



[No.2]

鼓勵通報 知識共享

Encourage Reporting and Share Clinical Know How

■ 文 | 賴佳筠 臺中慈濟醫院 3B 病房副護理長

我在臨床工作近 15 個年頭，在瞬息萬變的護理臨床工作上最害怕「出錯」，因此給藥注重三讀五對，做任何治療時，病人辨識不敢怠慢，因為從學校教育開始，就深刻知道我們照護的對象是「人」，而醫療從來就不是能在病人身上犯錯來學習的專業領域。

即使日漸資深，還是有責任與承擔的壓力；在精神科工作領域中，對於病人安全議題最有感觸的就是「交班落實」及「跌倒預防」二項了。

護理人員交班，將訊息傳達給接收者，若訊息不正確或不完整，將會引導不良的醫療照護方向。舉個臨床遇到的例子來說：某一次病人家屬寄放了物品在護理站，但學妹漏了交班，導致病人焦慮度提升甚至情緒因此高昂，一邊要協助找尋物品一邊要安撫躁動的病人情緒，造成工作量加大，還有可能面對醫療暴力的危險。

因此，看似簡單的交班過程，其實關係著病人安全。繁忙的醫療過程中，為了傳遞正確的訊息達到有效的溝通，就訂定了醫療人員交接班的標準作業流程；當然除了重視醫療人員彼此間的溝通外，還要強調醫療人員與病人或家屬間的溝通，也就是說各項作業程序，應該向病人或家屬解釋執行的目的、過程及應注意事項，並且確認病人及家屬都能完全了解與接受。

另外談談跌倒，嚴重的跌倒會造成醫療成本的增加，也有造成醫療糾紛的風險。以 2019 年為例，我們單位跌倒事件發生率高於區域醫院平均值 3 個標準差，身為病房副護理長的我，一邊苦惱如何降低跌倒事件的發生，但另一邊仍堅持鼓勵同仁通報，因為相信唯有誠實的面對，才能找到問題核心，才能解決問題。檢討後發現，主要問題在於：護理人員對家屬及病人跌倒衛教的落實度不足，病房環境的夜間照明不足等等，我們針對問題去進行改善，也達到防止病人跌倒的風險。

除了醫療人員在自己的工作崗位上努力做好各項病人安全措施外，還需要「病人與家屬」的加入，這樣才是完整的病人安全保護網。



所以，醫院舉辦各項病人安全活動也邀請病人及家屬參加，例如：團體衛教、有獎徵答等，就是要提供病人健康醫療上的知識與就醫安全的相關訊息，希望加強病人自我健康的照護能力。

除此之外，在病人與醫療人員互動的過程中，鼓勵病人主動和醫療團隊進行討論溝通，除了要告訴醫護人員目前接受的治療項目及以前就醫診察的結果，更要向醫療人員問清楚病情、診斷、病況發展、治療計畫及藥物使用等等完整的醫療資訊；這就是強調病人遇到有疑問時，一定要勇於表達自己意見，問個清清楚楚才是安全。

追求良好醫療品質是醫療人員與病人的共同願望，而病人安全又是醫療品質的根本，期望透過鼓勵通報、知識共享、相互尊重，以病人為中心的角度考量，來解決臨床上醫品病安相關的重要議題，藉由系統性思維進行流程檢討改善，增加系統預測錯誤能力，運用組織內外的資源，提升醫療品質。維護病人安全，是所有醫療人員的責任，你我共同推動病安通報，以永續發展醫療品質與病人安全。