




癌症研究与治疗中心



成為「安全病患
護理」領域的
合作夥伴

BE A PARTNER
IN SAFE PATIENT CARE

安全病患護理

1. 成為健康護理團隊的積極合作夥伴 — 諮詢問題。
2. 向我們告知您的過敏症情況。
3. 在約診或去醫院時，請帶上您的最新藥物清單。
4. 如果您被收治入院並隨身攜帶藥物，請讓家屬將藥物帶回家。
5. 每個人都可能核查您的姓名和生日，以及您的臂章和病歷號。
6. 乾淨的手可以防止感染的傳播。提醒所有看護者清潔雙手。
7. 如果您感到虛弱、困倦、不穩定或頭暈，請尋求協助。
8. 知道在手術之前、期間和之後會發生什麼。
9. 確保知道如何安全地服藥。
10. 瞭解您在家時的治療計劃。
11. 如果您在醫院，知道何時致電快速回應團隊。

您可以怎樣成為「安全病患護理」領域的合作夥伴

發揮積極作用

每個人都可以在確保健康護理安全方面發揮作用。這包括醫生、護士、藥劑師、其他 City of Hope 工作人員...最重要的是您。我們所有人需要共同努力，以確保您的安全。

我們為什麼要求您作為病患者慮護理的安全性？在美國，太多的病患受到可避免的醫療失誤的傷害。確保您的安全和健康是 City of Hope 的第一要務。作為健康護理團隊的成員，病患和家庭可以在確保安全護理方面發揮至關重要的作用。

作為病患，您可以透過積極參與護理來提高護理品質。這意味著您：

- 在不確定或有任何疑問時主動詢問。
- 與您的看護者分享資訊。
- 參與有關您的護理的決定。
- 報告有關您的護理、治療、服務或安全的任何疑慮。

研究表明，積極參與其護理的病患可能會獲得更好的結果。City of Hope 致力於為您提供最安全的護理，其中包括協助您瞭解自己作為合作夥伴的角色。本指南將介紹您可以採取的步驟。

確保自己的護理安全的 11 條途徑

1. 諮詢問題。

我們希望您說出來並諮詢問題。如果您對自己的護理有任何疑問或疑慮，例如為什麼要接受特定藥物治療，該藥物可能產生的副作用，為什麼要進行特定檢查或 X 光檢查，請告訴我們。**您可能會發現有家屬或朋友的陪伴對您有協助。**他或她可以協助您思考問題，並記住您收到的任何指示。**請寫下您的問題，以免您忘了問這些問題。**

如果發現什麼事情不對勁，**請說出來。**確保告知看護者您認為「不正常」的任何事情。

2. 告訴我們您是否對任何食物或藥物過敏。

請勿假定所有人都知道有關您、您的背景和護理的每個細節。一定要向我們的工作人員告知您過去對藥物或食物的任何過敏或反應。向您的護理團隊成員告知您認為重要的任何資訊。

3. 確保您的醫生、護士和藥劑師瞭解您正在服用的所有藥物、草藥和維生素。帶上您的藥物清單。

製作一份您正在服用的所有藥物的清單，包括劑量和服用頻率，並在醫生開始、停止或更換任何藥物時更新清單。包括處方藥和非處方產品，例如阿司匹林、布洛芬或其他止痛藥、草藥和膳食補充劑（例如維生素）。每次開始或停止用藥時，請確保更新您的藥物清單；這包括草藥和非處方藥。隨身攜帶最新清單。

4. 如果您被收治入院並隨身攜帶任何藥物，請讓家屬帶回家。

如果沒有家屬，請將您的藥物交給護士，然後由護士交給藥房保管。除非您的醫生有明確的書面醫囑，否則請勿在醫院自行服用藥物。除非您的醫生或護士特別要求，否則家屬不得將藥物帶給您。

顯示你的臂章

確保工作人員檢查了您的臂章上列出的姓名和出生日期。



5. 每個為您提供護理的人員都可能核查您的姓名和生日。當您收到藥物和血液製品或當看護者從您那裡擷取標本（例如血液或尿液）時，也可能會檢查臂章上的病歷號。

向所有看護者展示臂章，以確保您被正確識別。詢問工作人員，他們是否將您的姓名、出生日期和病歷號與印在給您的藥品和血液製品上的印刷標籤或從您那裡收集的任何標本相符。

6. 提醒所有看護者清潔雙手。

用肥皂和水洗手或用含酒精的洗手液對手消毒是防止感染在醫院和診所傳播的重要方法。但是，在許多健康護理機構中，工作人員並不總是清潔雙手或徹底清潔雙手。研究表明，當病患詢問工作人員是否已經清潔了手部時，工作人員會更頻繁地清潔他們的手部。家屬還可以透過在進入和離開親人的房間之前洗手來防止感染。

7. 防止自己在房間或醫院或診所的其他地方跌倒。

即使您可能從未跌倒過，將來還是可能會跌倒，尤其是在醫院。為防止跌倒，起床時要格外小心。**最重要的是，我們希望您在下床前往洗手間或其他地方之前，先向護理人員尋求協助。**如果您感到虛弱、困倦、不穩定或頭暈，更要這樣做。在陌生的環境中可能會迷失方向，尤其是在晚上，或者當您服用藥物以入睡或止痛時，更加容易跌倒。

我們需要您的協助我們需要您的協助來預防跌倒。請勿認為尋求協助是在「打擾」我們 — 我們期望並希望您在起床時或感到不穩定時，無論如何都要呼叫我們。再強調一遍，請呼叫我們以協助您起床。這對您和我們所有人都極為重要。

8. 如果您要進行手術，請確保您和您的醫生對將要進行的確切操作達成一致，並且對將要發生的事情一清二楚。

請詢問您的醫生：

- 誰將負責我在醫院或診所的護理？
- 誰將對我進行手術？
- 您/外科醫生具體會做什麼？為什麼？

- 持續多久？
- 手術後會怎樣？
- 恢復期間，我將會有什麼感覺？

儘管在美國很少見，但有一些情況是在錯誤的身體一側或部位進行了手術（例如，對左膝而不是右膝進行了手術）。這樣的錯誤是完全可以避免的。我們始終會仔細檢查清單，以確保手術室中的每個人在開始手術之前都理解並知悉手術的所有細節。例如，外科醫生會在手術前標記要手術的身體部位，並會詢問您許多問題，以確保您是正確的病患，將進行正確的手術，並對正確的一側和身體部位進行手術。儘管所有這些問題對您來說都是重複的和陌生的，我們務必要仔細閱讀此清單，並且如果您有任何疑問，請務必詢問該過程。我們的自動檢查清單旨在確保您的安全。

9. 無論您是在醫生最初開處方時，還是在您從藥劑師或護士那裡收到藥物時，請用您可以理解的語言詢問有關藥物的資訊。

瞭解相關資訊

確保知道如何安全地使用藥物。



以下是您應當詢問的問題範例：

- 您是否會幫我寫下藥物的名稱？
- 藥物的用途是什麼？
- 我應當怎樣以及何時服用藥物？服用多久？
- 我應該在餐後服用還是空腹服用藥物？
- 可能會發生哪些副作用？如果發生副作用怎麼辦？
- 我目前正在服用的這種藥物與其他藥物或膳食補充劑（例如維生素或草藥）一起服用是否安全？
- 服用這種藥物時，是否有任何類型的食物、飲料或活動是我應當避免的？

如果您對藥物標籤上的說明有疑問，請諮詢藥劑師、醫生或護士。

藥物標籤可能很難理解，因此消除疑問很重要。例如，詢問「每天四劑」是否意味著每六小時服用一劑，還是在清醒的時間服用，例如將藥丸與早餐、午餐、晚餐和就寢時間「聯絡起來」。

詢問有關藥物可能導致的副作用的書面資訊。如果您知道可能發生的情況，那麼您將做好更充分的準備來識別和應對副作用。立即將藥物問題報告給您的醫生或護士，並在情況惡化之前尋求協助。

10. 確保您瞭解將在家裡使用的治療計劃。

這包括瞭解：

- 您的藥物
- 您已安排的或需要安排的任何隨訪約診
- 您如何聯絡您的醫生、護士、執業護士或醫師助理
- 如何在需要時與家庭照護機構聯絡
- 您何時可以恢復正常活動

11. 如果您在醫院，您或您的家人可以致電 55 聯絡快速反應小組。

City of Hope 致力於為病患及其家屬提供卓越的服務。因此，我們已建立了一支由醫院工作人員組成的醫療快速回應團隊，他們經過訓練可以解決緊急情況。

考慮到這一點，我們建議病患和家屬在對病患的病情發生變化而感到擔憂、而健康護理團隊尚未解決這種變化時，立即尋求協助。這使病患和家屬能夠獲得護理，減少焦慮並提高病患安全性。快速反應計劃旨在改善我們對不斷變化的病情的反應，並增加病患家屬與健康護理團隊之間的溝通。

在病患或家屬發出呼叫，報告病患病情惡化後，City of Hope 的快速反應小組會立即做出回應，對病患採取措施。病患、家屬和其他健康護理團隊成員之間的溝通對於病患的護理仍然至關重要 — 快速反應小組只是在緊急情況下提供安全網。該小組隨時待命。

在呼叫快速反應小組之前：

- 病患或家屬應將病情變化告知病患的主要護士。
- 如果問題仍然存在，請聯絡主管護士給病患的醫生打電話。
- 如果問題仍未得到圓滿解決，需要立即就醫，請考慮致電快速反應小組。

何時致電：

- 如果病患的病情發生明顯的醫學變化，而健康護理團隊沒有意識到或解決
- 如果病患的病情有明顯變化，但無法聯絡健康護理團隊

如何致電：

- 使用任何醫院電話致電 55。
- 致電時說明來電目的是請求快速反應小組的協助。
- 提供病患的姓名、位置和請求原因。
- 如果從病患房間撥致電，請開啟呼叫燈。

接到呼叫後，接線員將立即透過傳呼適當的團隊成員來啟動快速反應小組。該小組將做出回應以評估情況並在必要時對病患進行治療。

我如何報告有關我的護理、治療、服務或安全的擔憂？

我們想知道您是否對自己的護理、治療、服務或安全有任何擔憂。我們非常重視您的擔憂，並希望對您的擔憂採取行動。請向 City of Hope 的醫生、護士或社會工作者報告您的任何擔憂。

如果願意，您可以在週一至週五的上午 8 點至下午 5 點致電「病患權益維護」專線 626-218-2285，或隨時留下語音郵件以討論您的問題。如果您已經與某人分享了您的擔憂並需要採取進一步的措施，我們也建議您致電「病患權益維護」專線。要在週末或晚上與您的護理團隊以外的人員討論您的擔憂，您可以致電 City of Hope 接線員（撥「0」）並要求與房屋管理員聯絡。

我們將盡全力確保我們解決您對您的護理、治療、服務或安全的任何擔憂。如果您願意，您也可以與 Joint Commission 分享您的擔憂，該機構負責評估健康護理設施是否達到病患安全和品質標準。您還可以傳送電子郵件至 complaint@jointcommission.org 或寄信至以下地址聯絡 Joint Commission：Office of Quality Monitoring, The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181。

諮詢問題

如果您對治療或藥物有任何疑問，請務必諮詢您的醫生或藥劑師。



全面瞭解資訊

向您的醫生、護士和/或藥劑師諮詢，並使用其他可靠的資料來源，例如已出版的醫學文獻，瞭解您的病情和治療方法。

City of Hope 有豐富的資訊資源可協助您成為護理中的積極合作夥伴。讓您的醫生或護士知道您是否需要書面資訊來協助您瞭解有關您的病情和/或治療的更多資訊。向您的醫生、護士或藥劑師諮詢有關藥物、可能的副作用以及遇到任何問題時應採取的措施的資訊。

SHERI & LES BILLER 病患和家屬資源中心

Sheri & Les Biller 病患和家屬資源中心是一個溫馨而有吸引力的場所，病患和家屬可以在整個治療過程中從這裡獲得資源、教育、資訊和支援。該中心位於 Duarte 院區中心，以多種語言提供可靠的健康資訊，包括有關診斷、症狀管理、治療選擇、應對和護理的資訊，此外還提供電腦中心、教育課程和講習班、保健計劃、支援和問題解決小組等項目。

該中心由支援護理專家（包括醫師、護士、病患導覽員、健康教育工作者、臨床社會工作者、精神保健牧師、兒童生活教育工作者等）組成的綜合團隊可以與您合作進行護理，解決您的問題和疑慮，並從第一天開始就提供全面的支援。

Sheri & Les Biller 病患和家屬資源中心
週一至週五，上午 8 點至下午 5 點
626-218-CARE (2273) 或
BillerResourceCenter@coh.org
CityofHope.org/billercenter

**記住：您是您的健康護理團隊中最重要的人員！您的關心和安全
取決於我們所有人。**

CITY OF HOPE 的分支機構

如果您有任何疑問或需要報告任何問題，您在 City of Hope 的醫療保健團隊將隨時為您提供協助。請參照清單聯絡您的 City of Hope 分支機構。

週一至週五下午 5 點或週末和節假日之後，City of Hope 的電話接聽服務將接聽電話，並轉接值班醫生。

City of Hope

1500 East Duarte Road
Duarte, CA 91010
電話：(800) 826-HOPE (4673)
24 小時護理 — 護士分診呼叫中心：(626) 218-7133

City of Hope | Antelope Valley

44151 15th St. West
Lancaster, CA 93534
電話：(877) 828-3627

City of Hope | Arcadia

301 W. Huntington Drive, Suite 400
Arcadia, CA 91007
電話：(626) 218-9840

City of Hope | Corona

1280 Corona Pointe Court, Suite 112
Corona, CA 92879
電話：(951) 898-2828

City of Hope | Glendora

412 W. Carroll Ave., Suite 200
Glendora, CA 91741
電話：(626) 218-0921

City of Hope | Mission Hills

15031 Rinaldi St.
Mission Hills, CA 91345
電話：(818) 660-4700

City of Hope | Newport Beach

1601 Avocado Ave.
Newport Beach, CA 92660
電話：(949) 763-2204

City of Hope | Pasadena

630 S. Raymond Ave., Suite 220
Pasadena, CA 91105
電話：(626) 218-9500

City of Hope | Santa Clarita

23823 Valencia Blvd., Suite 250
Santa Clarita, CA 91355
電話：(661) 799-1999

City of Hope | Simi Valley

1157 Swallow Lane
Simi Valley, CA 93065
電話：(805) 527-2770

City of Hope | South Bay

5215 Torrance Blvd.
Torrance, CA 90503
電話：(310) 750-1715

City of Hope | South Pasadena

209 Fair Oaks Ave.
South Pasadena, CA 91030
電話：(877) 998-7546

City of Hope | Thousand Oaks

425 Haaland Drive, Suite 101
Thousand Oaks, CA 91361
電話：(805) 496-2949

City of Hope | Upland

1100 San Bernardino Road, Suite 1100
Upland, CA 91786
電話：(909) 949-2242

City of Hope | West Covina

1250 S. Sunset Ave., Suite 303
West Covina, CA 91790
電話：(626) 856-5858

病患、家屬和社區教育
支援醫學部門
2021



City of
Hope®

癌症研究与治疗中心

泌尿和泌尿腫瘤科

1500 East Duarte Road
Duarte, CA 91010-3000
(626) 359-8111

CityofHope.org/chinese