

# 病人安全停看聽

◎基隆長庚管理部醫品組醫療品質管制師 高淑琴



病人安全 我關心!  
Patient Safety I Care

「病人安全」這句話淺顯易懂，凡是到醫院接受服務的民眾莫不希望一切都能平安順利，而「病人安全」對於在醫院工作的同仁而言除了耳熟能詳之外，還有更深一層的意義存在，因為人本濟世、病患優先是本院的理念，更是每位員工的使命。近年來，國際醫療趨勢日益重視病人權益，在國內，衛生署極力推展病人安全活動，從民國93年開始提出年度宣導目標及口號，讓醫療照護提供者全面提昇病人安全意識，並訂每年11月第二週為病人安全週，上圖即是當時病安活動設計出來的標誌（logo），以緞帶愛心為起始，心繫病人照顧；豎起大拇指，代表給病人最好的環境及安全服務。為了深耕病人安全的觀念及文化，並落實在醫院中讓這種風氣變成一種日常執行的生活習慣，除了醫療服務業同仁的努力外，最重要的主角「病人」更是不能缺席，因此從民國95年開始，衛生署將「提升民眾參與病人安全

」也納入病人安全目標中，希望藉由醫病雙方的溝通及共同努力，來提昇整體醫療環境品質，促進病人安全，才是全民健康之福。

眼尖的民眾在踏入基隆長庚醫院的大廳時一定能發現靠近健康促進中心的第二根柱子上貼著衛生署的八大病人安全目標，其中目標七「鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作」就是希望民眾們能和醫療人員建立合作夥伴的關係，在醫院內每一個樓層都設有院長信箱，客戶服務專線電話分機：3456，網路電子郵件：kelmail@cgmh.org.tw，歡迎民眾對醫院提出建言，讓我們有改善進步的機會。而目標五「鼓勵異常事件通報及資料正確性」，醫院建立了網路線上通報系統，以獎勵代替苛責，讓同仁在工作中發現並提出有關病人安全事件的建言，譬如一樓大門有螢光漆的階梯及藥局排隊的銅欄杆包上塑膠護套等，都是同仁主動通報，醫院回應所做的安全措施。

除了顧客們的建言外，醫院也主動進行許多促進病人安全的策略專案，如：在提升用藥安全方面，在藥局旁有藥物諮詢櫃臺，藥局專欄中有藥品更新等

資訊，並定期在門診區舉辦用藥安全講座，歡迎民眾共同參與提升正確用藥的知識。在提升手術安全方面，為確保手術部位正確，醫師會在手術部位標上左、右邊的註記，並採用最新科技的無線射頻（RFID）手圈進行手術病人的身份資料辨識，而這項利用科技資訊進行身份辨識的作業，目前也推展到產兒科，每一位生產的母親與他的寶貝孩子利用讀取器接收到手圈資料進行比對、儲存和應用，所以就不會出現抱錯寶寶的事件。在預防跌倒方面，每一位住院的病人護理人員都會仔細評估，凡屬於跌倒高危險群的病人會配戴藍色手圈，提醒醫護同仁注意病人安全。

近年來腸病毒、新型流行性感冒等傳染性疾病盛行，每當國內、外有疫情報導時總會引起大眾的緊張，為避免疫情傳播，最重要的工作便是利用衛生教育來落實感染控制，洗手就是最基本有效的措施，基隆長庚醫院在電梯、病室外等公共場所皆設有酒精性洗手液，方便過往行人隨時伸出雙手來個簡易的消毒，也積極參與衛生局的病人安全宣導活動，到仁愛國小教導民眾正確洗手，並在院內推行洗手運動，此舉不僅在感染控制方面獲得成效，更獲得基隆市衛

生局頒發手部衛生優良推行機構優勝獎，此項殊榮對於醫院是一種肯定，對於民眾則是負責任的品質保證。

基隆長庚醫院環繞著以病人為中心的思維，朝向提供民眾一個安全完善的醫療環境而努力，我們懇切的希望這些努力在服務的同時也能和民眾有很好的互動及回應，所以任何的醫療計畫及處置都必須是醫護團隊和病人共同參與討論下所做的決定，如果您有任何疑問也都可以說出來（speak up），彼此建立互信互諒的關係，才能順利平安。最後，懇切的企盼全民攜手一起努力朝更優質的醫療環境而努力。☺

### 長庚醫訊徵稿

稿件包括：封面故事專刊、臨床及基礎醫學、護理等相關醫學新知、衛教文章、醫療時論、與醫院相關之雜感、社服活動等。

稿件及照片請註明作者單位職稱寄至 [hnc@cgmh.org.tw](mailto:hnc@cgmh.org.tw)，歡迎院內醫護人員踴躍投稿。



▲96年衛生局手部衛生運動



▲97年病人安全週活動