



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

Joint Commission of Taiwan

鼓勵病人參與病安 Patient Engagement

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

方震中 執行長

113年8月12日

2021-2023全球病人安全動計畫概述

Overview of the Global Patient Safety action Plan 2021–2030



◆ Vision

在健康照護中無人受到傷害

病人在任何時候、任何地方都能得到安全與尊
的照護



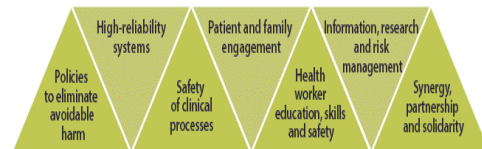
◆ Mission

以科學、病人經驗、透過系統設計和合作夥伴
推動政策、策略和行動消除對病人和醫療人員
避免之風險和傷害之風險來源



◆ Goal

以全球範圍內用最大程度減少
因不安全的醫療保健造成可避免之傷害



行動架構 7×5矩陣

Framework for Action- The 7x5 Matrix



7 策略目標 × 5 行動方案

各項行動方案皆包含下列角色行動

- 政府
- 醫療照護機構與服務
- 利益關係人
- WHO

策略一

訂定醫療照護政策以消除醫療中可避免的傷害

策略二

建立高可靠性的衛生系統和衛生組織

策略三

確保每個臨床照護過程的安全

策略四

賦予病人和家屬權力參與病人安全工作

策略五

提供醫療工作者病人安全教育訓練

策略六

確保訊息和知識流通以避免傷害風險

策略七

發展和維持多部門和多國的協同、團結和夥伴關係，以改善病人安全和照護品質





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

策略目標4

賦予病人、家屬，
並讓他們參與幫助
及支持更安全的醫
療照護

Strategic Objective 4

Patient and family engagement

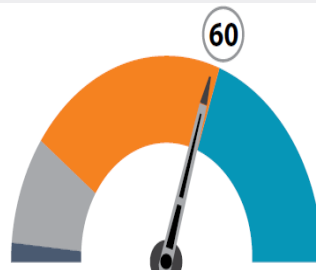
Engage and empower patients and families to help and support the journey to safer health care



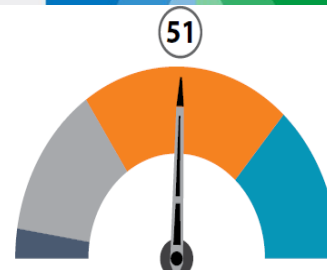
世界病人安全報告 2024



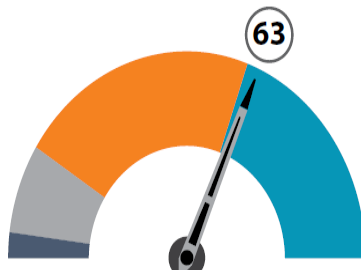
Global patient safety report 2024



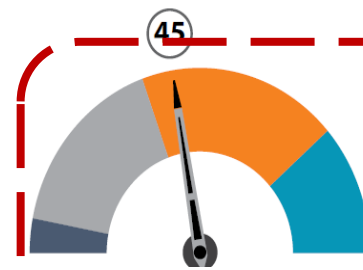
策略一. 訂定醫療照護政策以消除醫療中可避免的傷害



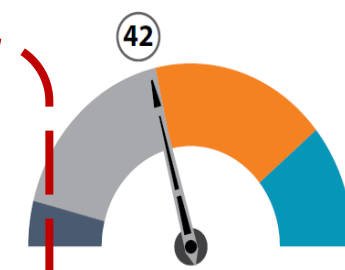
策略二. 建立高可靠性的衛生系統和衛生組織



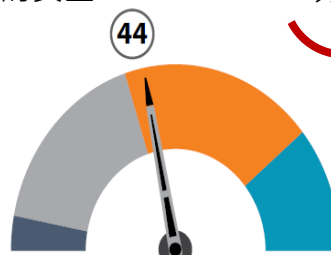
策略三. 確保每個臨床照護過程的安全



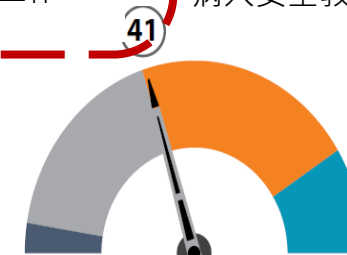
策略四. 賦予病人和家屬權力參與病人安全工作



策略五. 提供醫療工作者病人安全教育訓練



策略六. 確保訊息和知識流通以避免傷害風險



策略七. 發展和維持多部門和多國的協同、團結和夥伴關係，以改善病人安全和照護品質



病人和家屬參與病人安全工作的總體達成目標為 45%。

策略四. 病人與家屬參與目標 世衛組織各區域達成比較

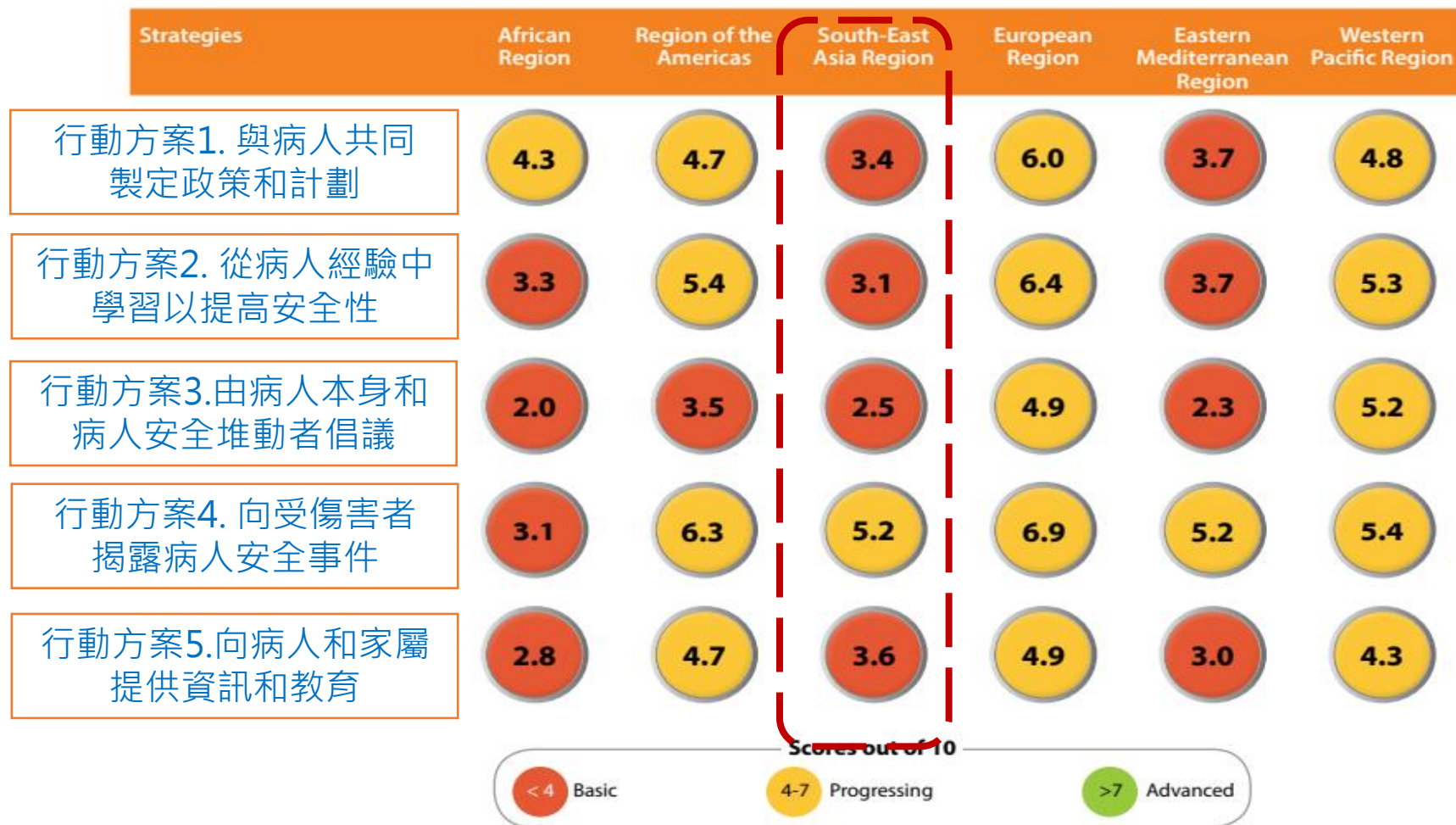


Figure. Distribution of strategic objective 4 performance scores across the five strategies, by WHO regions

在病人和家屬參與之目標方面，西方國家在5項戰略計劃中得分較高

113-114年醫療品質及病人安全工作目標



113-114年度·醫院版

醫療品質及病人安全

Taiwan Patient Safety Goals for Hospitals

工作目標

1 促進醫療人員間團隊合作及有效溝通

1. 建立機構內團隊領導與溝通機制，落實醫療人員訊息有效傳遞並促進團隊合作
2. 落實病人於不同單位間共同照護或是轉換照護責任時訊息溝通之安全作業
3. 加強於困難溝通情境之病人辨識及交班正確性

醫院版

2 營造病人安全文化、建立醫療機構韌性及落實病人安全事件管理

1. 營造機構病人安全文化與環境，並鼓勵員工主動提出對病人安全的顧慮及建議
2. 提升醫療機構韌性，保護醫療場所人員免遭受暴力侵害
3. 鼓勵病人安全事件通報，運用人因工程之概念，強化病人安全事件改善成效

3 提升手術安全

1. 落實手術辨識流程及安全查核作業
2. 落實手術輸、備血安全查核作業
3. 落實手術麻醉整合照護，強化團隊合作
4. 預防手術過程中不預期的傷害

4 預防病人跌倒及降低傷害程度

1. 團隊合作提供安全的照護與環境，以降低跌倒傷害程度
2. 評估及降低病人跌倒風險
3. 跌倒後檢視及調整照護計畫
4. 落實病人出院時跌倒風險評估，並提供預防跌倒及預防或改善衰弱之指導

5 提升用藥安全

1. 推行病人用藥整合
2. 加強使用高警訊藥品病人之照護安全
3. 加強需控制流速或共用管路之輸液使用安全

6 落實感染管制

1. 落實人員之健康管理
2. 加強抗生素使用管理機制
3. 推行組合式照護的措施，降低醫療照護相關感染
4. 定期環境清潔及監測清潔品質
5. 建立醫材器械消毒或滅菌管理機制

7 提升管路安全

1. 落實侵入性管路之正確置放
2. 提升管路照護安全及預防相關傷害

8 改善醫病溝通並鼓勵病人及家屬參與病人安全工作

1. 鼓勵民衆關心病人安全，並提供民衆多元參與管道
2. 運用多元或數位模式，改善醫病溝通，並推行醫病共享決策
3. 提升住院中及出院後主要照顧者照護知能

9 維護孕產兒安全

1. 落實產科風險管控
2. 維護孕產婦及新生兒安全
3. 預防產科相關病人安全事件

更多資訊請至
台灣病人安全資訊網



113-114年度·診所版

醫療品質及病人安全

Taiwan Patient Safety Goals for Clinics

工作目標

診所版

1 有效溝通



1. 落實轉診病人之訊息雙向傳遞
2. 落實藥品優良調劑及交付安全
3. 預防醫療場所暴力

2 用藥安全



1. 預防病人重複用藥
2. 落實藥品優良調劑及交付安全
3. 加強使用高警訊藥品病人之照護安全

3 手術安全



1. 落實手術安全流程
2. 提升麻醉藥品品質

4 預防跌倒



1. 加強宣導預防跌倒之措施
2. 改善醫療照護環境，以降低跌倒風險及傷害程度

5 感染管制



1. 落實手部衛生
2. 落實呼吸道衛生及咳嗽禮節
3. 安全注射與血液採檢

6 維護孕產兒安全



1. 落實產科風險管控
2. 維護孕產婦及新生兒安全
3. 預防產科相關病人安全事件

台灣病人安全資訊網



衛生福利部 委託財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會辦理

(廣告)



衛生福利部 委託財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會辦理

(8)



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

目標八



目標八、改善醫病溝通並鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作

執行策略	一般原則	參考做法
1. 鼓勵民眾關心病人安全，並提供民眾多元參與管道。	1.1 與病人相關的作業，宜有機制蒐集病人及家屬意見。	1.1.1 邀請病人及其家屬、醫院志工、社區民眾或病人團體代表等參與病人安全委員會。參與方式可多元化，如：列席表達意見、提供書面意見、接受諮詢、或擔任委員會委員皆可。 1.1.2 邀請民眾代表參與各類同意書與衛生教育教材之修正。徵詢民眾對衛教方式與內容的意見，藉以了解教材內容是否淺白易懂，並能提供民眾需要之資訊。 1.1.3 對於民眾的申訴抱怨、讚美信函中與病人安全相關的內容，宜建立機制蒐集與檢討，並回饋給病人安全委員會或相關品質管理單位。 1.1.4 對於讚美意見，應公告或於相關會議宣讀，以肯定醫療機構與同仁的病人安全行為；對於改進意見，檢討後應適當的回饋民眾。 1.1.5 鼓勵志工於民眾候診或陪伴家屬時，提供病人安全相關宣導，也可將民眾意見及時反映院方。 1.1.6 鼓勵與病人、企業或社區團體合作宣導病人安全。



目標八



目標八、改善醫病溝通並鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作

執行策略	一般原則	參考做法
	1.3 鼓勵病人及其家屬主動說出對其所接受的治療與處置之任何疑問。	1.3.1 運用住院須知、海報文宣、跑馬燈、醫院網頁及社群平台等傳播媒介，宣導病人及其家屬主動提出關心的病人安全問題。 1.3.2 以徵稿或邀稿方式接受民眾提出與病人安全相關的想法，並於院內刊物或網站刊登。 1.3.3 病人及家屬對於其接受的治療有重大疑慮而無法獲得醫療團隊適當回應時，醫院應建立機制提供管道，協助醫療人員解決病人的問題。



策略四 - 台灣執行整體成果



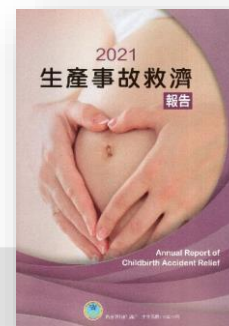
- ✓ 病人安全共進計畫專案小組納入病安民眾團體代表參與
- ✓ 病人權利政策規範納入病人家屬代表意見(醫中2.1.1)

相關政策

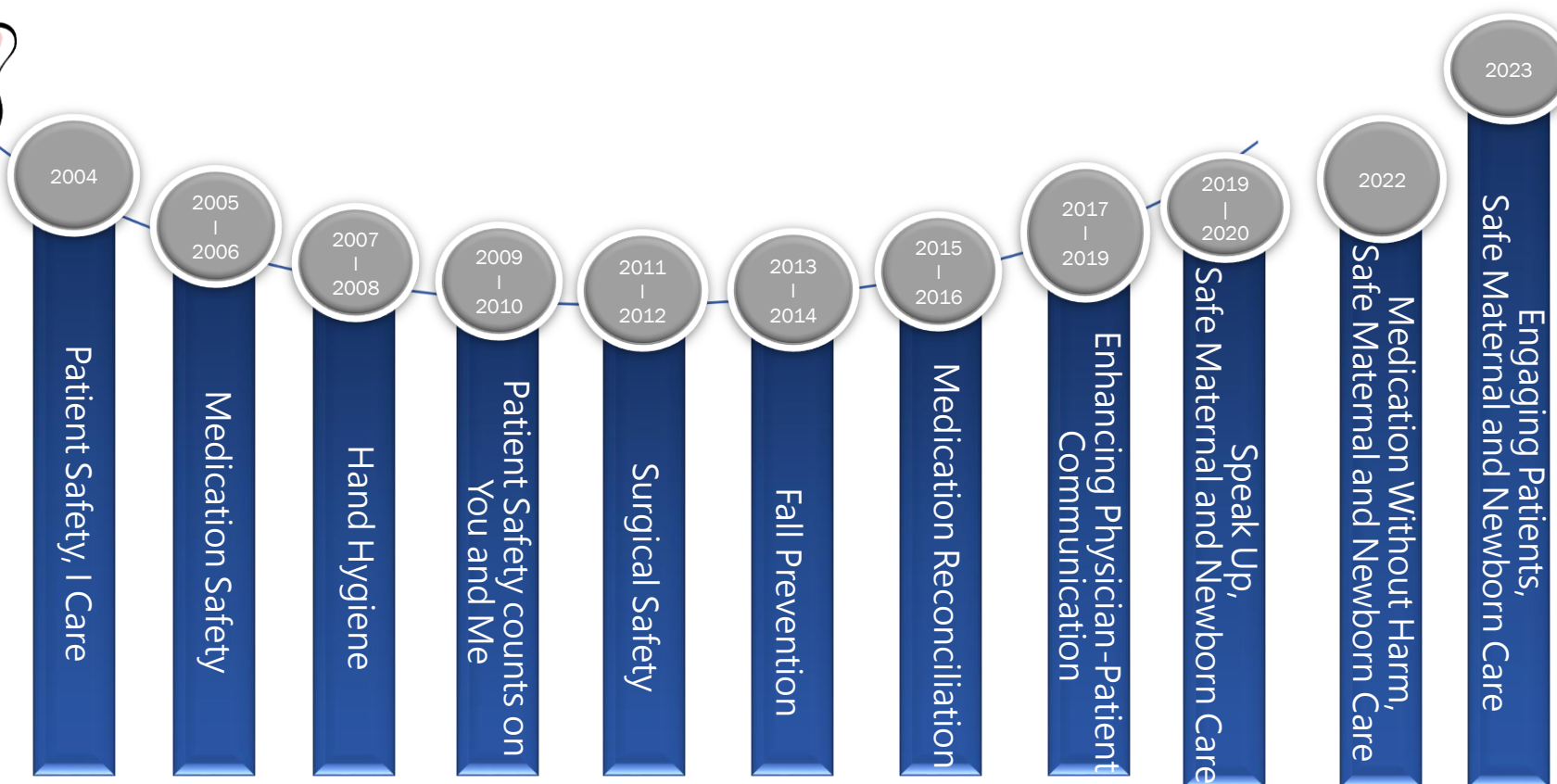
- ✓ 提供病人及家屬衛教與醫院服務資訊(醫中及一般1.6.1)
- ✓ 病人及家屬權責(醫中及一般2.1)
- ✓ 病安目標八 蒐集病人及家屬意見；以病人需求考量進行醫病共享決策

製定並實施向病人和家屬披露不良事件或相關安全結果

- ✓ 台灣病人安全通報系統年報、季報
- ✓ 生產事故救濟年報
- ✓ 健保醫療品質資訊公開網



病人安全週主題



推廣世界病人安全目標



Safe healthcare workers,
Safe patients

Medication
without harm



NEW

Diagnostic
Safety

Global Advocacy

World Patient
Safety Day
established

2016-2019

2019

2020

2021

2022

2023

2024



Speak up for
Patient Safety!



Act now for safe and
respectful childbirth



Engaging
patients for
patient safety



攜手共進 追求品質 *Quality, We Together!*



World
Patient Safety
Day 17 September 2023

2023年9月17日
世界病人安全日



讓病人參與維護病人安全 Elevate the voice of patients!

1. 提高病人的積極參與
2. 病人和家屬一同參與政策及實踐
3. 讓病人和家屬參與自身醫療照護和提高醫療照護的安全性
4. 鼓勵參考《2021-2030 年全球病人安全行動計劃》提升病人參與

響應橙色點亮
標誌性建築物



台灣病人安全週主題 《孕產安全你我共守》

SDM實踐運動

- 推廣孕產兒主題、高齡友善主題
- 新增人因特別獎





提升診斷促進病安

Improving diagnosis for patient safety

1. 診斷問題造成16%病人安全事件
2. 提醒醫師認知重要病人的症狀及徵象
3. 及時正確的與病人和家屬溝通診斷的結果
4. 利用科技協助達成及時正確的診斷
5. 鼓勵病人和家屬參與提昇診斷的正確



- Theme:

改善診斷以確保
病人安全

- Slogan:

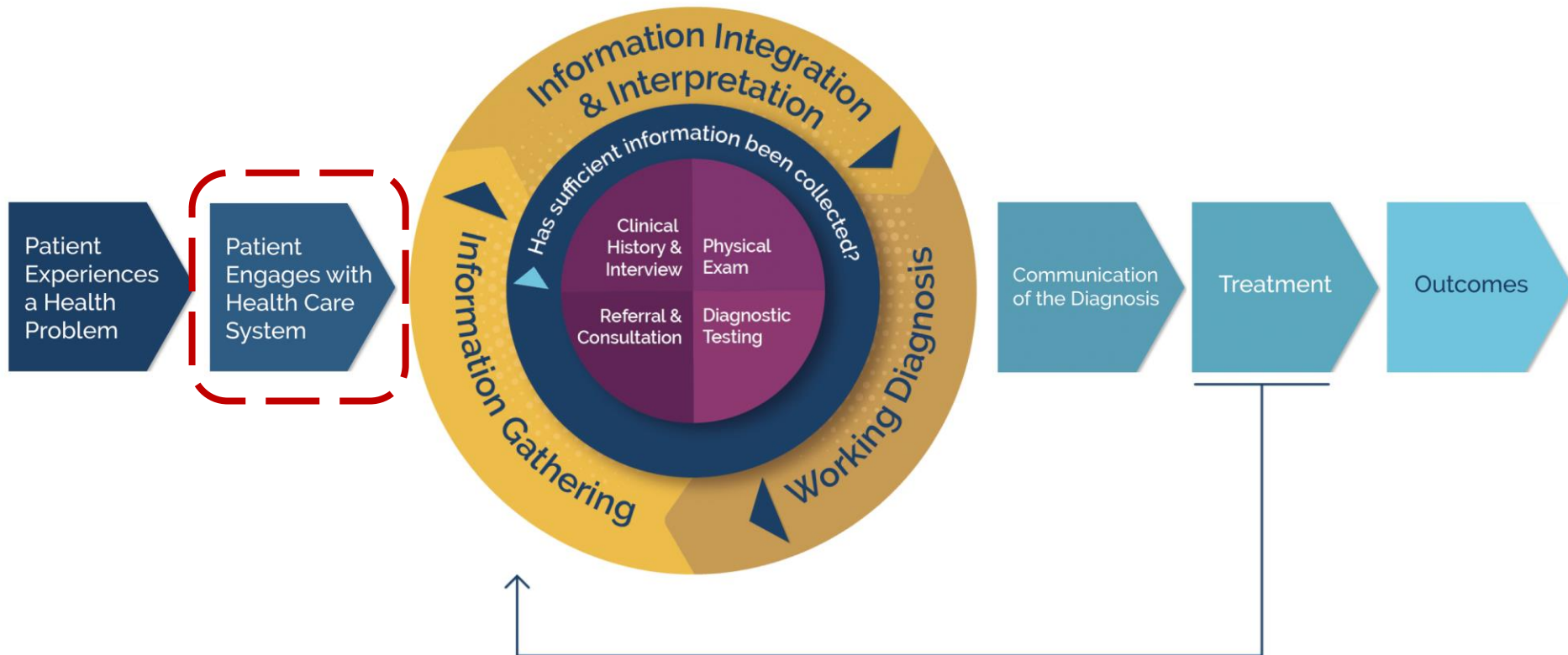
- 安全診斷 健康把關

- 2024年世界病人安全日目標:

1. 提高全球對導致病人傷害的診斷錯誤的認識，並強調正確、及時和安全的診斷在改善病人安全方面的關鍵作用。
2. 依照《2021–2030年全球病人安全行動計畫》，在各級醫療保健機構的病人安全政策和臨床實務中突顯診斷安全性。
3. 促進政策制定者、衛生保健領導者、醫療人員、病人組織和其他利害關係人之間的合作，以促進正確、及時和安全的診斷。
4. 賦權病人和家屬，使之能夠積極與醫療人員和衛生保健領導者接觸，以改善診斷過程。



診斷流程





未重視/發現病人的健康問題

做正確、及時的解釋 或未傳達訊息向病人解釋

包含

- 診斷被遺漏
- 診斷不當延遲
- 診斷錯誤

診斷錯誤--未傳達訊息



➤ 診斷被遺漏

- 病人的實驗室檢查結果異常，如切片報告有惡性腫瘤，未通知病人正確診斷

➤ 診斷不當延遲

- 危險值通報高血鉀但未及時處置

➤ 診斷錯誤

- 病人就診主訴有痔瘡，忽略是癌症症狀



減少診斷錯誤措施



- Improving Diagnostic Reasoning
- Encouraging Government Policies that Support Care
- **Involving Patients 讓病人參與**
- Improving Information Technology
- Developing Methods to Identify and Learn from Diagnostic Errors
- Improving Access to Diagnostic Tests
- Optimizing Diagnostic Strategies
- Providing Systematic Feedback to Clinicians about their Diagnosis



提昇病人參與診斷

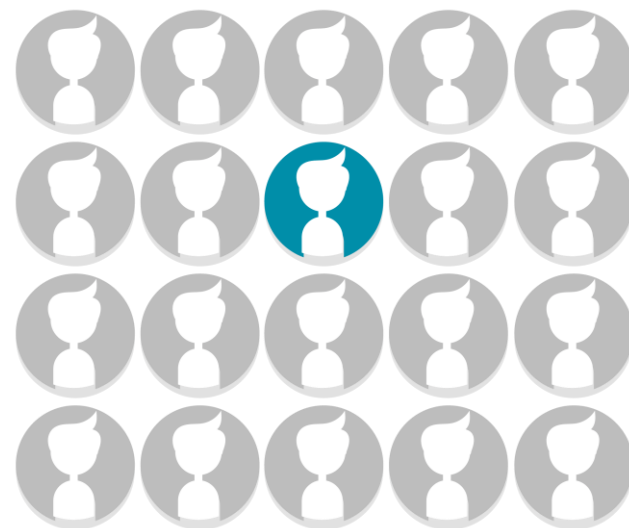
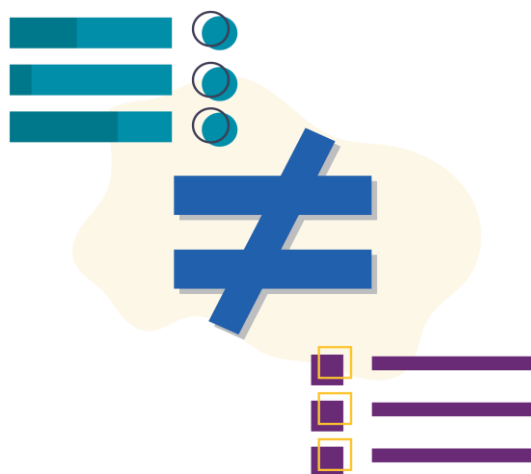


診斷錯誤的原因-例如

病人在 **11-18 秒**內向提供者講述自己的疾病故事時會被打斷。

協作溝通的這種中斷可能會導致假設和過早結束。

這些故障會導致大約每 **20 名病人中就有 1 名**出現診斷錯誤。



我們如何提高診斷安全？



病人可以做什麼？

- ✓ 完整地講述他們的故事 完整清晰
- ✓ 有關其症狀的準確信息
- ✓ 如果他們覺得自己的想法沒有被傾聽，請大聲說出來
- ✓ 提出問題以澄清共享的信息
- ✓ 測試、症狀、疑慮或諮詢醫生的清單
- ✓ 了解、追蹤、記錄自己檢查結果

臨床醫師可以做什麼？

- ✓ 聆聽病人心聲
- ✓ 支持病人有效地分享他們的症狀
- ✓ 詢問病人他們認為發生了什麼
- ✓ 進行徹底的病史和身體檢查
- ✓ 設定訪問議程
- ✓ 了解患者及其病史，並閱讀先前的註釋
- ✓ 整合病人的「準備工作」
(例如症狀；現病史；實驗室)



健保健康存摺



登入

一般登入

健保卡

自然人憑證

OTP登入

 健康資訊分享 | 眷屬管理

 常用功能

 貼心提醒

 西醫門診

 其他檢驗資料

 用藥紀錄



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!



說出來 (speak up)



為什麼要做？

沉默 $\neq$ 安全



促進醫病溝通
醫療人員間溝通



預防錯誤發生



增進病人安全



提升病人安全文化

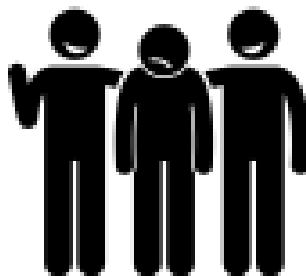
Patient Safety First!



機構宣示病安優先政策

怎麼做？

停、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



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 病人安全工作小組製作

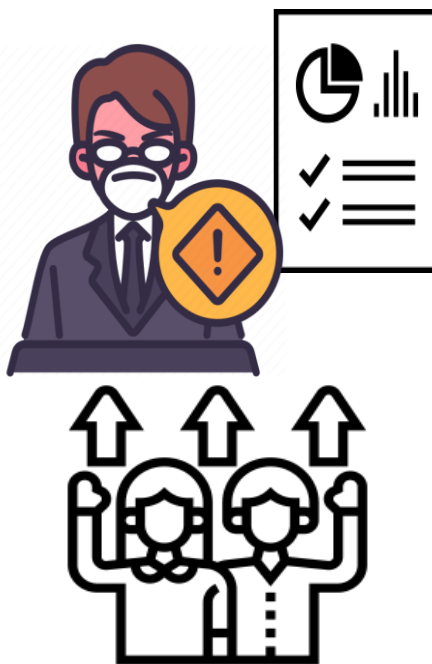


鼓勵員工說出來

承諾與支持
病人安全



鼓勵通報
共同學習的通報環境



聆聽員工對病安顧慮與
心聲，了解病安阻礙



促進病人安全文化，機構應宣示病安優先政策



攜手共進 追求品質 *Quality, We Together!*

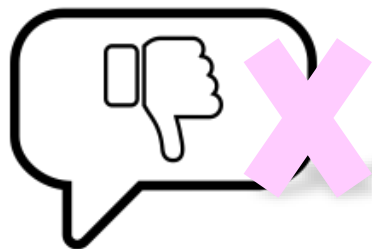
財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 病人安全工作小組製作



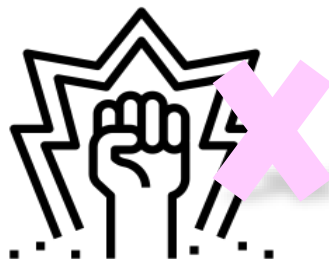
醫療人員為病安發聲



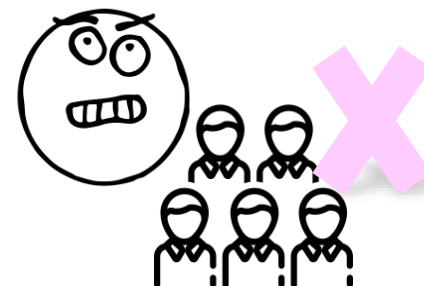
害怕負面觀感



感覺自己資歷不夠



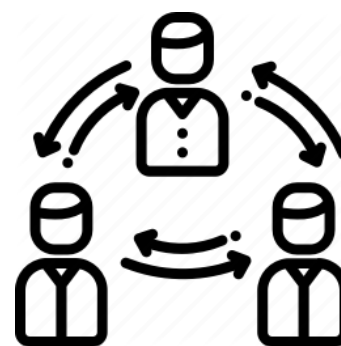
擔心造成不良氛圍



為促進病人安全，請您**克服**上述**影響因素**
主動說出病安的顧慮



SPEAK UP



1. 不是鼓勵醫療人員間故意找碴或調查別人的錯誤。

2. 人員間應彼此相互支持與鼓勵，以防止病人受到傷害。



攜手共進 追求品質 *Quality, We Together!*

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 病人安全工作小組製作



醫療人員為病安發聲



當發現有病安疑慮時



Pause for safety

停

婉轉表達問題
不挑戰、不攻擊

發現者

我們先
來討論
一下!

你做錯!

說

聽取病安疑慮與建議
了解風險或危害

當事者

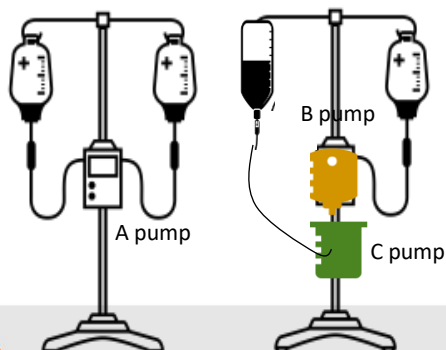


聽



院內IV pump種類那麼多，操作方式也不同，同仁們易發生混淆!!

這是提醒的聲音



TPN限定中央靜脈導管
給藥途徑，當外包裝拆掉，紅色提醒標籤也隨
外包裝拆掉，就失去提醒
的意味。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 病人安全工作小組製作

鼓勵病人/民眾說出來



讓醫療人員知道
我所關切的問題



感覺怪怪的
想要釐清的 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)



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 病人安全工作小組製作



鼓勵病人/民眾說出來



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

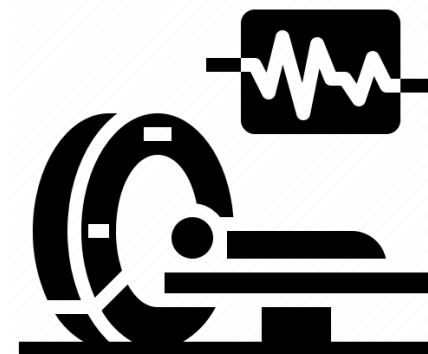
手術前



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？需要復健嗎？

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
身上有貼磁力貼，
算是金屬異物嗎？

醫療人員提醒病人或家屬確認
是否已取下身上金屬物



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 病人安全工作小組製作

宣導篇—目標九 維護孕產兒安全



113年病人安全週
孕產安全 你我共守

倡議孕婦
共同參與及重視
～
推動衛教海報宣導

孕婦如何自我診斷
您的懷孕風險較高？

- 5 提升用藥安全**
1. 推行病人用藥整合
 2. 加強使用高警訊藥品病人之照護安全
 3. 加強需控制流速或共用管路之輸液使用安全
- 6 落實感染管制**
1. 落實人員之健康管理
 2. 加強抗生素使用管理機制
 3. 推行組合式照護的措施，降低醫療照護相關感染
 4. 定期環境清潔及監測清潔品質
 5. 建立醫療器械消毒或滅菌管理機制
- 7 提升管路安全**
1. 落實侵入性管路之正確置放
 2. 提升管路照護安全及預防相關傷害
- 8 改善醫病溝通並鼓勵病人及家屬參與病人安全工作**
1. 鼓勵民眾關心病人安全，並提供民眾多元參與管道
 2. 運用多元或數位模式，改善醫病溝通，並推行醫病共享決策
 3. 提升住院中及出院後主要照顧者照護知能
- 9 維護孕產兒安全**
1. 落實產科風險管控
 2. 維護孕產婦及新生兒安全
 3. 預防產科相關病人安全事件
- 更多資訊請至
台灣病人安全資訊網
- 

院評鑑暨醫療品質策進會辦理

(廣告)



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

互動遊戲-孕產安全你我共守

產婦和家屬的參與

除了能讓醫護人員更了解您的需求與期望外
還可以提供更好的照顧及醫療品質！

邀請您一起關心媽媽與寶寶的健康
共同為安全把關！

以下孕產需知，您是否都知道了呢？

我知道
定期產檢的
重要性

我知道生產
高風險情況
有哪些

孕期
有異常狀況時
我會主動告知
醫護人員

我會主動詢問
有疑慮的問題

產檢時
若血壓與血糖
異常
我會配合醫師
及營養師

我會主動跟醫
師告知過去疾
病史及孕產史

當醫師告訴我
有生產風險時
我知道要在
設備較完善
院所生產就醫

產後我會注意
惡露量
(15 分鐘
>100 毫升)

產後我會注意
是否有不適的
情形
如心跳過快、
劇烈腹痛

我是高危險的孕婦嗎？



➤懷孕前

- 年齡小於18歲或大於35歲
- 慢性疾病：高血壓、糖尿病、免疫疾病、腎臟病、心臟病等需要長期治療的疾病
- 抽煙、喝酒、娛樂性使用藥物
- 前次懷孕不順利

➤懷孕中發現

- 多胞胎
- 前置胎盤
- 高血壓、糖尿病、水腫
- 胎兒生長遲緩



高危險的孕婦要注意什麼？



➤懷孕前

- 與醫師配合控制好慢性疾病
- 停止抽煙、喝酒、娛樂性使用藥物

➤懷孕中

- 在設備較完善醫院作產前檢查及生產
- 每日測量血壓，如血壓上升需找醫師處置
- 依醫師建議規則作產前檢查
- 主動告知不正常的懷孕情形

➤生產後

- 注意惡露量及身體不適情形主動告知醫師



113年病人安全週

安全診斷 健康把關



衛生保健領導者

醫院
醫療人員

病人家屬

診斷安全
正確 + 及時

病人組織





感謝聆聽