

就醫安全把關(一)

為自己與家人就醫安全 把關

高雄私立阮綜合醫院

外科 劉宗瑀醫師

1

掃描有禮物唷



健保支付 收入不佳



工作繁重



醫療糾紛



如何醫病溝通



說教

碎念

權勢

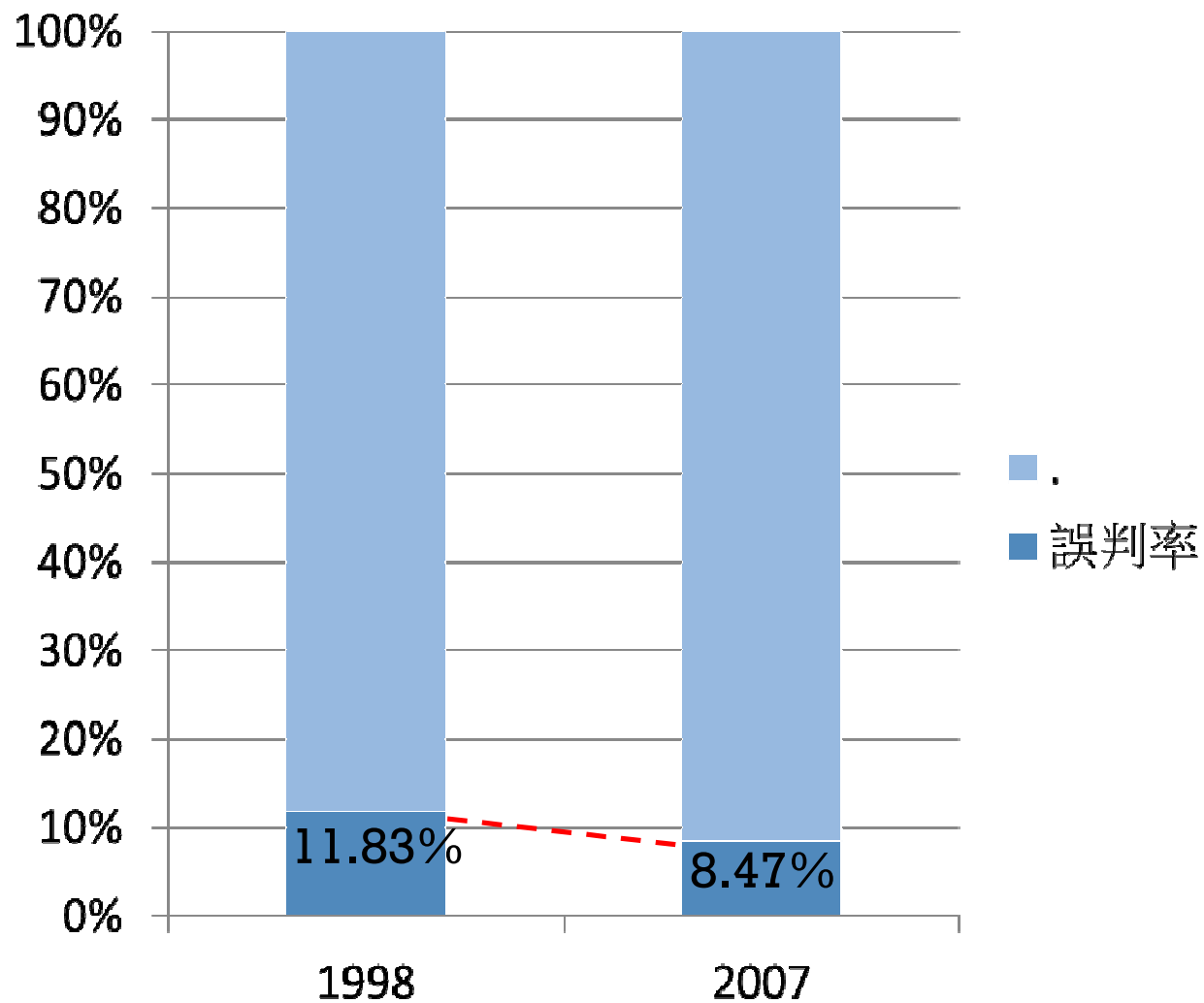
卸責

壓力

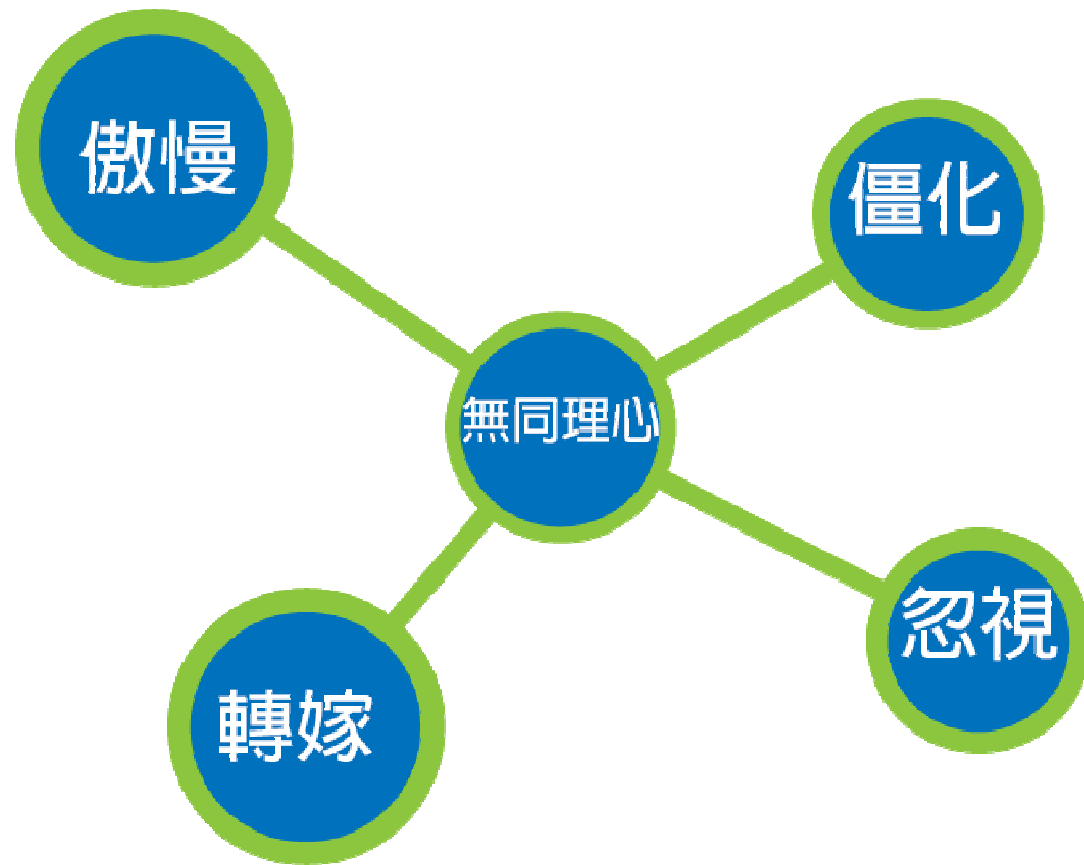
濫權

誤判率

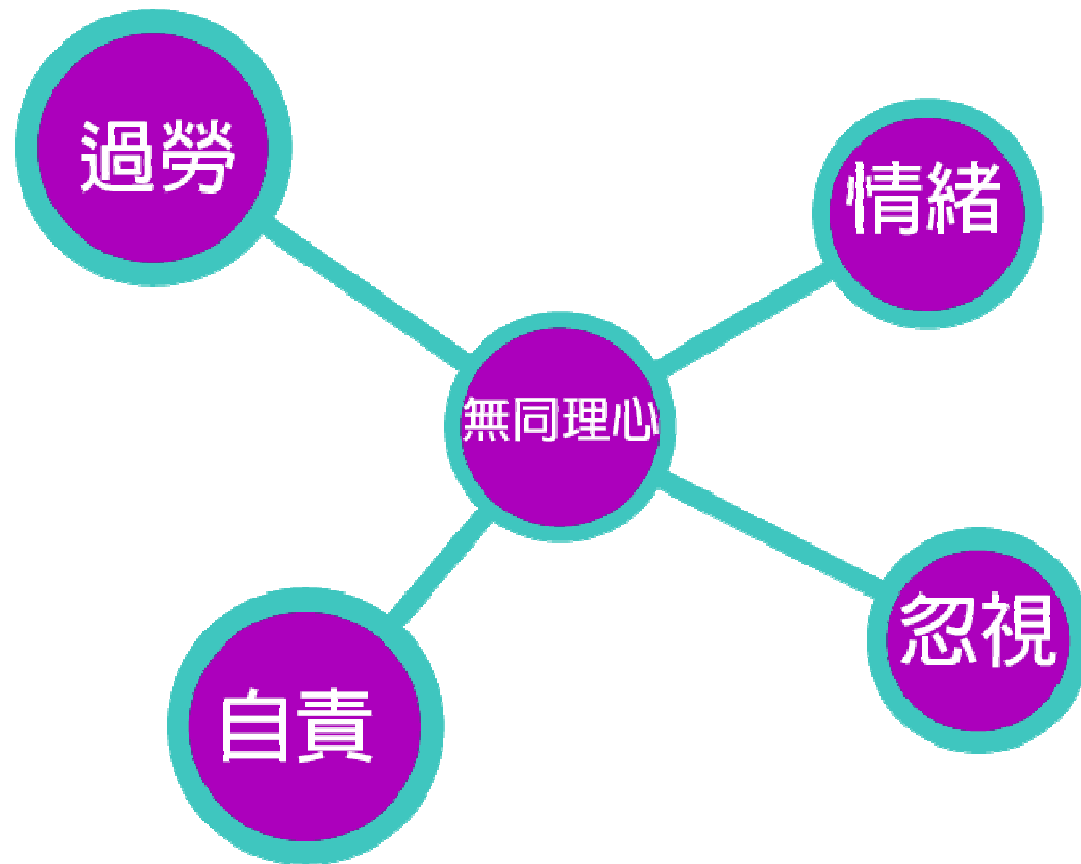
- 美國1998~2007:
475,651 接受切除闌尾



從病患角度反思



從醫護角度反思



為自己與家人就醫安全 把關

病人安全

病人哪個階段不用注意安全？

以病人為中心...

- 民情
- 以客為尊

其實“病人安全”...

- 就是讓重整所有醫病關係中的細節!
- 比“病人為中心”更升級!
- “以病人安全為中心”

大綱

- 何謂就醫安全
- 民眾如何主動提升就醫安全係數
- 民眾就醫的權利與責任
- 分組討論
- 另類醫療安全案例討論

*病人安全的定義

- 美國醫療研究院：

免除意外傷害，藉由操作系統之建立以降低疏失的發生，並提高攔截誤失的可能性，以確保病人安全。

(IOM, 1999)

背景：美國每年因醫療失誤而死亡人數比死於車禍、乳癌或愛滋病的人更多。

- 美國國家病患安全基金會

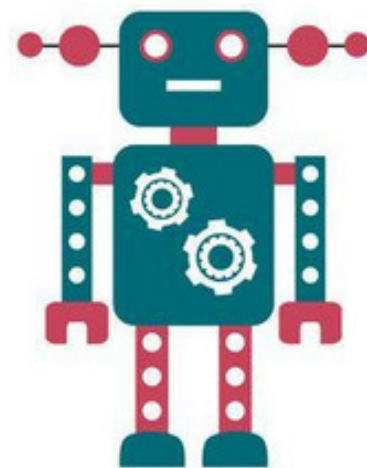
病人安全是避免、預防及改善健康照護過程中所產生之不良反應與傷害。(NPSF,1999)

*台灣病人安全的現況與作為

- 台灣醫療不良死亡6000~20000人/年
 - 9202丹麥醫師會會長Dr. Jesper Poulsen
- 衛生署於92年2月正式成立「病人安全委員會」
- 醫策會同步成立「病人安全與品質專案小組」

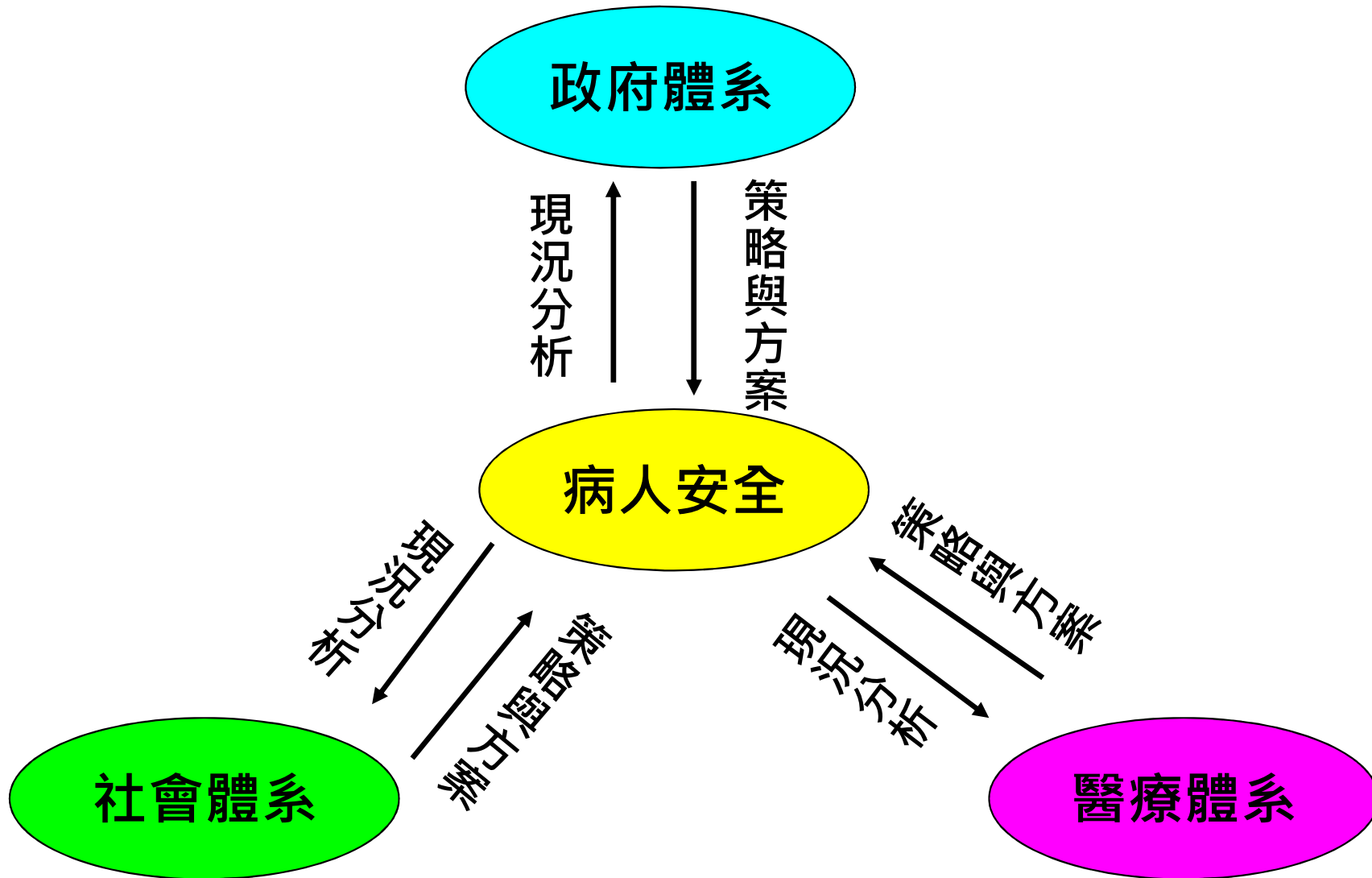
醫生/病人 彼此的天敵?

人不是機器



根本原因分析
防呆

病人安全三大構面



*政府體系

病人安全十大行動綱領

- 全面設置病人安全專責單位及人員
- 建構以學習和改善為目的之醫療錯誤通報系統
- 研發病人安全指標及指引
- 重視病人權益的文化，加強醫病溝通
- 推廣病人就醫權益之指引
- 加強醫事人員的病人安全
- 建構病人安全資訊體系
- 建構病人用藥安全機制
- 加強院內感染管理制措施
- 強化醫療程序與作業安全

*醫療體系

醫院十大安全作業指引

- 藥事
- 護理
- 急診
- 檢驗 (查)
- 手術室
- 產房
- 放射
- 麻醉
- 院內感染
- 緊急災難

*醫療體系

醫院評鑑改革重點

1. 建立以病人為中心的評鑑制度
2. 評鑑重點由結構面已轉變為過程面及結果面
3. 加強評鑑委員共識，務使標準一致
4. 評鑑行政作業均資訊化、網路化
5. 規劃建立醫院評鑑收費制度
6. 規劃建立評鑑資料庫評估成效
7. 規劃建立評鑑委員專任制度
8. 定期不定時之評鑑追蹤輔導制度
9. 研議評鑑結果減少分級或不分級之可行性

*社會體系

- 維護病人安全就醫的權益
 - 一 醫病關係是權力與義務
- 重視病人安全促進社會和諧
 - 一 強化醫病雙方良好互動
- 新聞媒體在病人安全之衛教與自律
 - 一 新聞道德



醫療品質及 病人安全工作目標

Taiwan Patient Safety Goals for Hospitals

1

提升醫療照護人員間 有效溝通

- 落實訊息傳遞之正確、完整與及時性
- 落實轉運病人之風險管理與標準作業程序
- 落實放射、檢查、檢驗、病理報告之危急值或其他重要結果及時通知與處理
- 加強團隊溝通技能

2

落實病人安全事件管理

- 營造病安文化，並參與台灣病人安全通報系統(TPR)
- 分析病安事件並推動改善方案
- 訂有病安事件管理計畫

3

提升手術安全

- 落實手術辨識流程及安全查核作業
- 提升麻醉照護品質
- 落實手術儀器設備檢測作業
- 避免手術過程中造成的傷害
- 建立適當機制，檢討不必要之手術

4

預防病人跌倒及 降低傷害程度

- 落實跌倒風險評估及防範措施
- 提供安全的照護環境，降低跌倒傷害程度
- 跌倒後檢視及調整照護計畫

5

提升用藥安全

- 推行病人用藥整合(Medication Reconciliation)
- 落實用藥過敏及不良反應史的傳遞
- 加強高警訊藥品及輸液幫浦的使用安全

6

落實感染管制

- 落實手部衛生遵從性及正確性
- 落實抗生素使用管理機制
- 落實組合式照護(care bundles)的措施，降低醫療照護相關感染
- 定期環境清潔、監測與建立消毒、滅菌管理機制

7

提升管路安全

- 落實管路使用之評估及照護
- 提升管路置放安全及減少相關傷害
- 加強團隊合作，提供整合性照護

8

鼓勵病人及其家屬 參與病人安全工作

- 鼓勵醫療人員主動與病人及其家屬建立合作夥伴關係
- 提供民眾多元參與管道
- 鼓勵民眾通報所關心的病人安全問題
- 主動提供病人醫療安全相關資訊，推行醫病共享決策(Shared Decision Making)

有問題就問



民眾如何主動提升就醫安全係數

鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作

三 應 公

主
動
合
作
保
平
安

就
醫
安
全
靠
自
己

主動合作保平安

- 病人安全我會應

← 102-103年病人安全週主軸

- **響應**：響應病人安全活動

- 參加、學習、落實、分享、擴散.....。

- **回應**：回應醫護人員的問題

- 包括為辨識身分所問的問題。

- **反應**：

- 主動反應自己或家人的特殊健康狀況。
- 可能造成自己或他人就醫不安全的疑問或建議。



響應，你可以這麼做(1)

- 參加活動或課程，提升自己的就醫安全知識。
- 參與醫院病人安全委員會或志工隊，一起設計病人安全對策。
- 配合/落實病人安全措施：
 - 配合手術部位標記：



響應，你可以這麼做(2)

- 配合/落實病人安全措施(續)：用藥紀錄卡

用藥有紀錄 看病卡安全



病人安全我參與
請你跟我這樣做

我藥做到

- 藥做紀錄，我會主動記錄長期服用及過敏的藥物。
- 我會主動告訴醫師正在服用以及長期使用和過敏的藥物。
- 我藥問清楚藥名、藥效、服用方法及其他注意事項。



行政院衛生署 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 關心您

用藥紀錄卡

病人安全

姓名：_____

出生：_____年 _____月 _____日

慢性病史：_____

- 領藥時，要確認清楚藥袋上是您的姓名，並有藥品名稱、調劑者姓名...等資訊。
- 當您服藥時，要知道藥品的名稱、治療目的、如何吃、什麼時候吃、使用多久及有何注意事項。
- 對用藥不清楚，可以詢問原就醫醫院、診所藥師，或向附近社區藥局藥師請教。

我對下列藥物過敏！(請詳填下表)

藥名	反應

行政院衛生署
財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 印製

用藥安全 需要你我來參與

- 請將您長期服用的藥品或過敏藥品謄寫至本卡，也可請醫療人員(社區藥局)協助謄寫。
- 看病或住院時，請主動出示本卡。
- 藥品有改變時，請注意更新本清單。

我的長期用藥紀錄 填卡日

藥名/劑量	用法	注意事項
	天 次	
	天 次	
	天 次	
	天 次	
	天 次	
	天 次	
	天 次	

藥物諮詢專線

安心看病五撇步

1. 安心看病講清楚
2. 追求健康勤發問
3. 檢查治療問仔細
4. 手術前要停看聽
5. 正確用藥才安全

安心看病講清楚

反應1

- 主動說出哪裏不舒服？不舒服多久？
- 曾看過其他的病或做過其他的治療？
- 會對哪些藥物或食物過敏？
 - 建議隨身攜帶過敏藥物清單，並主動拿給醫療人員參考。
- 有沒有同時在用其他的藥物？
 - 包括中藥、西藥或營養食品。
 - 平時可以做用藥記錄。
- 家人（有血緣關係者）有患過哪些可能的遺傳疾病？
- 女士專屬：是否懷孕？

或者，你可以拿出**健康日記**或**用藥紀錄卡**給醫師參考。

追求健康勤發問

- 一定要問的3個問題 (Ask me 3)
 - 導致我這次不舒服的主要原因是什麼？
 - 我需要做什麼 (如：改變習慣、飲食、接受治療.....) ？
 - 為什麼做這件事對我而言很重要？
- 邊問要邊記筆記，並且讓醫療人員確認你的理解是否正確。
- 如果你聽不懂醫療人員的說明
 - 你可以**再次發問** (不要害羞) ，直到你完全瞭解為止。

檢查治療問仔細

- 檢查前，問清楚
 - 請醫療人員說明檢查或治療目的、步驟、配合事項及何時可得知檢查結果
 - 醫療人員指示您檢查前需服藥或禁食時，一定要確實遵守，以利檢查進行
 - 詳閱檢查衛教單張。
 - 將檢查或治療時間紀錄在日曆上，避免遺忘。
- 住院前，要知道
 - 做什麼：住院要做哪些治療或檢查，有沒有需要自費的項目。
 - 怎麼做：接受治療的過程有哪些，用藥、飲食及起居要注意什麼。
 - 會怎樣：治療過程可能有什麼副作用、多久可以出院？
 - 要問誰：如果住院期間或出院後，有不舒服或疑問，可以詢問誰

手術前要停看聽

- “知情同意”是您的權益，手術前請說出不安的事項並與醫師討論，瞭解後再填手術麻醉同意書

反應4

手術前，應知道

- 為什麼：我知道為什麼要動這個手術？若不開刀，有無其他替代的治療方式？。
- 怎麼做：我瞭解手術的進行方式（如：開刀部位、麻醉方式）開刀前或開刀後的注意事項……等）。
- 會怎樣：我知道手術後會有什麼狀況（如：手術的風險、多久會復原）。
- 要問誰：如果手術後有不舒服或疑問，我知道可以詢問誰。

手術前，我配合

響應

- 被標記：我願意配合醫師在我的手術部位畫標記，以保障我的手術安全。
- 大聲答：配合醫院的病人辨識作業，當醫護人員詢問我的姓名及相關問題，我會主動回答。

回應



正確用藥才安全

領藥時

- Who → 確認是你的藥袋 → 檢查藥袋上你的姓名(性別)
- Where → 知道藥局在那裏 → 檢查藥局名稱、地點、電話(如果有調劑者姓名最好)
- How → 明白服用方式 → 問清楚一天幾次？如何服用？
- When → 瞭解藥的日期 → 看清楚藥品交付日，過期藥物絕不服用
- What → 看看你的藥 → 打開藥包看看你的藥，瞭解藥品數量和用量

用藥時

- 不任意停藥和任意調整服用劑量或頻率。
- 對來路不明的藥品：不聽、不信、不買、不吃、不推薦。
- 不隨便吃別人送的藥品，也不把自己的藥送給別人吃。
- 吃藥時避免同時食用葡萄柚汁、酒類、香菸、咖啡、茶、牛奶、碳烤食物，以免影響藥物吸收及或引起交互作用。
- 藥物（含營養補充品）間有時可能產生交互作用，應先詢問醫師或藥師是否可同時使用。

領藥注意事項

1. 核對個人資料：姓名、性別、年齡.....
2. 確認藥物正確性：藥袋數量、藥品名稱及數量。
3. 藥品用法、用量、警語等訊息。
4. 藥袋或內附藥品明細表，須註明調劑者姓名。
5. 發現藥物用途與就醫目的不符或拿錯藥，立即反映

00XX診所
00市00區XX街999號
總機:(02)2345xxxx 醫師:(02)2345xxxx
內科:(02)2345xxxx 檢驗科:(02)2345xxxx

日期/時間：101年5月20日 15:36

領藥號：530

① 病歷號：x9x9 姓名：巫xx 性別：男 年齡：x歲 藥袋數：7之4

用法/用量：
[口服]每日1次，早飯後。 處方天數：28天

② 藥名：
Espin 100mg cap* (Acetylsalicylic acid) 發藥量：28顆
安心平腸溶微粒膠囊 100公絲

藥物外觀：
橘/透明膠囊，內含白色腸溶顆粒[Everest Espin]

藥物作用：
拒血小板凝集 (預防血栓栓塞)

效期與貯存條件：
領藥後六個月/常溫貯存

③ 特殊注意事項 (副作用)：
欲接受手術或拔牙之患者，請先行告知醫師，並停藥5天以上。

處方醫師：王00醫師 ⑤ 調劑藥師：黃00藥師 門序：099xxxxxxx
就診科別：心臟血管內科 核對藥師：陳00藥師 調劑藥櫃：1

請核對藥袋姓名、藥袋總數、藥品名稱、外觀及數量，並注意效期，未標示者為三個月。

口罩、洗手防感染



- 預防感染：保護自己也保護別人
 - 非照顧者：減少探病頻率。
 - 照顧者，或必須探病或進出醫院時
 - 隔離措施要確實：**至少要戴口罩**，特殊狀況時，需穿隔離衣。
 - 進/出醫院，接觸病人前/後，都要洗手。

■ 正確洗手功

內 外 夾 弓 大 立 腕



注意：乾、溼洗手都有效，重點是**一定要洗手！**



預防跌倒有十知

- 跌倒會發生什麼事？
 - 摔傷、瘀傷、骨折、內出血、死亡.....
 - 伴隨上述傷害引發後續延長照顧或併發症（感染、褥瘡）。
- 誰容易跌倒？
- 哪裡 \ 何種情況最常發生跌倒？
- 如何預防跌倒？

預防跌倒有十知（續）

當你是病人時：懂得警覺跌倒的危險狀況、做好保護自己的措施、必要時主動求助！

- 1.當您感覺頭暈或血壓不穩，下床應先坐在床緣，再由家屬扶下床。
- 2.當您需要協助而無家屬在身旁，請立即以紅燈通知護理人員。
- 3.床欄拉起時，如需再次下床，應先將床欄放下來，切勿翻越。
- 4.避免過長的衣褲，以防絆倒。
- 5.應穿防滑鞋，避免打赤腳。
- 6.如廁時，有緊急事故，請按廁所內紅燈告知護理人員。

當你是照護者時：盡量不離開病人，如需要臨時離開，請託其他病床照護者或護理人員暫時幫忙！

- 7.地面有溼、滑或容易絆到的物品時，可以通知醫療人員，以防不慎跌倒。
- 8.物品盡量收於櫃內，以保持走道寬敞。
- 9.當您照顧的病人有躁動、不安、意識不清時，請將床欄拉起，如果躁動情形太嚴重，可以請醫療人員協助以約束保護病人。
- 10.病房盡量保持燈光明亮（夜晚時，至少要留小燈或廁所燈）。

當病人提及病安問題時...

當人員提出病安問題時...

其他提醒

- 身體與生命都是你自己的事，你不追求對這方面的認識，沒有人能幫你。
- 任何藥物都有副作用，不要因為健保的福利，就愛檢查，愛服藥。
- 病徵初起的階段，是最關鍵的時刻，要把門診當作最重要的事。
- 親朋好友的建議，不要隨便採納；小心使用Google來判斷你的健康與疾病。
- 不一定都錯，也不一定都正確，要多方查證，與醫療人員討論。
- 不要在西醫院裡用中醫。
- 不要亂用偏方，不要亂補，也不要亂吃東西。

—摘錄自郝明義《那一百零八天》

分組討論：

從就醫的權利與責任來探討民眾就醫安全

- 進度一：各組自行列出五大就醫安全排行榜
- 進度二：各組自行討論就醫的權利與責任之內容，並完成下表。

就醫安全 五大排行榜	就醫權利 是/否	如何爭取	就醫責任 是/否	如何配合
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

- 進度三：分組報告與討論