



你也可以成為病人安全的守護者

文／醫療品質部 副管理師 彭君怡



醫療品質策進會於2012年開始招募來自醫院的民眾代表參與「病人安全守護者」養成活動，由醫院推派院方代表及民眾代表接受相關訓練後，在醫院與民眾間搭起溝通的橋梁，目的是強化更符合民眾需求的病人安全措施。

所謂「病人安全守護者」即病人安全的代言人，他們將透過各種管道將病人安全觀念推廣至親友、社群（如：院內志工團體或其他受訓者參與的團體）及社區，並在院方安排的活動中對病人及家屬進行病人安全的觀念分享。

病人安全守護者的任務

「病人安全守護者」可以是病人、家屬、醫院服務人員或志工等，他們必須具備豐沛的愛心以及願意為民眾服務的熱誠，若能擁有一定程度的醫療健康相關知識、技術及經驗，將更能發揮病人安全守護者的功能。

「病人安全守護者」的任務如下：

- 成為民眾及醫療人員的橋梁，瞭解雙方認知及溝通上的差異，將所得的病人安全知識傳達給民眾。
- 利用醫院的各種反應管道，向醫院提出建議。
- 以病人安全民眾代表身分參與醫療品質暨病人安全委員會會議，提供符合民眾需求並具可行性的建議。
- 搭配全國性主題活動及醫療院所相關活動，或於院內衛教活動中以口碑行銷方式對民眾做近距離的傳達與宣導。
- 分享病人安全相關經驗，將病人安全訊息與知識推廣給民眾。
- 積極參與民眾異常事件的通報

本院的病人安全守護者： 秦嗣宏先生

中國醫藥大學附設醫院去年推派志工隊隊長秦嗣宏先生



病人安全週響應活動開場，秦嗣宏先生是主角之一。（教材室提供）

為病人安全民眾代表，他參加了醫策會舉辦的「病人安全民眾代表工作坊」基礎訓練課程，課程中以活潑正向與經驗分享的方式激發民眾代表的使命感，期能創造一個民眾可與醫療專業人員溝通的平台。課程結束後，我們即邀請秦嗣宏先生以病人安全民眾代表的身分，參與藥劑部舉辦的用藥安全「呷藥愛注意健康有保底暨正確用藥宣導（預防跌倒）」衛教活動。

秦嗣宏先生：給病人更安全的就醫環境

院方為感謝秦嗣宏先生擔任病人安全守護者，以及積極參與本院病人安全相關推廣活動，在34週年院慶活動「品質及病安改善發表會」中，醫療品質部黃世傑副院長特別代表院方頒發獎狀感謝他的付出。以下是秦嗣宏先生擔任病人安全守護者的心得分享：

「我要做的事需要很多同行者，請跟我來」，「讓我們為創造更安全的醫療環境而努力」，「病人安全，缺一不可」，隨著講師的慷慨激昂，像被賦與了神聖使命一般，讓我也跟著熱血沸騰起來。

聽完我的描述，或許你會以為我在參加某種宗教或心靈活動，其實此刻的我，正在

參加醫療品質策進會所舉辦的病人安全工作坊課程。課程結束後，我對病人安全有了更深入的了解，也知道了身為病人安全守護者的職責。

擔任病人安全守護者以來，對醫品部的洪千惠專員深感敬佩。有一天，千惠打電話給我，約定時間與我會面，想要了解在我看來醫院的設施有無危及病人安全之處。會面時，她簡單說明病人安全的重要性，醫院希望能積極發掘可能影響病人安全的潛在問題並加以改善，為病人提供更安全的就醫環境。

在千惠的鼓勵下，我說了幾個問題點，其中一個問題困擾我已久，亦即復健大樓出入口的小階梯容易造成復健病人跌倒。千惠聽我說明後，表示會在病人安全會議中提出，也提醒我今後若有任何病人安全相關問題都歡迎告知。

其後的某日再接到千惠電話，她說復健大樓的階梯問題經過病人安全會議討論，決定改成無障礙的小斜坡，方便復健病人出入。當時我心裡對醫院及千惠守護病人安全的用心按了一個讚，也覺得身為病人安全守護者的自己，已盡到一份心力。接下來，醫院很快就開始動工，將復健大樓門口改為無障礙空間，之後就再也沒有發生過跌倒事件了。

其實病人安全工作不全是醫院的事情，也需要民眾一起參與，在就醫過程中發現有異常情形，立即反應，發現醫療環境有危及安全的地方，提出意見，相信在大家通力合作下，創造更安全的就醫環境指日可待。」