

「病人安全我會應」活動 邀請大家共同建構 安全就醫環境

◎桃園長庚管理部主辦 柯美妃

◎桃園長庚管理部高專 林志郎校閱

美 國智囊機構 Institute of Medicine 在 1999 年出版的報告書「To Err is Human」中指出，估計美國每年死於醫療疏失的人數約在 44,000 人至 98,000 人左右，醫療成本上的損失高達 170~290 億美金。其他美、英、澳等各國所做的醫療不良事件發生頻率的調查研究亦顯示，發生醫療不良事件的比率約在 2.9%~16.6%之間，平均約為 10%。

改善病人安全的照護除了有賴醫療團隊的努力，從不安全的執行操作中尋求改善的解決方案外，病人的參與在積極有效的改善作為中，更扮演相當重要的推手。行政院衛生福利部自 2004 年起委託財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會標竿美國的病人安全週，將每年 10 月第 3 週訂為我國的病人安全週。

2013 年病人安全週宣導重點為「預防跌倒及預防傷害」，口號為「病人安全我會『應』」，並發展為三個「應」——「響應」、「回應」、「反應」，代表民眾繼「關心」、「參與」後，更有「表達」的權利和義務，共同建構安全就醫環境。



▲榮獲 2013 病人安全週——病人安全我會應「動員獎」

桃園長庚配合病人安全週，舉辦一系列的響應活動。我們參與醫策會的醫療機構響應活動，成為響應機構之一。此外，為提高員工及民眾參與度，我們也辦理了「預防跌倒標語競賽」，共有 21 份作品參賽，其中 2 份為民眾投稿。由院長及院區主管評分，徵選出 6 則優秀預防跌倒標語，並於院務會議宣導及公開授獎，藉簡單、好記及創意標語，提醒病人、家屬及工作人員時時注意及關心，以預防跌倒發生。

病人安全週響應活動期間，我們特於人潮出入多的地點，佈置四處專區（1F 大廳、中央走道、批價櫃檯及 8F 衛教室），並由專人引導響應，本次活動共回收 924 份響應卡。此外，我們亦以



▲病人安全週宣導暨有獎徵答

▶【病人安全我會「應」】響應專區，民眾響應熱烈



張貼海報及團體衛教活動方式，進行宣導暨有獎徵答活動，以加強病人安全「三應」重點，包含響應：響應病人安全活動（例如：了解自己或家人的身體狀況是否為跌倒高危險群）。回應：回應醫護人員的問題（例如：拿藥或檢查的時候，當醫護人員詢問我的姓名及相關問題，我會主動回答）。反應：主動反應自己或家人的特殊健康狀況、任何關於治療或用藥的疑問（例如：對不懂處隨時發問，服用的藥物是否容易嗜睡或容易造成跌倒）。期使民眾化被動為主動，積極參與並強化跌倒預防認知。另透過公共區及交誼廳定時播放宣導短片，以鼓勵民眾主動參與醫療過程。除了以上的宣導，我們也將今年度成果發表結合「預防跌倒」之主題，藉活動對外分享院區跌倒改善專案成果，以達標竿學習之效。桃園長庚規劃了一系列的響應活動，以年度病人安全週響應活動主軸，採多元方式進行，達全體動員效益，並獲得醫策會響應 2013 病人安全

週～病人安全我會應「動員獎」。

國內透過醫療品質與病人安全目標及病人安全通報系統推動病人安全已十餘年，但醫療失誤事件仍時有所聞，期藉各項活動宣導，促使全民參與，讓民眾就醫有保障，病人安全更上層樓。💋



▲預防跌倒標語競賽得獎作品