

病人安全_病人倡議利用過去經驗來改變未來

Patient advocates use past experiences to change the future

文/楊繡瑛 編譯

當患者去看醫師時，所期待的是傾聽、精確的診斷與及時的治療。瑪格麗特·墨菲(Margaret Murphy)卻遇到了相反的情形——一個有缺陷、沒有能力對她那21歲兒子的惡化的健康情形做出回應的醫療體系。

馬格麗特解釋說：「愛爾蘭醫療體系內每一個接觸點都讓凱文(Kevin)失望。」「不採取簡單的措施，而讓他不必要地丟失性命。」

當系統失靈

1997年時，凱文的性格開始發生變化。他變得喜怒無常、經常感到疲倦。他也為了持續性骨頭疼痛的症狀諮詢過醫生。檢查結果呈現代表腎臟衰竭的血鈣(calcium)與血漿肌酸酐(plasma creatinine)濃度過高。這樣的結果是必須立即轉診的，但事實上卻並未發生。

這樣的症狀又持續了2年並且期間未採取任何醫療措施。凱文在最後一次去看他的醫師時，檢查結果顯示他的血鈣濃度異常地高，異常的程度後來被審稿人形容為「與生命不協調」。這些異常結果之後由一位確信凱文是得了高血鈣症的護理師以電話通報並記錄在一張便利貼上。然而醫師不顧護理師的診斷，執意略去任何與血鈣有關的資訊，只將那些支持其錯誤診斷的資料寫入他的轉診單。

該張便利貼被貼在轉診單的背面並且直到凱文過世後六週才被醫院所發現。由於不知道他的血鈣濃度過高，凱文被診斷為腎炎然後被轉診到另外一家醫院去接受治療。因為當天正值週末，值班的資深工作人員並未被告知凱文的

情況，積極的治療措施也未被啟動。數小時以後，凱文就因為心臟病發作，搶救失效而過世。

「不良事件發生在真實的人身上」瑪格麗特說。「凱文不僅是一項統計數值，更不只是一個醫療事件。他是一個真實的人，一個年輕人，充滿生機。但最重要的是，他是我出色、完美的兒子。」

他的死因是原發性甲狀腺機能亢進，多重器官功能衰竭和高血鈣症。鈣離子被導引到他的血液之中而不是他的骨頭，進而使他的心臟負擔過重。

一項成功率高達96%的簡單手術可以挽救他的生命。

集體的心聲

病人安全是一項嚴肅的全球性公共衛生議題。據估計，在已開發國家中，有多達1/10的病人在接受醫療照護時受到傷害。

2004年世界衛生組織發起了一項有關病人安全的方案，並制定旨在防止危害病人的全球性政策和做法。由於在倡導變革的過程中，病患的聲音是必不可缺的，世界衛生組織還成立了Patients for Patient Safety (PFPS)，這是一個由病人所主導的全球性網絡，包含了倡議病人安全的病人及病患組織。



(左)瑪格麗特·墨菲(Margaret Murphy)，凱文的母親，現為PFPS的外部主要顧問；(右)Sir Liam Donaldson，現為WHO在PFPS的代表。

世界衛生組織PFPS的Nittita Prasopa-Plaizier說：「由於病人和照顧者會考慮到忙碌的醫療照顧工作者所不會考慮的部份，因此有必要將他們納在我們所有工作的中心以提升病人安全。「我們有很多地方要向他們學習。」

瑪格麗特·墨菲在2005年時成為世界衛生組織首批21位病人倡導者中的一員。接受完訓練之後，這些倡導者向醫療照顧專業人員、政策制定者、學生和其他人進行有關於病人安全的簡報。他們倡議醫療體系公開披露訊息、透明化和改變文化。

瑪格麗特說：「與病人有關的倡導是依據我們的經驗而強加在我們身上的一項責任。」「我們知道我們無法改變過去，但是我們可以利用過去預示現在並進而影響、造就一個更好的未來。」

目前世界衛生組織共有來自超過50個國家400多位PFPS「鬥士」在全世界倡導安全改進，瑪格麗特是此一團體最重要的顧問。

帶來改變

在過去十年中，病人倡導所帶來的結果是醫療照顧體系發生變化。在許多國

家，年輕醫師們不再認為自己絕對正確。現在醫療照護體系是站在藉由防範錯誤以保護醫師和病人的立場。

時常和醫學生對談的瑪格麗特說：「現在的年輕醫師們被教導讓病人參與以及以病人為中心的醫療照護。」、「病人被視為是自己的照護夥伴，他們不是你做事的對象而是與你一起做事的夥伴。」

病人和醫護人員共同參與醫療顧問委員會並且影響決策。他們參與了與病人安全有關的研究，也共同主持醫院內病人代表委員會。健康照護專業人員和政策制定者意識到各個層面的病人參與的重要性。

瑪格麗特強調：「病人是整個連續照護過程中會出現的單一實體。在醫療照護過程中有各種專業人員加入或退出，但病人是不變的，就診斷和治療而言是一項有用的資源。」重要的是，病人是整個過程所得結果的受益對象。

在凱文去世後三個月，他的父親也被確診為原發性甲狀旁腺功能亢進，這是一種遺傳性疾病，他接受了原本可能可以挽救凱文生命的手術並且活了下來。