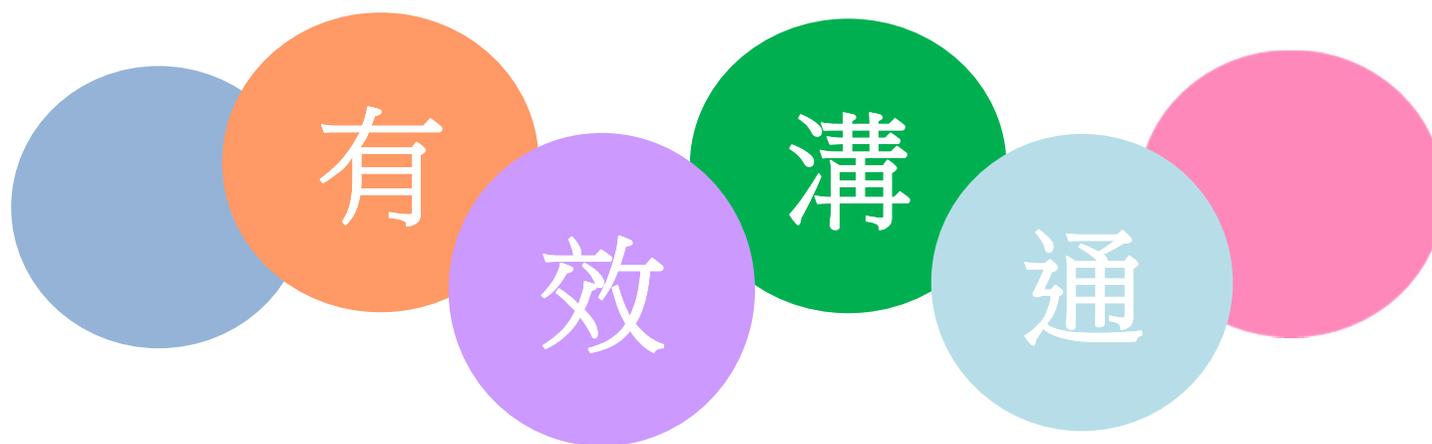
- "The test takes about 30 minutes. The first step is drink this solution and then we'll have you wait 20 minutes before we take a blood sample. Would you like to read while you wait?"

## Thank you

Thank somebody. Foster an attitude of gratitude. Thank people for their patronage, help or assistance. Use reward and recognition tools.

- "Thank you for choosing Sharp. It has been a privilege to care for you."
- "Thank you for your call. Is there anything else I can do for you? I have the time."

# 106年病人安全週宣導主軸



# 2016年台灣病安通報事件原因

- 16.5%的事件與溝通因素相關。

可能原因	病人	人為	系統	溝通	器材	環境	政策	用藥	手術	其他	不知道	未填	事件數
事件類別	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
藥物事件	636	13,577	7,673	1185	1,668	1294	72	-	-	1,502	566	0	19,758
跌倒事件	10,908	2,050	825	1544	1069	2,571	65	2,236	-	512	60	1	13,202
手術事件	101	1149	1048	833	173	58	77	-	-	10	3	0	1,413
輸血事件	2	456	345	109	40	6	5	-	-	4	12	1	616
醫療照護	381	1,438	1,390	819	177	52	83	-	-	6	4	0	1,943
公共意外	26	177	87	61	706	292	36	-	-	33	27	0	1072
治安事件	948	298	158	614	11	226	54	-	-	35	66	35	1865
傷害行為	1,361	77	74	425	7	29	6	-	-	10	1	0	1,549
管路事件	6,222	4,828	2,458	2,930	280	102	31	-	-	213	78	0	10,012
不預期心跳停止	812	66	130	61	7	5	2	-	-	2	16	0	848
麻醉事件	34	30	35	28	4	0	3	2	3	0	1	0	63
檢查檢驗	31	3,266	2,255	676	307	175	97	-	-	27	46	1	3,956
總計	21,462	27,412	16,478	9,285	4,449	4,810	531	2,238	3	2,354	880	38	56,297



# 病安週醫病溝通 具體作為

# 高雄醫學大學附設中和紀念醫院



## 用藥安全創意作法

弱勢族群：外籍人士、智能障礙者、外籍看護、盲胞(弱視患者)  
運用二維條碼資訊科技於病人之藥品辨識，重視弱勢團體的用藥安全

➤ 照顧弱勢族群：外籍人士、智能障礙者、外籍看護、盲胞(弱視患者)

**英文藥袋**

**藥品外觀**

**影音操作說明**

**點字貼紙**

**圖示貼紙**

**也會講台語!**

# 衛生福利部草屯療養院

## 心情溫度計(越南語版)

請有越南語翻譯經驗的人，將心情溫度計翻成越南語。量表採中越文並列。



越南語版  
tiếng việt

**心情溫度計**

**tâm trạng nhiệt kế**

請您仔細回想「在最近一星期中(包括今天)」，以下問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案。

Hãy cẩn thận nhớ lại "trong tuần qua (kể cả hôm nay)." Các câu hỏi sau đây để làm cho bạn cảm thấy mức độ khó khăn hay đau khổ. Sau đó khoanh tròn một trong những bạn nghĩ rằng tốt nhất đại diện cho câu trả lời cảm giác của bạn.

	完全沒有 không	輕微 nhẹ	中等程度 vừa phải	厲害 nghiêm trọng	非常厲害 rất nghiêm trọng
1. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒 khó ngủ, chẳng hạn như khó ngủ, dễ thức dậy hoặc thức dậy sớm	0	1	2	3	4
2. 感覺緊張不安 cảm giác thần kinh	0	1	2	3	4
3. 覺得容易苦惱或動怒 dễ cảm thấy buồn bã hay tức giận	0	1	2	3	4
4. 感覺憂鬱、心情低落 cảm giác trầm cảm, thay đổi tâm trạng	0	1	2	3	4
5. 覺得比不上別人 cảm thấy thua kém người khác	0	1	2	3	4
☆ 有自殺的想法 ý nghĩ tự tử	0	1	2	3	4

總分：                      分    Tổng số:                      điểm



越南語版  
tiếng việt

**心情溫度計**

**tâm trạng nhiệt kế**

- ◎ 0 - 5 分：沒有明顯困擾 —0-5 điểm: không có đau khổ rõ ràng  
心理健康狀況維持良好，請繼續維持自己的好心情。  
Để duy trì tình trạng sức khỏe tâm thần tốt, tiếp tục duy trì tâm trạng tốt của họ.
- ◎ 6 - 9 分：輕度 —6-9 điểm: nhẹ  
要注意調整一下自己的壓力狀況，試著多放鬆心情喔。  
Hãy chú ý để điều chỉnh tình trạng áp lực của họ, cố gắng thư giãn hơn.
- ◎ 10-14 分：中度 —10-14 điểm: Trung bình  
目前狀況可能有心理困擾，建議您找心理衛生專業人員談一談。(學校的輔導老師也可以和你談談!)  
Tình hình hiện nay có thể có vấn đề về tâm lý, chúng tôi khuyến bạn nên tìm các chuyên gia sức khỏe tâm thần nói chuyện với bạn. (Tư vấn viên trường học cũng có thể nói chuyện với bạn!)
- ◎ 15 分以上：重度 —15 điểm trở lên: rất nghiêm trọng  
目前心理困擾程度需要醫療專業的協助諮詢，請找專業醫師幫忙。  
Hiện nay trong đau khổ tâm lý cần sự tư vấn chuyên nghiệp hỗ trợ y tế, tham khảo ý kiến bác sĩ để được giúp đỡ.

✦ 24 小時安心專線 24 giờ Liên hệ Đường dây: 0800-788.995  
✦ 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線 lao động nước ngoài Tư vấn 24 giờ bảo vệ dòng : 1955

**衛生福利部草屯療養院關心您**  
Y tế và Phúc lợi Bộ Thảo Điền, Nam Đầu điều dưỡng chăm sóc Quan tâm đến bạn

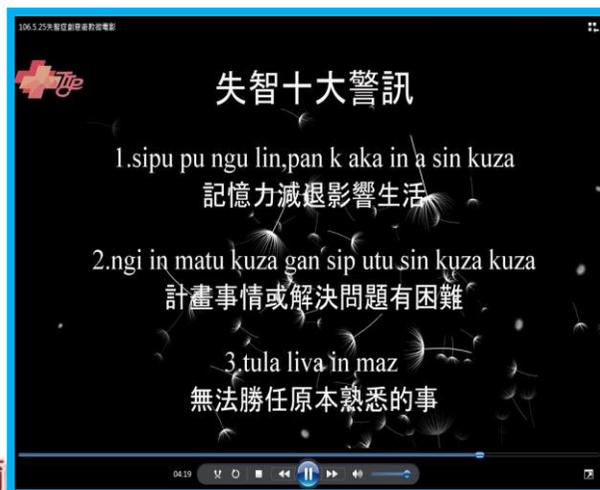


評鑑認證、品質促進、專業教育的卓越機構



## 失智症衛教宣導(布農族篇)

- 拍攝微電影，以失智症十大警訊為主題，設計融入布農族語言及文化的微電影，協助原鄉民眾認識失智症早期症狀。
- 為求真實及符合情境，遠赴南投縣信義鄉拍攝，主要演員選擇當地人士擔任，由部落孩童幫忙配樂。
- 編輯與剪輯：全程以布農族語發音，中文字為輔。



# 高雄市立大同醫院

(委託財團法人私立高雄醫學大學附設中和紀念醫院經營)

控制血糖你可以做得到-認識筆型胰島素

## 認識筆型胰島素

藥型	有效保存時間	起始作用時間	高峰期	有效作用時間
Lantus 長效型	28天	9A 全體 關心您	24小時	24小時
NovoMix 長效型	28天	10-15分鐘	4-12小時	10-16小時
Novorapid 短效型	28天	10-15分鐘	45-90分鐘	3-5小時
Novorapid 超短效型	28天	2-4小時	8-10小時	10-16小時

圖中展示了各種筆型胰島素的包裝盒，並包含注射部位圖、注射步驟圖、以及相關的說明文字。此外，還有兩個可愛的熊醫生玩偶，一個綠色，一個粉紅色，都穿著白大褂，增添了親切感。

# 佛教慈濟醫療財團法人大林慈濟醫院

## 大林慈院關心您在意的事

掛號單結合就醫提問單，提供病人及家屬想提問或想說的話都可以寫在單張內，與醫師討論藉由訪談了解病人或家屬對此提問單的感受

- 1.病人及家屬都給予正向回饋，覺得填寫此單可將在意、難以啓口、想說、想問寫下拿給看，醫師會一一說明，讓我對疾病更清楚
- 2.利用此單先將問題寫下，看病超有效率的，不會看病時忘了問，又要等下一回門診
- 3.家屬無法陪同一起就診，就可將問題寫下讓醫師知道我們想問或想說的事
- 4.提問單的題目可以提醒我問醫師什麼問題或與醫師討論什麼事情

佛教慈濟醫療財團法人大林慈濟醫院-掛號單

姓名: [REDACTED]  
病歷號碼: [REDACTED]  
看診日: 106年09月22日  
星期五 下午  
科別: 一般外科  
看診醫師: [REDACTED]  
診間位置: 56診

看診號: 021

預計報到時間: 00:00  
看診時間受醫師實際看診情況影響，如與現場看診時間不同，敬請見諒!

大林慈濟醫院關心任何您在意的事  
您能將在意的事寫下或說出給醫師知道  
我想請問醫師:

1. 我需要做哪些醫療處置?  
每天頭痛頭暈、血圧不穩定偏高  
吸入的茶是熱、
2. 為什麼我需要做這些處置?  
幼童、菜菜之類的東西可吃嗎?
3. 我有哪些考量因素?  
手部麻痺、  
身體是否有另外疾病、  
該如何處置治療、
4. 其它想知道的事?  
開刀後人好像以前不舒服  
的現象加重。是否開刀失血該  
吃什麼補充營養呢?

總機: (05)2648000 看診進度查詢

大林慈濟醫院關心任何您在意的事  
您能將在意的事寫下或說出給醫師知道  
我想請問醫師:

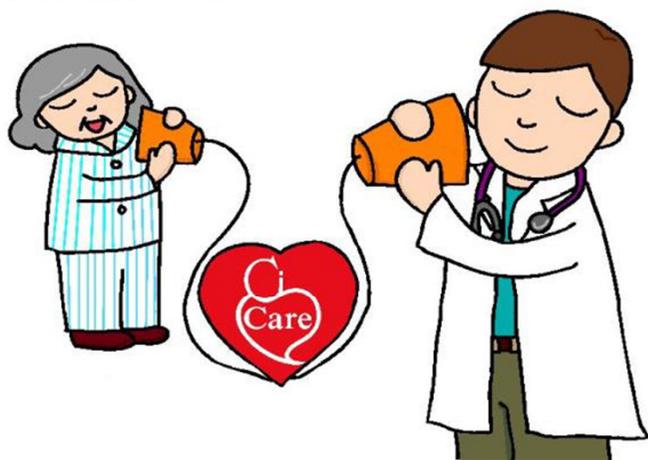
1. 我需要做哪些醫療處置?  
黃疸症好嗎? 最近有發生人之父  
心博弱、及嚴重便秘、另可予  
由特康、計、
2. 為什麼我需要做這些處置?  
4處: 是國高雄↔大村往返、  
母親覺得有些疲倦、新討論!
3. 我有哪些考量因素?
4. 其它想知道的事?  
以上那些症狀、是否由藥物產生的  
副作用呢? 還是感冒?

總機: (05)2648000 看診進度查詢

# 奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

## 「你說·我聽-幸福傳聲筒」

在院區內門診、病房區、檢查治療區等處，讓民眾、病人、家屬及醫護同仁透過以幸福傳聲筒方式來進行醫病溝通相關的宣導及響應，於互動過程中拉近醫病之間的距離。



Joint Commission International

評鑑認證、品質促進、專業教育的卓越機構

# 臺北市立聯合醫院-陽明院區

## 手指卡 ~ 溝通不ㄟㄟ ~ ㄟㄟ ~

- 運用經濟實用的紙張護貝後，以彩色圖象做標示語製作成「PECS(圖片交換溝通系統)溝通簿」。
- 依個案及照顧者溝通項目需求及挑選喜愛圖片製作
- 背面增加異常警訊標示及印、菲、越南文，並提示緊急應變初步措施。



# 「耳目一心，整體話衣」

製作教學影片及口訣，提供醫護同仁學習溝通方式與技巧。



# 大家來找碴~防跌互動樂(中文版&印尼文版)

- 設計「臨床生活場景」海報，藉由文字輔助解說海報圖畫的意義，以增強預防跌倒觀念。
- 每週配合「防跌病室環境安全稽查檢表」，由護理師進行最佳照護天使票選，並在海報張貼優秀標誌及給予獎勵，增加主要照顧者學習成效及執行動機。

## 大家來找碴

### 檢查

1. 紅燈鈴放病患手中
2. 鞋子置於床身桌下
3. 睡醒將床身椅拉起
4. 不行進時將輪椅固定
5. 照顧者外出時告知護理師
6. 病患穿著合適衣褲
7. 更換新照顧者告知護理師
8. 地上有水告知工作人員
9. 陪病患練走時「跟緊、拉褲頭」
10. 確認床輪「有煞車」
11. 確認床欄「有拉起」

### 每週~最佳照顧天使

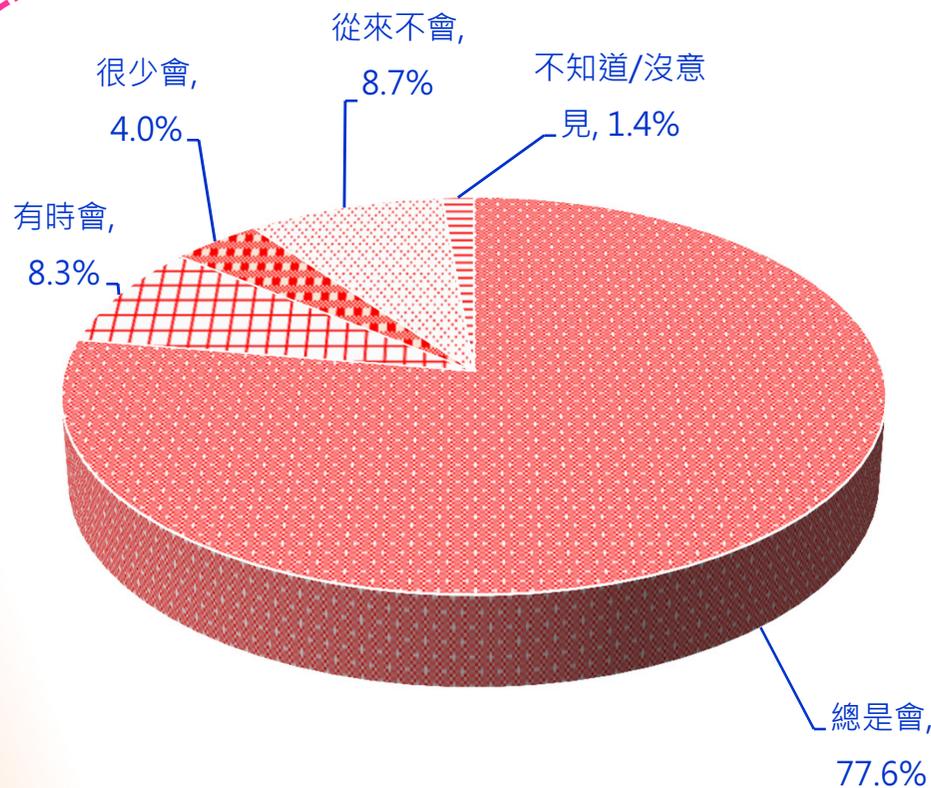
## periksa

- (1) tombol merah utk memanggil suster harus di taruh di tangan pasien
- (2) sepatu di taruh di bawah meja dekat ranjang pasien
- (3) bangun tidur kursi lipat harus dilipat kembali
- (4) saat tidak didorong kursi roda di kunci
- (5) penjaga bila mau keluar harus bilang suster
- (6) pasien memakai baju yg pas
- (7) ganti penjaga yg baru harus bilang ke suster
- (8) lantai ada air bilang pada petugas
- (9) saat menemani pasien latihan berjalan  
「jaga ketat, tarik ujung celana」
- (10) pastikan roda ranjang 「di kunci」
- (11) pastikan pagar ranjang 「di tarik」

### minggu ini perawat yg paling bagus

# 2016年民眾認知調查結果(1)

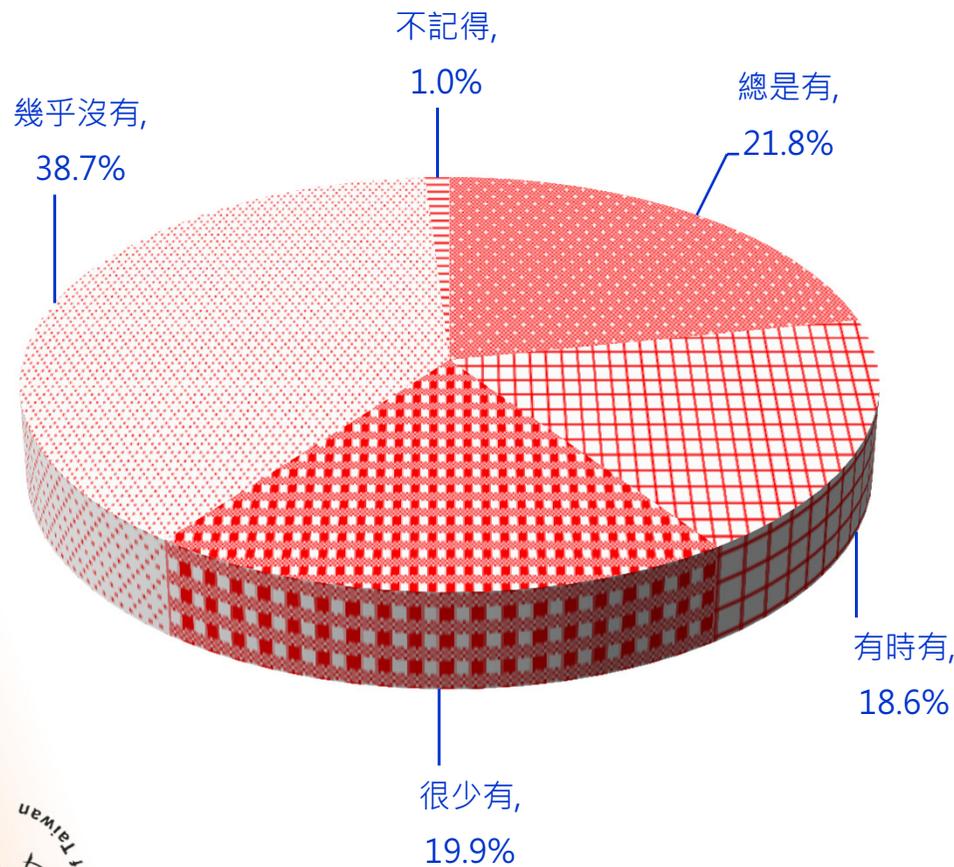
1. 看病時，您會不會回應醫師或護理人員跟您核對基本資料，如：姓名、出生年月日或居住地等？



看病時，85.9%的受訪者「總是會」或「有時會」回應醫師或護理人員跟您核對基本資料，僅12.7%的受訪者「很少會」或「從來不會」。

# 2016年民眾認知調查結果(2)

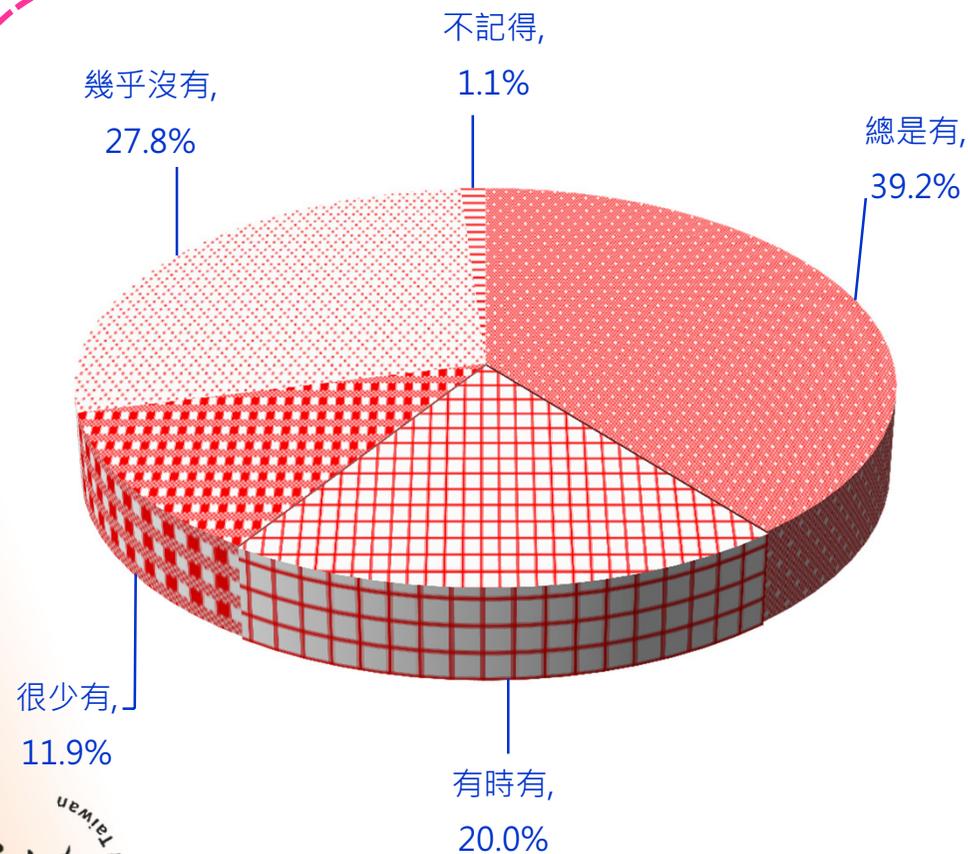
## 3. 看病時，醫療人員有沒有鼓勵您提出對病情的問題或擔心？



40.4%的受訪者認為醫療人員「總是有」或「有時有」鼓勵受訪者提出對病情的問題或擔心，**58.6%**受訪者則認為「很少有」或「幾乎沒有」。

# 2016年民眾認知調查結果(3)

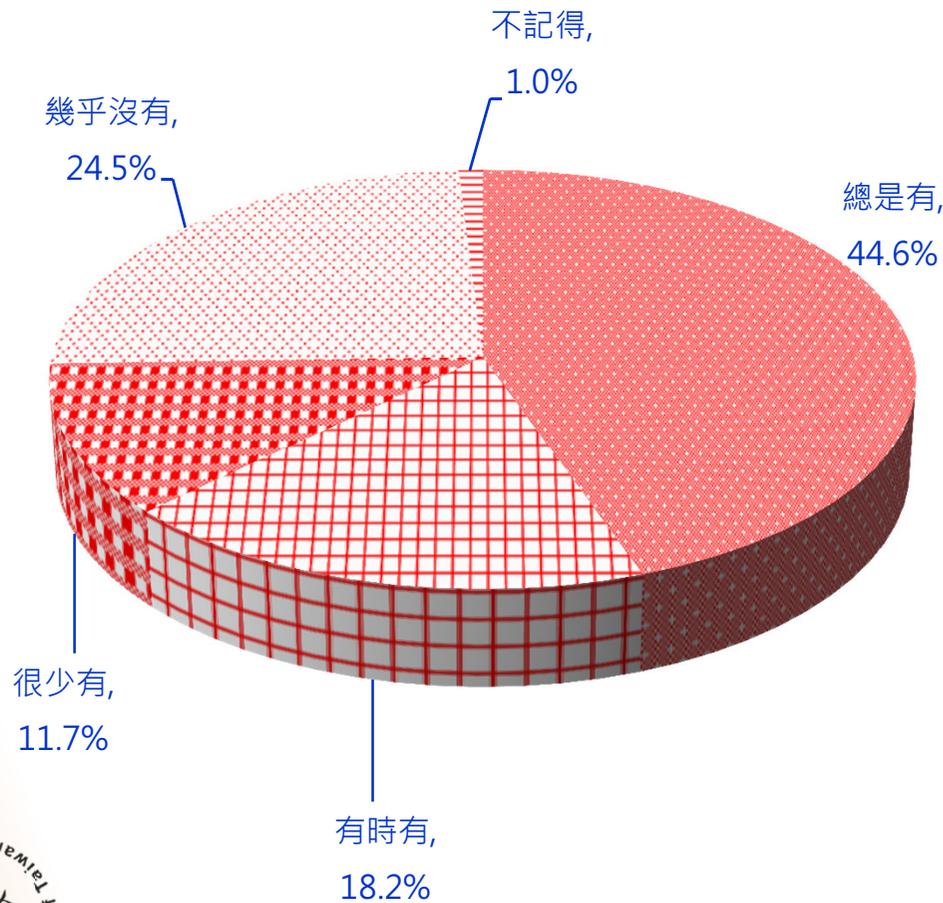
4. 醫師有沒有依照您的病情提供不同的治療或檢查方式讓您選擇，如：吃藥或開刀方式？



59.2%的受訪者認為醫師「總是有」或「有時有」依照其病情提供不同的治療或檢查方式讓受訪者選擇，**39.7%**受訪者則認為「很少有」或「幾乎沒有」。

# 2016年民眾認知調查結果(4)

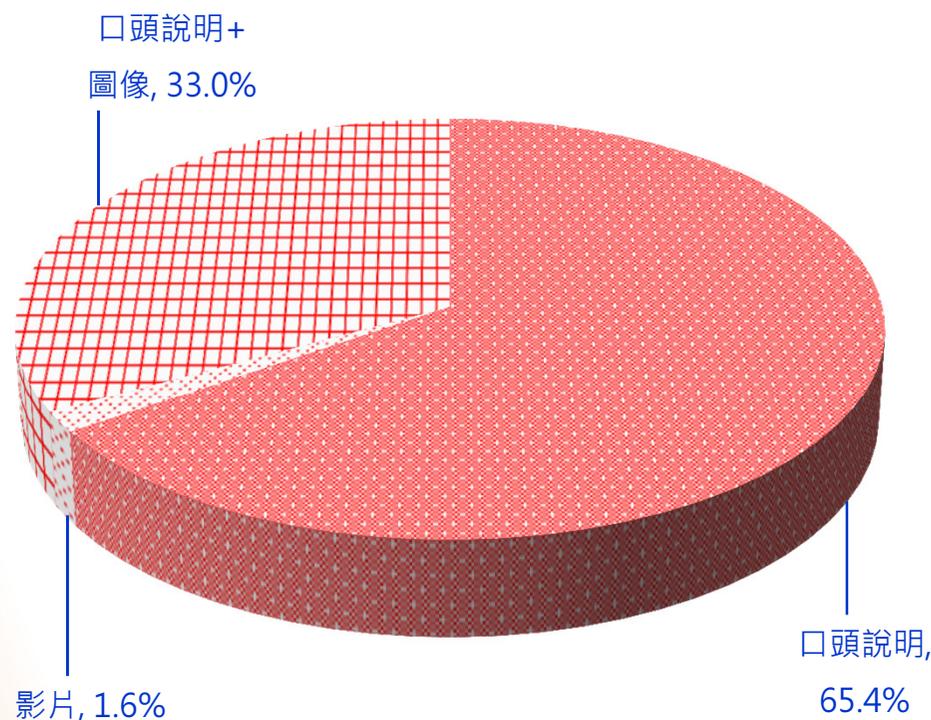
## 5. 醫師有沒有向您解釋所做治療或檢查的優缺點？



62.8%的受訪者認為醫師「總是有」或「有時有」向其解釋所做治療或檢查的優缺點，**36.2%**受訪者則認為「很少有」或「幾乎沒有」。

# 2016年民眾認知調查結果(5)

## 6. 醫師用哪些工具協助您瞭解與病情有關的資訊？



65.4%的受訪者認為醫師為協助受訪者了解與病情有關資訊的工具中，以「**口頭說明**」方式的**比例最高**，其次是「口頭說明+圖像」，占33.0%。

# 醫療品質及病人安全



107-108年醫院病人安全年度目標

目標八、鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作

## 目標8、鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作

一、提供民眾多元參與管道，鼓勵民眾關心病人安全問題

二、推行醫病共享決策(Shared Decision Making)

三、提升住院中及出院後主要照顧者照護知能

新

# 提供民眾多元參與管道



# 健康識能(Health Literacy)

- 世界衛生組織(WHO)將健康識能定義為：「決定個人**動機與能力**去獲得、瞭解及應用健康訊息所需的**認知及社會技能**」
  - 有健康識能者，代表其有能力得到、處理和理解基本健康資訊，並能作出適當醫療決策。如：了解藥瓶標示的能力、遵循書面或口頭的健康指導、了解醫療諮詢的內容或治療的方向、能描述當下症狀等。
- 研究顯示，**缺乏健康識能會導致醫師與患者溝通不良**，使病人難以遵從照護計畫、描述他們的病史、了解疾病風險

## 目標8、鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作

- 針對105-106年年度目標進行焦點團體訪談的重點
- 鼓勵民眾參與上，應以「Patient Safety First」或「Patient Safety center」的概念為出發點，**了解民眾切身遇到的問題**，並強化工具和資訊的運用，**以民眾能理解的語言來說明**，減少醫病資訊不對等的情況

# 目標4、預防病人跌倒及降低傷害程度

- 結合跨專業團隊的合作，含醫師、藥師、復健師等，**將病人及照顧者納入團隊內**，另外自認為自我能力強的人(如：成年人或男性)需加以突破。其次，明確**協助家屬交接班與溝通**，增進防跌認知概念。
- 運用AI智能化**資訊輔助**以能**提醒或篩選**出高危跌倒病人的狀態
- 強化床的功能，平時電動床設置要低，以避免更高的防護跌得更嚴重，照護或治療時要調高以減少醫護人員職業傷害，另外，對於床的設計可反映意見給廠商以加強改善設計。
- **離床報知機**感應過於敏感，易成false alarm，而且跌倒是在那一兩秒時間，其動作反應緩不濟急。
- 定期檢測跌倒工具的信效度，建構高危評估題項；另可多加強**神內及骨科**病人防跌評估。

# SDM 宣傳-海報及影片

醫療人員是專家  
您也是自己身體的專家



當我在做醫療決策之前，我會做到：

- ✓ 瞭解各種治療選擇的優缺點和風險
- ✓ 想想自己在意的事
- ✓ 向醫療人員說出我的期待與需求

## 醫病共享決策

和醫療團隊合作  
一起討論出最適合自己的治療方式

<http://sdm.patientsafety.mohw.gov.tw/>

衛生福利部 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

廣告



## 醫病共享決策

當您面對醫療抉擇時，請依下列三步驟，  
和醫療人員合作，選出最適合您的醫療方案吧！

### 1.問問題

就醫時，請記得問醫師以下的問題：

1. 我的身體怎麼了？
2. 有哪些**選擇**(治療或檢查)可以改善我的健康狀況？
3. 每個選擇各有**哪些優缺點**？

### 2.說考量

您的考量和醫療數據一樣重要，請跟醫療人員說出您**最在意的事**和**期待**是什麼？才能做出最適合您的決定喔！

### 3.做決定

問自己，**準備好**要做決定了嗎？或者需要跟**其他人商量**，或了解更多資訊再做決定？



醫病共享決策平台：<https://sdm.patientsafety.mohw.gov.tw/>

衛生福利部 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 廣告



Joint Comm.

台灣醫療品質協會 台灣醫院評鑑協會 台灣醫療品質策進會



# 2018年SDM重點

- **實用！**
  - 推行面：醫院及相關學協會的現況與需求調查
  - PDA：病人及臨床人員對決策需求的探討、建立臨床人員的共識
- **深入！**
  - 持續辦理SDM實踐運動及到院輔導（拉長實踐期！）
  - 開發決策輔助工具認證機制
    - 鼓勵醫院製作「符合認證標準」之PDA
  - 辦理教育訓練、發展教材、培訓SDM專家
    - 多場小班制PDA實作輔導型工作坊、主題式實踐與引導課程.....等
- **資源更新及整合！**
  - 已屆兩年之PDA更新或下架
  - 相同題目範圍PDA之整合或擇優保留上架



~感謝您的參與~

**病人更安全**