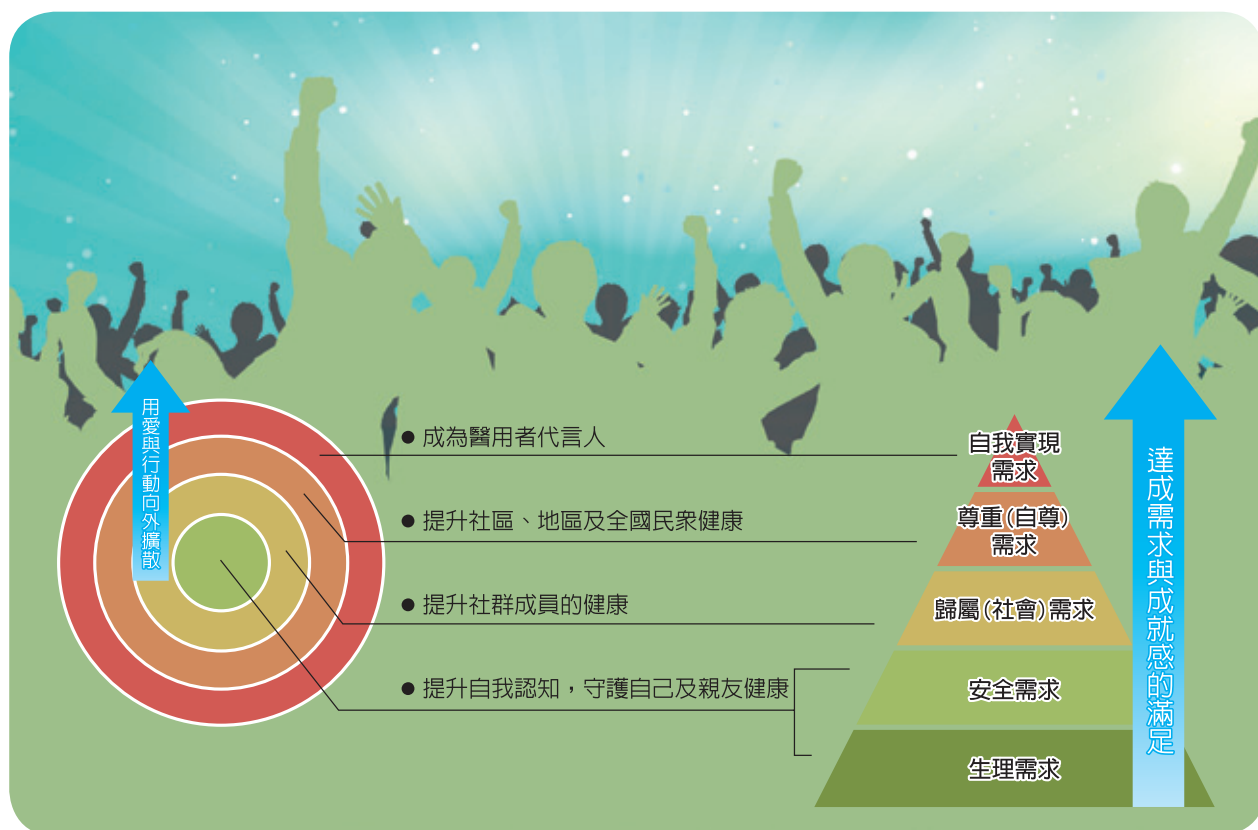


她們是病人安全守護者

文／醫品部 專員 洪千惠·副管理師 彭君怡

為強化民眾對維護病人安全所扮演的角色，醫院評鑑暨醫療品質策進會於2012年開始招募民眾參與「病人安全守護者」的養成活動。這些由醫院推派參加訓練課程的民眾，在醫療機構與民眾間建立起溝通的橋梁，不僅可以向醫院提出更符合民眾需求的

病人安全相關建議，且能將病人安全觀念擴散至親友、社群（如：院內志工團體或其他受訓者參與的團體）與社區，並可在醫院安排的活動中對病人及家屬進行病人安全觀念分享。簡言之，這些民眾代表是病人安全的代言人，亦為病人安全守護者。





民衆也可以成為病人安全的代言人

病人安全代言人可以是病人、家屬、醫院客服人員或志工等，必須具備一些基本條件，最重要的是愛心與服務熱誠，以及一定程度的健康相關知識、技術及經驗。其任務如下：

- 1.以口碑行銷方式對民衆進行宣導，使其瞭解要得到安全照護應有的覺醒。
- 2.成為民衆及醫療人員的橋梁，能運用課堂所學到的病人安全知識，瞭解雙方認知及溝通上的差異，並善用醫院提供的反應管道，向醫院提供建議或發起行動以拉近雙方距離。例如在病人安全委員會會議上，以民衆角度提供符合醫界可行的建言，或於院內衛教活動及志工隊進行經驗分享，並參與異常事件的通報（民衆通報）。

- 3.搭配全國性主題活動、醫療院所或相關活動，成為推動病人安全的民衆代言人。

病安代言人參與病人安全守護活動

本院推派志工隊隊長李瑞華女士及志工李正僑女士為本院病人安全民衆代表，她們去年先是參加醫策會舉辦的兩場「病人安全民衆代表工作坊」，講師以活潑正向與經驗分享的方式激發其使命感，並訓練民衆代表如何表達對病人安全的想法，期能創造一個民衆與醫療專業人員對話溝通的平台。基礎訓練課程結束後，她們即應本院醫療品質部的邀請，分別在衛教中心舉辦的「就醫認知」衛教活動及藥劑部舉辦的「用藥安全」衛教活動中，以病人安全民衆代表身分，向法院方反應相關問題，並向病人與家屬宣導病人就醫權利與義務。



李瑞華女士參與「就醫認知」衛教活動，提醒民眾若有意見可運用哪些管道向醫院反應。（醫品部提供）



李正僑女士參與「用藥安全」衛教活動，告訴民眾如何對所用藥物進行記錄，以及就診時可攜帶藥單或藥袋讓醫師了解自己的用藥情形。（醫品部提供）

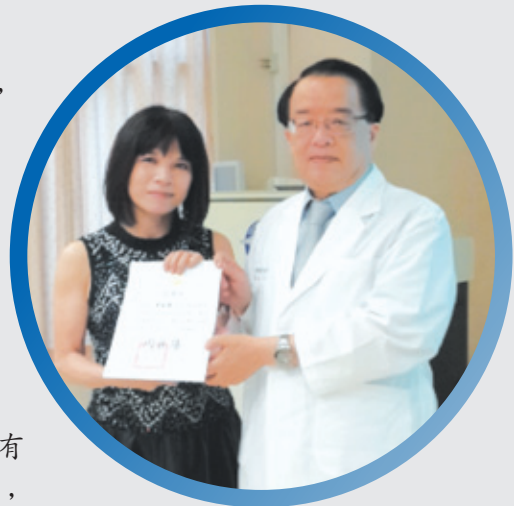
本院去年10月13日至19日舉辦病人安全週「預防跌倒」活動時，醫品部在院內設置了4個病人安全我會『應』專區，李瑞華女士與李正僑女士與本院周德陽院長及多位主管一起參加活動開跑儀式，共同呼籲大家注意預防跌倒的重要性。為感謝她們擔任本院病人安全守護者的角色，在本院33週年院慶活動「品質及病安改善發表會」中，藍忠亮副院長頒發獎狀以示感謝。

病安守護者的心聲

● 李瑞華女士：

我是中國醫藥大學附設醫院志工隊的隊長，擔任志工已經超過18年了，這次被醫院推派為病人安全民眾代表，參加了病安守護者工作坊，覺得很開心，也從中得知醫院對病人安全的重視，很多相關措施都在執行中。

病安守護者工作坊為期2天，我全程參與後，進一步了解病人安全到底是什麼，以及要怎麼做才能提升醫療品質，這樣的課程讓我覺得很有意義。一個小螺絲鬆脫就可以讓一架飛機掉下來，相同的道理，病人在醫院接受治療，稍有不慎，就會延伸出很多申訴及抱怨事件，所以每一位醫療技術人員都很重要，每一個步驟及電腦系統都不能出錯，才不會發生任何不好的傷害事件，病人也才能從醫院平安的回家。



李瑞華女士接受藍忠亮副院長頒發感謝狀

上完課，我充滿了使命感，覺得自己一定可以為守護病人安全做點什麼，事實上，這也正是我們志工隊的使命之一。之前發現一個問題，醫院大廳血壓站的座椅都是圓形八爪椅，八爪椅比較不穩定，還會滑走，我曾親眼看到來量血壓的老人家在坐下或起身時差點跌倒，於是我向社工反應八爪椅可能造成病人跌倒意外，並由社工協助向主管單位提出改善建議後，問題已獲改善。

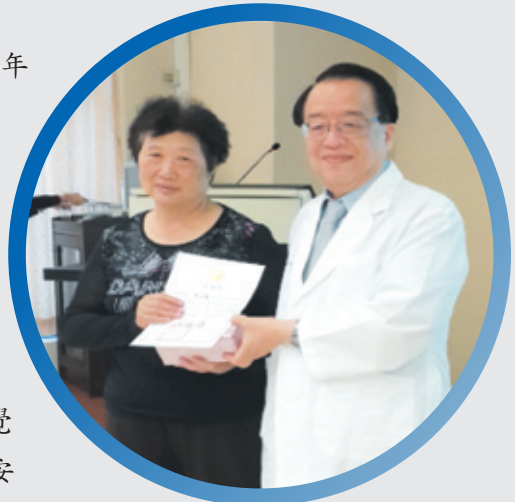
我很高興自己的建議能獲得回應與重視，真正為守護病人安全盡到了一份力量。

● 李正僑女士：

我在中國醫藥大學附設醫院擔任志工已超過5年了，主要是因為離家近，自己和家人們如果有病都是在這裡就醫，在一個偶然的機緣下，開始加入志工隊，雖然是無薪的志工，但因能幫助及服務別人而很有成就感。

我平日喜歡參加各種健康講座，吸收新知，這次被醫院推派為病人安全民眾代表，參加病安守護者工作坊，能為維護病人安全盡一份心力，覺得十分光榮。由於當志工已有一段時間，對病人安全這個議題並不陌生，只是不知道該如何幫助醫院提升病人安全品質，總以為自己的力量很薄弱，沒辦法做什麼，但在參加病安守護者工作坊之後，我的觀念改變了。醫策會講師教我們要相信自己一定擁有改變的力量，若有任何與改善病人安全有關的想法，只要立即付諸行動，透過反應、通報的機制，問題一定會獲得改善，可以讓病人就醫的環境變得更好、更安全。

就像復健醫療大樓門口過去常有病人跌倒，復健大樓服務台的志工注意到此事，透過醫品部向院方反應，院方很快就開始動工，迅速將復健大樓門口改為無障礙空間，大幅降低跌倒的風險。這個案例讓我體會到，我們也可以對病人安全做出有貢獻的事。☺



李正僑女士接受藍忠亮副院長頒發感謝狀

