病人安全的實踐與發展

◎基隆長庚一般外科主治醫師　黃挺碩

醫療品質及病人安全的議題，最近幾年來於全世界各地已受到廣泛的重視。在 2005 年，世界衛生組織（WHO）發起了世界病人安全聯盟，並確定了六個行動目標。其中一個目標，就是制訂「病人安全解決方案」，而美國評鑑聯合會（The Joint Commission International; JCI）被WHO指定為病人安全解決方案的合作中心，負責發起及協調病人安全解決方案的制定與推廣。而在台灣，財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（以下簡稱醫策會），於 2004 年起接受衛生署委託，訂定我國病人安全工作目標及執行策略。除參考美國評鑑聯合會（The Joint Commission）之年度目標做法及國內外文獻外，並整合各界專家學者的意見，擬定適用之目標、策略及對應之一般性原則與具體的做法以供醫療機構執行作業參考。以期最終可以在各方面的努力下，提供給台灣民眾一個更安全的就醫環境。

在醫策會訂定的 99-100 年年度九大工作目標中包含：一、提升用藥安全；二、落實感染控制；三、提升手術安全；四、預防病人跌倒及降低傷害程度；五、鼓勵異常事件通報；六、提升醫療照護人員間溝通的有效性；七、鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作；八、提升管路安全；九、加強醫院火災預防與應變。而同一時間，美國評鑑聯合會也提出美國 2010 年病人安全的重要目標，其中包括「正確的辨識病人」、「改善醫療團隊的溝通」、「病人用藥安全」、「預防醫源性感染」、「檢視病人用藥」、「辨識出有自殺傾向的病人」。此外，在 2007 年 WHO 病人安全解決方案內容包括「看起來或聽起來類似的藥品名稱」、「病人辨識」、「交接病人時的溝通」、「在身體的正確部位實施正確的手術」、「濃電解質輸液的控制」、「在治療轉換中保證用藥的正確性」、「避免導管及輸液的連接錯誤」、「注射裝置的一次性使用」、「改善手部衛生預防醫源性感染」。仔細比較起來都大同小異，而最大的不同是我國重視「醫院火災預防與應變」將此加入病人安全目標中。

而長庚體系在醫療品質及病人安全方面所做的努力早已跟國內及世界接軌，在病人辨識方面加入了條碼及資訊的運用；設立聯合門診強化醫療團隊的溝通及病人就醫的可近性；在病人用藥安

全方面除設有藥物諮詢櫃台之外，藥師們更到社區衛教服務實際了解民眾的用藥情形為安全把關；推動手部衛生運動來預防醫源性感染；定期監測住院病人身上的管路功能安全及預防病人跌倒降低傷害；更在去年六月舉辦醫院火災緊急應變演習都已有不錯的成果，也通過評鑑單位的評核。

我們未來努力的方向包括，把WHO 2009年提出的手術安全檢查表納入手術安全的項目，因為美國哈佛醫學院的醫療團隊在今年發表運用WHO 2009年提出的手術安全檢查表在緊急手術可以減少三分之一的錯誤，其實這個檢查表的19項內容我們都有要求到，是否運用在我們醫院有這麼顯著的效果需要更進一步的評估。隨著老年化社會的來臨多重用藥已經越來越普遍，所以仔細檢視病人的用藥以避免副作用及交互作用將會日趨重要。此外辨識出有自殺傾向的病人，落實異常事件的通報及檢討包括重大異常原因的根本分析也是我們未來努力的方向。最後，近年來因為實證醫學的盛行，如何整合實證醫學的證據以制訂合乎以實證醫學為基礎的全人健康照護及個人化醫療是我們未來努力的目標。

體諒與包容

敬祝
1月14日
醫檢師節快樂

◎桃園長庚檢驗醫學科醫檢副組長　林啟瑞

某個忙碌的下午，一位奶奶一踏進抽血櫃檯就直呼：「小姐，我要抽血。」，當時櫃檯只有一個抽血人員，正在為其他人服務中，抽血人員回答說：「奶奶，麻煩你先等一下。」奶奶急著說：「我還要驗小便，你先拿杯子給我啦！」，抽血人員立即放下正在服務的病人，即先給尿杯及抽血號碼給奶奶。2-3分鐘後，奶奶回來說：「我還要抽血呢！」，抽血人員回答說：「奶奶，你先旁邊位子坐一下，等我幫這位先生處理好就幫你服務」。奶奶有些不悅：「怎麼都沒有人，還要等多久？」在徵求先生的同意後，便趕快幫奶奶抽好血，並向先生道歉。這位林先生說：「沒關係，只有一個人難免會比較忙，你也很辛苦耶！」

簡單的一句話，感受到其中的體諒與包容，每個人的立場不同，重點是你是否有一顆包容的心，是否願意從別人的角度或立場去看問題，一個人心有多寬，就有多廣的人際關係。

不同的心態會影響我們對事物的看法，心態決定一切，要成為怎樣的人，就要看自己秉持著什麼樣的心態。古今聖賢，任何的成功者，必定都是積極樂觀、自信寬容，感恩奉獻的人。