



# 持續滾動地醫療品質 與病人安全



品質管理中心 組員 廖曼伶

疫情之下，醫療人員的工作更加繁重，正確執行標準作業流程為醫療品質與病人安全的重要基石。在病人安全的推廣活動中，除了有每年的「病人安全週」宣導活動之外，我們更在依循著衛生福利部、衛生局、財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會所訂定之病人安全工作目標及其建議之推行策略，更新、精進醫療照護服務，提供優質與安全的服務。

依據 111 年公告之醫療品質及病人安全工作目標與建議的策略如下：

- 目標一：為促進醫療人員間團隊合作及有效溝通，建議醫療機構建立機構內團隊領導與溝通機制，以落實醫療人員兼訊息的有效傳遞，並促進團隊合作。落實病人於不同單位間共同照護或轉換照護責任時訊息溝通之安全作業，並加強困難溝通情境之病人辨識及交班正確性。
- 目標二：透過鼓勵員工主動提出對病人安全的顧慮及建議，以營造病人安全文化並建立醫療機構韌性與落實病人安全事件管理。除了鼓勵病人安全事件通報，更建議機構運用人因工程之概念強化病人安全事件改善成效。以及提升醫療機構韌性，保護醫療場所人員免遭受暴力侵害。
- 目標三：透過落實手術辨識流程及安全查核作業、手術輸、備血安全查核作業、手術麻醉整合照護，強化團隊合作，並預防手術過程中不預期的傷害，以提升手術安全。
- 目標四：藉由團隊合作提供安全的照護與環境，以降低跌倒傷害程度，落實評估及降低病人跌倒風險、跌倒後檢視及調整照護計畫，以及病人出院時跌倒風險評估，並提供預防跌倒及預防或改善衰弱之指導，以達到預防病人跌倒及降低傷害程度之目標。

目標五：推行病人用藥整合、加強使用高警訊藥品病人之照護安全及加強需控制流速或共用管路之輸液使用安全，以達成提升用藥安全之目標。

目標六：落實感染管制之目標中，除了落實人員之健康管理外，持續加強抗生素使用管理機制，並推行組合式照護的措施，降低醫療照護相關感染。更應定期定期環境清潔及監測清潔品質，及建立醫材器械消毒或滅菌管理機制。

目標七：應落實侵入性管路之正確置放，以提升管路照護安全及相關傷害之預防。

目標八：醫療人員與病人家屬間的良好溝通係病人安全之重要橋樑，為落實改善醫病溝通並鼓勵病人及家屬參與病人安全工作的目標，透過鼓勵民眾關心病人安全，並提供民眾多元參與管道。運用多元或數位模式，改善醫病溝通，並推行醫病共享決策，及提升住院中及出院後主要照顧者照護知能。

目標九：為了維護孕產兒安全，應落實產科風險管控，以維護孕產婦及新生兒安全，並預防產科相關病人安全事件。

這麼廣泛的病人安全目標，除了醫療人員、機構的努力，更建議民眾主動參與、響應，將病人安全烙印在腦海中，並生活化地落實。怎麼做，最簡單呢？您除了可以參與每一年的病人安全周活動之外，更可以在就醫過程中提問，也可以在衛教時仔細聆聽，有不懂的地方可以勇敢地提問。此外，平常更應該注意手部衛生與環境衛生，乾淨的雙手讓病菌遠離您，乾淨的環境讓您健康又開心。