



# 換位思考 建立 病人安全文化

Build Patient Safety Reporting  
Culture with Empathy

◆ 文 | 簡守信 臺中慈濟醫院院長

本期《志為護理》雜誌以病人安全主題，進行「護理人員面對『病安事件』的經驗與感受」問卷，「站在同仁角度思考」的做法，與臺中慈濟醫院鼓勵同仁通報病安事件做法不謀而合，期待建立有溫度的醫療工作環境，進而提升病安文化。

病人安全是醫療機構最重要的一環，醫療品質暨病人安全委員會基於評鑑等相關規定，要求每三個月需至少召開一次病安會議；臺中慈院呼應衛福部鼓勵「病安事件通報」，由院長親自主持會議，更主動增加為每月召開一次，希望一步一腳印，塑造臺中慈院的病安文化。

健全的通報系統可以提早預防很多臨床的問題。一線護理人員面對面服務病人，最能看見醫療問題的核心，是病安事件通報的主力，通報目的不在追究責任、苛責同仁，而是在呈現事件的同時，學習看見問題，及時處理以預防下次再發生。

醫療職場工作環境面對的是生命，從事醫療工作的人員，天天在生老病死的無常中，難免會有沉重壓力，還得平衡職場與家庭的角色，一旦出現突發事件，工作超時或輪班導致體力透支，往往讓從事醫療工作人員倍感負荷，當壓力找不到出口，又遍尋不著解決的辦法時，組織破口就可能趁機四竄。

尤其在網際網路發達帶動社群軟體發展的今日，不少機關團體面臨人員匿名將內部問題發布到外界，似是而非的偏頗內容往往引發軒然大波，造成不可收拾的後果。

建立完善的病安通報文化相形之下更為重要，希望任何問題都能透過內部通報或向主管報告，循健康、正常管道反應，並得到相應的處理說明及解釋，讓事件得到正向發展。

醫療主管對異常事件通報的傳統看法，也許仍有些差距，能直接扭轉主管，發揮影響力並鼓勵同仁通報的關鍵，正是主事者的態度，主管本身必須秉持開放的態度，而非抱持鴛鴦心態，一味消極的以為「沒事就是好事」。

其次，多年從事醫療工作，可以體會通報當事者面臨的巨大壓力，除了讓同仁明瞭通報背後重大的意義，還必須「站在同仁的角度思考」。臺中慈院依同仁經驗與感受，提出鼓勵病安事件通報的兩項重要原則，一是必須確保通報者身分不外洩的「保密性」，避免他們在承受壓力之餘還要受到傷害；二是簡單完成通報程序的「便利性」，甚至不必打任何一個字就能傳達通報事項。

當每位同仁都不必擔心通報後可能被攻擊或懲罰，信任病安事件通報是一個能有效反應事件的管道，並且是可以得到解決、改善的機會；當組織營造出正向的病安文化，鼓勵同仁進行開放的溝通，允許公開討論異常事件，提供相關資源支持和承諾，勢必將影響個人對病安文化的參與感、遵從性行為，強化組織建立更好的安全制度。

任何文化的塑造絕不是光喊口號就能一蹴可及，臺中慈院根據醫策會針對臺灣各醫療機構進行的一項病安文化調查結果，發現護理人員的復原力是一項值得關注的問題，體會到——人要懂得照護自己，才有可能進而協助他人，甚至往往得先體會到被愛的溫度，才能學會將溫暖傳送出去；在提升病人安全的同時，必須將關懷面向擴及同仁。

臺中慈院因此設計了以全院同仁為對象的「關懷通報」系統，通報內容不論是自己或同事需要的關懷都可以透過內部網路管道直接傳送，範圍包含：語言暴力、職場暴力、家庭個人健康因素或經濟困難等。

品管中心「safety walk 活動」應運而生，主管們放下手邊工作，與一線同仁坐下來表達關懷，傾聽同仁對於醫院的意見與建議，舉例最近一次的病安通報中，有同仁建議，在復康巴士上增設固定病人的安全帶，讓病人安穩的坐在輪椅上，這種基於防患未然，為病人設想的通報，就馬上可以實施。

而同仁工作的大小小事項，小到員工餐廳菜色、停車場動線甚至上下班安全，大到排班負荷等，甚至是對外要求再增加公車路線等，全都被看見，期待同仁感受職場的友善，並將這分溫暖回饋給病人，建立最有溫度的安全文化。☺