

主動細心 有疑多問

Be Proactive, Attentive & Ask While Not Sure

■ 文 | 廖怡婷 臺中慈濟醫院 8B 病房副護理長

「病人安全」是醫療品質的根本，也是醫療照護提供者和病人之間最基本的共同目標。針對病人安全，每個醫院都制定一套標準作業流程及通報系統，踏入職場已經邁入第 8 年，我也曾經通報幾次病安事件，大多發生在還是新進人員的時候。

病安通報提醒自我 放下情緒專業提升

記得病安事件發生的當下，內心充滿恐懼，擔心病人會不會因為自己的錯誤造成更大的傷害，擔心在主管的心中我會不會成為一位問題人物？但也因為病安事件，使我往後在照護病人時更加仔細。

有次看到醫囑上的藥物劑量覺得有問題，當下向醫師反應，醫師立即調整，及時阻止了一起病安事件，這使我自信心上升。隨著經驗的累積，發生病安事件的次數就愈來愈少了。

當病安事件發生時，大多數的人當下會覺得自己真是倒楣，為什麼偏偏在我的班發生？有時還會感到憤怒，因為常常是照顧者屢勸不聽，或明明已經衛教過注意事項，為什麼病人還是不聽？然而，經驗中病安事件最常發生的班別在大夜班，因大夜人力較少，照顧者都在休息，護理師雖然每小時探視病人，但意外總發生在這空檔的時間裡，當下只好硬著頭皮告知主管，之後進行病安通報。

以臨床來說，鼻胃管滑脫是在病房中很常見的，大部分因為黏貼不夠牢固或黏貼方式不適當，黏貼方式不恰當會造成病患鼻黏膜壓傷，當遇到病患意識混亂容易自拔管路，病患須重新放置鼻胃管，可能會造成病患不適，故護理人員以降低鼻黏膜壓傷及管路滑脫為目的進行改善方案，除了已制定照護標準作業流程，加強照顧者衛教，更拋開舊觀念研究出新式的黏貼方式，讓管路固定更牢固，也能有效降低鼻黏膜壓傷的發生。



交班更確實 有效溝通不漏接

有一天一早就聽到醫師查房時詢問護理人員：「這床昨天點滴總共給多少？怎麼跟總量不符？醫囑開這樣難道不清楚嗎？不清楚為什麼不問呢？交班的是誰？這太誇張了，我要下『病安』！」主責護理師一臉驚恐，有點不知所措，也向醫師道歉，表示是因為交班上溝通錯誤。這是在最近的病安事件通報當中，最有印象及被討論多次的事件。

因護理人員對醫囑開立的內容不清楚，加上交班時溝通錯誤，導致病人輸液量不正確。透過這起病安事件，護理長在晨會及病房會議中進行問題討論，針對醫囑開立的內容進行釐清，也趁這個機會對護理人員進行再教育，達到病安通報提升醫療品質及團隊間有效溝通的目的。

預防跌倒經驗談

目前所屬的病房以癌症及腸胃內科的病人居多，病人大部分可能因疾病造成的疼痛需要注射止痛劑，但止痛劑的副作用加深了跌倒的可能性。「護理師啊！我爸爸現在很痛，趕快來幫他打止痛好嗎？」、「護理師，我爸打完比較舒服，現在在床上休息，我要回去了，明天要上班，麻煩你們看一下，謝謝。」癌症病人最常使用嗎啡類止痛劑，副作用包含噁心、嘔吐、想睡覺，使用止痛藥又無家屬陪伴照顧的



病人很多，因此導致病人跌倒的機率增加。

曾經因病人跌倒導致手部骨折，學妹當下非常的焦急，一方面擔心病人狀況，也擔心家屬是否因此責怪我們沒做好衛教，一整天上班心情都受影響，默默的在更衣室裡哭泣，內心自責不已。這對一位新進人員來說，是很大的挫折。

在我照護的病人當中，有時也會發生沒有家屬陪伴的狀況，在照護這樣的病人時，我都會把病人當作自己的家人，畢竟生病住院又沒家屬陪伴，內心一定很孤單吧！在照護過程中，不時的去探視關心，病人想喝水、上廁所，我都會空出時間協助。但有一次，我才離開病房沒多久，「碰」的一聲，大家都跑到走廊上看，原來病人阿伯想出來裝水，不好意思一直麻煩我們，所以自己走出來，但因雙腳無力而跌在地上。當下也不忍責怪阿伯，趕緊處理他身上的傷口，安撫他的情緒，告訴他：「需要我們的時候，隨時都可以，不用不好意思。」阿伯焦急的說：「很抱歉，造成你們的困擾。」

如果遇到這類事件時第一句話說的是：「我不是叫你不要下來？為什麼講不聽？」這樣的表達方式，可能會讓病人情緒更激動，即使有歉意也可能轉為怒氣。護理是充滿愛與關懷的，當下轉念頭，多一些關心，我想病人也會更配合。



錯中學 引以為戒

如果病人沒有照顧者，我們就需要加強探視。如果沒有人照顧，病人又能自行下床行動，病房都備有離床警示器，使用離床警示器可以讓護理人員知道這病人可能要下床了，可以及時給予協助，降低跌倒的發生率。

依照護病人多年來的經驗，病安事件通報等於是「錯中學」，在實務中學習成長。「主動」、「細心」可以有效避免病安事件的發生，而當他人發生病安事件時，我們要更加警惕自己，類似的病安事件不能再次發生在自己身上。當有疑問產生時，寧願多問，就算被責怪也沒關係，周遭的護理人員都可能成為我們的導師，同事之間互相學習、互相提醒，共同努力打造一個安全舒適的醫療環境，這也是病人安全事件通報的主要目的。