



**BC MENTAL HEALTH
& SUBSTANCE USE SERVICES**
Provincial Health Services Authority

您在BC省心理健康和物质
使用服务中心的病人安全
方面所起的作用

病人安全手册

病人和家属须知

您将在本手册中找到什么

关于BC省心理健康和物质使用服务中心	3
目录	4
我们对您的保证	4
共同致力于安全医护	4
您的权利和责任	5
查阅您的健康信息以及隐私保护	7
放心提问	7
您在制定治疗计划方面所起的作用	8
尽可能多地了解您的病情和医护情况	8
分享对您重要的事物	8
知道您可以与谁交谈	10
向医护团队提供病史	10
让您的支持者网络参与进来	11
如果英语不是您的母语	11
情感关怀和支持	12
您在病人安全方面所起的作用	13
预防过量	13
预防自杀	15
病人身份识别 - 需要两项!	16
用药安全	16
诊断和治疗程序	18
创伤知情做法	19
预防暴力	19
预防感染	21
防止病人跌倒	23
为紧急情况做好准备	24
出院后的安全	25
分享您的表扬和关切	26
确保您的医护决定是符合道德的	27
我们的服务	28
用药列表	30
个人笔记	31



关于BC省心理健康和物质使用服务中心

BC省心理健康和物质使用服务中心致力于在一个重视您的喜好、隐私和尊严的温馨环境中，为您/您的家属提供优质安全、合乎道德的医护。

关于本手册

本手册为您和您的家属提供在BC省心理健康和物质使用服务中心期间所需了解的安全信息。其中还包含如何就您的病情和医护计划与医务人员配合及沟通的信息。根据病人和家属伙伴的意见，我们编写了这本小册子，为您提供一份参考指南，希望能回答您在接受治疗期间可能遇到的安全问题。欢迎您与您的社会支持人士分享本手册。

您最了解自己的特定需要、优先事项和喜好，您在规划您的医护方面发挥着重要作用。请告诉我们您希望如何参与您在BC省心理健康和物质使用服务中心所接受的医护。

请注意，本文件中的一些内容可能不适用于惩教卫生服务环境，或已针对该环境作了修改。例如，本手册的权利和责任部分与惩教卫生服务并不直接相关。惩教卫生服务处的客户可以从医务人员提供的其他材料以及张贴于医疗区和接收区的海报中找到关于您的权利和责任的信息。这些材料已经过改编，考虑到了我们所能提供的服务。



我们是谁

BC省心理健康和物质使用服务中心在各种环境中为有复杂医护需要的人士提供专门的评估和治疗服务及支持。我们还从事全省心理健康促进和疾病预防工作，开展开创性的研究，并与伙伴合作，以加强全省心理健康和物质使用的医护系统。

我们的服务包括专门的住院、门诊和虚拟心理健康和物质使用服务、惩戒卫生服务和法医精神病服务。此外，我们还主持一个世界级的研究机构，与非营利组织合作，努力解决心理健康促进、预防和污名化问题，并通过省级规划、项目、网络和培训支持政府工作。

BC省心理健康和物质使用服务中心运营的设施位于许多原住民的传统、世传、已让渡和未让渡的领地上。我们承认并尊重所有以这些土地为家园的原住民、因纽特人和梅蒂斯人。我们这样做，是要重申我们对和解的承诺，并提高我们自己对当地原住民、他们独特的历史、家园、语言、文化习俗和属灵信仰的理解。

共同致力于安全医护

我们可以像团队那样共同努力，为您/您的亲人提供更安全的医护。我们鼓励您提出问题并参与您的医护。

当您.....	我们能.....
告诉我们您的病史	讨论可供您选用的医护选项
提出问题	及时给您解答
告诉我们您的病患代言人是谁	让他们参与您的医护规划
如果您在医护过程中受到过伤害或受过伤，请告诉我们	跟进以改善您的治疗和医护环境的安全
要求获取第二医疗意见	跟进以改善您的治疗和医护环境的安全
在做出医疗决定时需要帮助	向您提供有关医护选项的全面信息
礼貌地询问我们的背景	告诉您我们的学历和经历

我们对您的保证

我们保证致力于：

- > 提供尽可能安全的医护和环境
- > 及时倾听并努力解决您的问题 and 关切
- > 让您/您的家属积极参与您的医护

您的权利和责任

作为病人或家属，您有以下权利

与治疗有关的权利

- ☑ 在约束程度尽可能低的环境中获得充分和人道的医护。
- ☑ 个性化的治疗计划，包括支持您践行您的属灵和文化习俗，并让一名支持人员参与您的医护。
- ☑ 定期审视您的治疗计划，包括有机会提问，对医护选项表示赞同或反对，以及/或者要求获取第二意见。
- ☑ 积极参与制定您的治疗计划。
- ☑ 得到人数足够的称职、合格和有经验的专业临床人员的医护。
- ☑ 公平、公正、及时地调查和解决客户在作为BCMHSUS的病人/客户期间就其治疗提出的任何投诉或关切，包括不受阻碍地与省监察员办公室、病人医护品质办公室和法律顾问沟通。

与隐私有关的权利

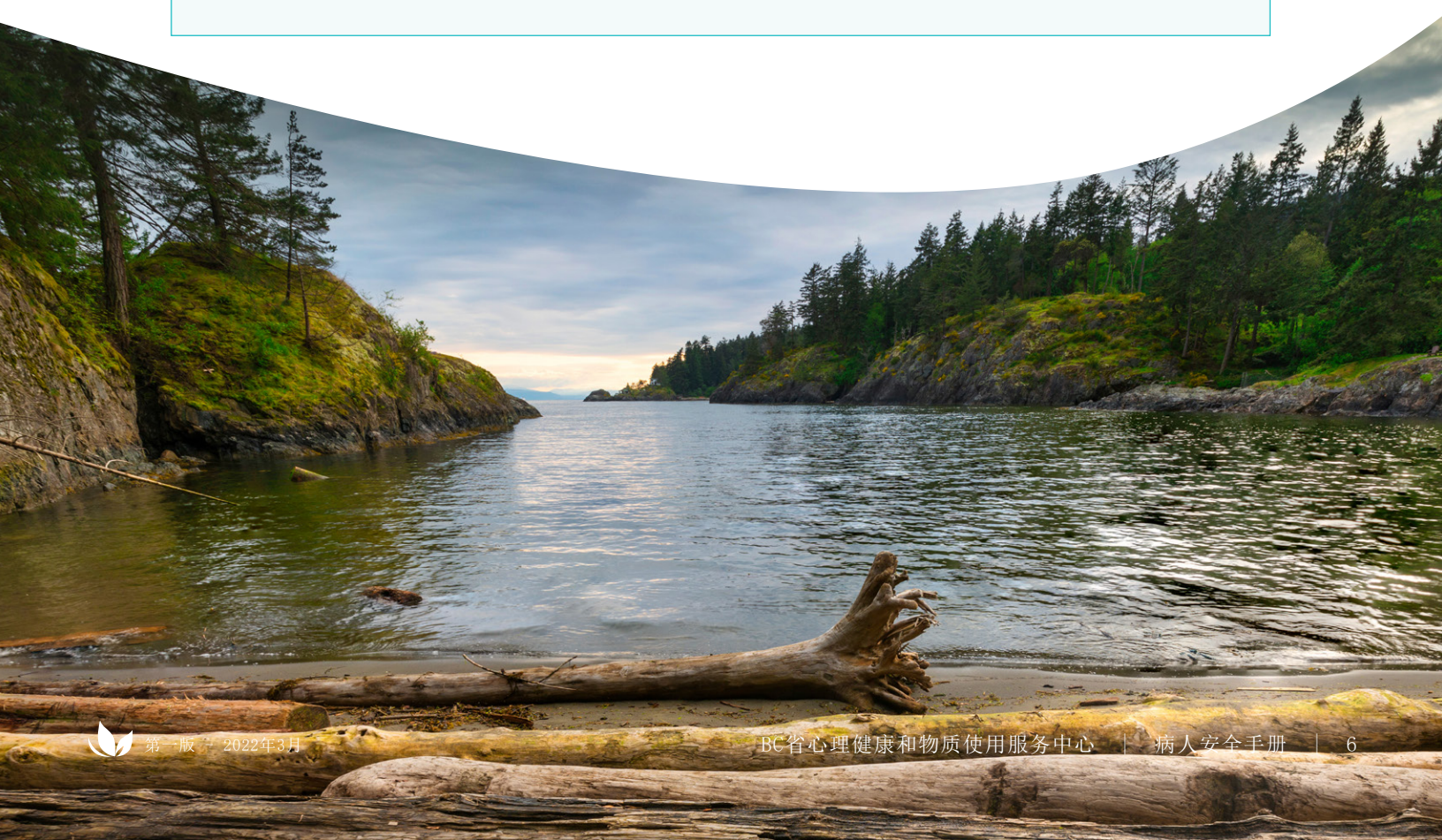
- ☑ 在您的法律地位和治疗计划的限制范围内，保护您的隐私和机密。这包括病人/客户与工作人员之间的所有沟通，以及您的临床记录中的所有信息。
- ☑ 在接受任何工作人员或顾问的询问之前，获悉“告知义务”，即虽然讨论是保密的，但当存在伤害自身或他人的风险时，工作人员或顾问可能不得不披露信息，或出庭并回答有关客户对工作人员或顾问所作陈述的问题，以及客户有权选择不讨论某些话题。

与同意有关的权利

- ✓ 要用您能够理解的语言并在您能理解的情境下进行告知。
- ✓ 要提供治疗的知情同意书，只要治疗不是强迫或是紧急情况所必需的。这包括同意以下事项：
 - a) 任何计划治疗的性质和类型。
 - b) 治疗的可能益处。
 - c) 治疗的已知副作用、不良反应或风险；以及
 - d) 任何拟议治疗的已知和安全的替代选项。
- ✓ 拒绝参与任何研究、临床试验或教学项目，而不必担心遭到任何形式的报复或胁迫。

您有以下责任：

- ✓ 提供准确的信息
- ✓ 报告安全方面的关切
- ✓ 遵循项目政策
- ✓ 礼貌待人



查阅您的健康信息以及隐私保护

BC省心理健康和物质使用服务中心将确保您能查阅自己的健康信息，并且您的信息受到《BC信息自由和隐私保护法》（[BC Freedom of Information and Protection of Privacy Act.](#)）的保护。

您有权接获和查阅您的健康信息副本，我们将向您提供这些信息（除非有例外情况）。请与您的医护团队讨论这个问题。

您的医护团队成员只有在为您提供医护和其他服务所必需时才可以查看您的个人信息。未经您的同意，不会与医护团队之外的人（即家属、朋友和其他人）分享您的信息。这包括您的健康状况、治疗计划或您在院内的位置。

然而，在某些情况下，根据法律规定，您的医护团队可能不得不在未经您同意的情况下分享您的健康信息。这包括有伤害您自己或他人的风险时，或者您没有能力自己做决定时，在后一种情况下，您的决策代理人会参与决策。

放心提问

每个人都有关于自己健康的疑问。向您的治疗团队询问如何康复并保持健康。确保您听懂了答案，如果不懂，就多问几个问题。

例如，可以放心地询问：

- ✓ “我有什么健康问题？”
- ✓ “我需要做什么？”
- ✓ 心，当您参与治疗决策时，就能得到更安全的医护。

关注您所接受的医护，查对您是否得到了正确的治疗和药物，有疑问就提问。



您在制定治疗计划方面所起的作用

大多数病人安全不良事件（医疗错误）是由沟通问题引起的。我们的目标是在您的医护过程中保障您的安全和舒适，而您的安全始于知晓和理解您的医护计划。

尽可能多地了解您的病情和医护情况

在此过程中，对您的医护团队来说，重要的是您了解诊断和治疗计划，以便保障病人在BC省心理健康和物质使用服务中心是安全的。这包括为您开的任何药物，您对项目的参与和享有的特权，您的营养和康复，以及您可能参与的其他活动。

提示：

- › 向医务人员询问有关您的病情和最新科学证据的信息。医务人员可能有您想看的研究文章的副本或链接。
- › 随时提出问题并对治疗计划提出意见。
- › 尽量在就诊前写下您所有的问题。这有助于您记住想要与医护团队讨论的问题。

我们知道，在管理您的健康之外，接受治疗会造成额外的压力和焦虑。鉴于您正在经历的一切，忘记或误记信息是很常见的。我们理解这一点，并鼓励您继续分享您的感受、您的关切或担忧，以及您的需求和喜好。

分享对您重要的事物

您最清楚自己的需求和体验。我们鼓励您的医护团队每次见到您时都问“什么对您很重要？”确保您的医护计划与对您真正重要的事物相一致。谈论您的愿望、需求和体验也有助于在您和医务人员之间建立信任。

“我很惊讶，仅仅通过问这个问题，我很快就感觉到我的工作有更多的意义！它使你能够与病人建立关系，并为他们提供量身定制的优质医护”

— 医务人员

1. 为您的约诊做好准备

想一想什么对您最重要。您希望医护团队了解您的哪些情况？您需要什么，才能在医护过程中感到舒适和安全？在您的医护中，什么对您很重要？

2. 分享重要的事物

有时，分享对您重要的事物可能很难，情绪、恐惧以及缺乏与医务人员沟通的时间，都可能使您退缩。可能需要些时间才能感到自如，做好与人分享的准备。

在赴诊前，想一想您想说什么，想问什么，然后写下来，随身带着。试着为每次约诊设定一个目标，例如分享您生活中最大的快乐，或妨碍您遵循医护计划的事情。您也可以分享您的恐惧、希望和故事。

3. 与医护团队成为伙伴

讨论您的治疗选项和目标是与医务人员建立强大伙伴关系的关键。与医务人员持续对话，有助于确保您所得到的医护与您所想要的相符合。

更多参与您的医护，以下是您可以向医务人员提出的一些问题：

- 我怎样才能保持我的生活品质？
- 我真的需要做这种检测或手术吗？
- 有什么风险？
- 有没有更简单、更安全的选项？
- 如果我不遵循所建议的行动方案会怎样？
- 为了使我能做出明智的选择，您能为我提供更多信息吗？

您可以在以下网站了解更多信息：[BCPSQC.ca/WhatMattersToYou](https://bcpsqc.ca/WhatMattersToYou)

知道您可以与谁交谈

在您/您家属的治疗团队中，可能会有许多医务人员。这可能很容易混淆，但通常您可以与其中一位联系。

对于住院病人来说，这个人通常是责任护士或主治精神科医生。如果您不知道谁是您的责任护士，可以到所在病室的护士站去问。对于门诊病人来说，这个人通常是您的个案管理人，并且会一直不变。对于家属来说，这个人是指派给您亲人的社会工作者。

医务人员将与您和您的家属配合，制定出符合您的需求和喜好的医护计划。他们可以帮助您获得必要的康复资源。

向医护团队提供病史

为确保医护安全所必要的信息，治疗团队不会都知道。有时您可能需要重复说明，例如在更换治疗团队时，这难免令人心烦。我们正在竭尽全力防止发生这种情况，但仍可能不时会发生。

医务人员会问您病史方面的问题，包括

- › 心理健康，包括过去和现在的心理健康问题和物质使用的情况
- › 身体健康，包括您正在经历的药物副作用或其他症状，跌倒的风险，营养状况，以及食物过敏或限制
- › 过去和现在的用药情况，包括对药物的任何过敏
- › 情感关怀需要，包括此时给您造成困扰、可能会抑制您的治疗进度的因素（即财务、法律、社会）
- › 您在这一刻是否感到安全，包括有没有自我伤害的念头
- › 预立医护计划

在与医务人员讨论时，也请分享您的需求和喜好。如果您不清楚讨论内容，请告诉我们。当病人、家属和医护团队共同配合时，就能为您取得最佳的医护。

让您的支持者网络参与进来

当您接受医疗服务时，您有权从您信任的一位朋友或家人那里得到帮助。这个人可以成为您的第二双眼睛和耳朵，在您治疗和出院过程中协助您。尽早将医护团队介绍给您的支持者网络。

您的支持者网络可以.....	您的支持者网络不可以.....
<ul style="list-style-type: none">➢ 陪您赴诊➢ 当医生或医务人员与您谈话时在场➢ 查看医务人员手写的信息，帮助您阅读理解➢ 询问有关您的医护和检测结果的问题➢ 在您同意时查阅您的个人健康信息➢ 帮助传达您的需求和要求➢ 帮助您遵守您的治疗计划，例如，跟踪和提醒您服药	<ul style="list-style-type: none">➢ 在没有您参与的情况下对您的医疗作出决定（何时让他们参与由您决定，且最终决定权始终在您手里）➢ 在您未同意的情况下获取您的个人健康信息 <div data-bbox="873 873 1325 1146" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"><p>请注意，让您的支持者网络参与您教卫生服务是有限制规定的。与您的支持者网络讨论如何让您的家属或朋友参与到您的治疗中。</p></div>

如果英语不是您的母语

我们可以提供语言服务，包括为您的当面就诊或远程医疗就诊提供口译（口头翻译）服务，以及为理解材料和资源而提供笔译（书面翻译）服务。请告诉医务人员，我们将为您预约口译或笔译人员。我们也能找到手语翻译。口语和手语翻译都需要在您就诊前做好安排。

情感关怀和支持

每个人在心理健康、物质使用、监禁和法医精神病学服务方面的经历体验都各自不同。无论您的经历如何，我们都会支持您。

这里给出一些选项：

- 病人：与您的医疗团队商谈，与同伴支持工作者或原住民病人引导员（如果有的话）建立联系。这些人都有实际经验，受聘为医务工作者，帮助客户处理医疗系统中的事务。与有过类似经历的人建立联系，可以增强力量，获得帮助。
- 病人和家属：访问 [在此协助](#)，这是一项在线资源，为您提供信息和资源，帮助您照顾好自己并支持您的亲人。
- 病人和家属：向危机热线求助，每周7天，每天24小时，可随时拨打求助。在 [省危机中心-获得帮助](#) 可找到最适合您的危机热线。



您在病人安全方面所起的作用

我们希望您在BC省心理健康和物质使用服务中心接受治疗、参与项目以及在病室住院期间是安全的。所有工作人员都要遵守特定安全程序，确保病人安全。以下介绍一些您需要注意的安全主题，以及您可以通过哪些方式帮助确保医护环境对您安全的。

预防过量

带回家的纳洛酮

纳洛酮，又称Narcan®，是一种能迅速逆转阿片类药物（如海洛因、美沙酮、芬太尼和吗啡）过量使用的药物。在BC省无需处方即可获得，通常以注射方式注入肌肉。

请向您的医护团队索取免费的纳洛酮药盒，或从您当地的药店领取。

纳洛酮也有鼻腔喷雾剂。用这种方式能更快、更方便地逆转吸毒过量，因为它不需要肌肉注射。如果您具有BC省原住民身份，有原住民健康福利和非保险健康福利的承保，就可以获得鼻腔纳洛酮。更多信息可以在此找到：fnha.ca/Documents/FNHA-NasalNaloxone-Fact-Sheet.pdf。

获得有关使用纳洛酮的培训

使用纳洛酮药盒，要按照SAVE ME步骤进行



了解更多如何判断某人何时服用过量和如何使用纳洛酮试剂盒做出反应：[: naloxonetraining.com](https://naloxonetraining.com)

LIFEGUARD APP

Lifeguard App是一款安全的移动应用程序，通过防止致命的过量吸毒来帮助拯救生命。独自使用物质者如果需要帮助，可以匿名并迅速向适当的救护服务机构发出求救讯息。在使用毒品的最初10分钟内作出紧急反应，对过量吸毒者的生存至关重要。这是一项安全且保护隐私的技术。

如要使用：

1. 在使用物质前启用该应用程序。
2. 应用程序会确认用户的位置，并开始为用户吸毒进行一分钟倒计时。
3. 如果用户无法在计时器到点前有意识地停止计时器（表明用户处于困境），应用程序将直接向急救人员发送加密的文本到语音呼叫，并提供关键细节，如用户的位置、吸食的药物和相应的时间。
4. 一旦派出救护人员，所有个人通话细节和隐私信息就会从应用程序和数据库中自动删除。

该应用程序还将用户与相关支持服务相连接，如危机热线和自杀预防热线。

Lifeguard App是与BC省紧急医疗服务处（British Columbia Emergency Health Services）和BC省级医疗服务处（Provincial Health Services of British Columbia）合作开发的，由BC省心理卫生和瘾癖部（British Columbia Ministry of Mental Health and Addiction）启用。

了解更多信息：lifeguarddh.com

预防自杀

您无需独自面对自己的问题。如果您有自杀的念头，我们会协助您排解。

评估自杀风险

为预防自杀，我们必须询问过去和现在是否有自杀的念头和行为。工作人员会在入院时、治疗期间和出院前考虑每个人的自杀风险。这可包括询问您与家属、医护团队和其他人的关系，您所面临的社会经济障碍，您的自主性和责任，您应对挑战的情况，以及您对生活的总体满意度。

在考虑征得家属和其他支持人员同意后，我们会让他们参与进来，以便确保我们掌握每个病人的整体情况。指派给各人的社会工作者将及时与家属联系。

为有自杀风险者提供援助

如果发现有风险，我们将与您结伴，为您提供援助，帮助您管理您所面临的压力，同时持续监测这些风险的任何变化，保障您的安全。自杀风险可包括社会压力，例如最近有亲人去世。

如果发现自杀的风险，我们将与您配合，根据您的具体需要制定一项安全计划。您的安全计划可包括您将采取哪些步骤，以期获得新的应对技能，建立牢固的关系，改变您的生活环境，提高您的独立性和自主性，并在出院后重新融入您的家庭社区。这个计划可以在您出院时与您的社区医护团队分享。

此外，我们的整个服务设施都落实采取了安全措施，确保病人/客户无法接触到某些高风险的材料和物品。这将包括搜查住院部的病人病室。



病人身份识别 - 双重确认!

在任何约诊、服务、治疗或手术之前，医护团队将要求您提供以下任何两种具有唯一性的身份识别证明，确认您的身份：

- 病人全名（姓名）
- 病历编号
- 省健康号码
- 出生日期
- 就诊号、病史号或其他行政身份证明（如适用）
- 附有病人、客户或居民身份资料的准确照片
- 经病人、客户或居民、或家属核实的地址
- 面部识别（在有长期照护或持续照护的环境中）
- 生物识别

如果您与医务人员彼此很熟悉，这样似乎没有必要。但是，我们经常这样做，原因是有可能犯错，我们希望通过确保正确的病人在正确的时间接受正确的治疗来尽量减少这种风险。在治疗前检查每个病人的身份是保证您安全的第一步。

用药安全

在您刚开始治疗时，以及在整个治疗过程中，我们会尽可能多地向您提供关于您所用药物的信息。但是，在沟通不畅和缺乏理解的情况下，可能会发生用药错误（如遗漏、重复、剂量错误和药物相互作用）。我们致力于尽可能避免这些错误。

您享有药物管理的7项权利：正确的药物、正确的剂量、正确的客户、正确的时间、正确的途径、正确的理由和正确的文件资料。

在您到达时

与您的医护团队讨论您正在服用的药物。如果您有一份最新的药品清单，请出示分享。这包括您的处方药，以及所有非处方药、维生素、补充剂、草药和自然疗法药物（如吸入剂、滴剂、喷剂、维生素、草药，以及您没有医生处方而服用的药物）。告诉我们您对药物的任何过敏或不良反应。

在您住院期间

知道您服药的时间和剂量以及服用的原因。如果给您的药物看起来有所不同，请向我们询问。

出院回家时

要求提供一份最新的药物清单。了解哪些药物是新的、哪些已更换和停用。务必随身携带这份清单，保持更新，并在每次见医务人员和去社区药房时向他们出示。

这些步骤都有助于确保您的用药清单是完整、准确和最新的，这样我们就可以在您的医护过渡期（入院、转院和出院时）尽量减少出错的风险。

我们鼓励您向医务人员提出这5个问题。与治疗团队定期对话能对您的安全产生积极的影响。

关于服用药物要问的5个问题

当您看到医生、护士或药剂师时

1. 更改

有无新增、停用或更改任何药物，为什么？

2. 继续

我需要继续服用哪些药物，为什么？

3. 正确使用

我如何服用药物，以及服用多长时间？

4. 监测

我如何知道药物有无效果，以及需要留意哪些副作用？

5. 跟进随访？

我是否需要做任何检查，何时预约下一次就诊？

记住要包括：

- 药物过敏
- 维生素和矿物质
- 草药/天然产品
- 所有药物，包括非处方产品



访问
SAFEMEDICATIONUSE.CA
了解更多信息

由加拿大安全用药研究所（Institute for Safe Medication Practices Canada）和加拿大病人安全研究所（Canadian Patient Safety Institute）与加拿大病人安全协会（Patients for Patient Safety Canada）、加拿大药剂师协会（Canadian Pharmacists Association）和加拿大医院药剂师协会（Canadian Society for Hospital Pharmacists）合作编写。

诊断和治疗程序

对于您接受的每一项诊断测试（检查症状以确定疾病）和治疗程序，医务人员都会提供相关信息，您有机会提出问题。

在接受任何医疗程序之前，一定要问医务人员：

- › 为什么需要进行检测或治疗，以及有何用处？
- › 治疗涉及哪些事项？
- › 治疗需要多长时间？
- › 我/我的家属会有什么副作用？
- › 我/我的家属在程序或治疗之前和之后需要做什么？
- › 什么时候会有到检测/程序的结果？
- › 我如何找到这些信息？

医务人员会给您提供印刷资料或网络信息，帮助您了解将要发生的事项。

《心理健康法》规定的非自愿程序

在BC省心理健康和物质使用服务中心，许多客户和病人是依据《BC省心理健康法》的规定非自愿入院的。如果您/您的亲人是非自愿入院的，院方会提供《心理健康法》所规定的精神病治疗，并且要由病人签署，如果病人有行为能力，同意书（心理健康表格5），而如果病人拒绝或被认为没有行为能力，则需要由院长签署同意书。

在这些情况下，仍会提供信息，并有机会询问有关医疗程序的问题。

更多信息，见[医疗同意政策](#)和[医疗同意：《心理健康法》规定的精神病治疗程序](#)。

创伤知情做法

我们认识到，在BC省心理健康和物质使用服务中心的病人和客户中，创伤与心理健康和物质使用的挑战之间存在着密切的联系。我们承认在把人们带进我们服务的情境和挑战中存在着创伤效应。

除了影响心理健康和物质使用外，创伤还可能引发自我伤害或攻击等反应，可能加剧对健康的挑战，加深污名化，对医疗和就业造成障碍，甚至助长与法律的冲突。

我们的领导、医生、临床和支持人员对创伤效应都很敏感，并努力避免造成二次创伤，确保您感到安全和得到支持。

例如，我们在法医精神病院使用最少的必要束缚措施。此外，当Red Fish Healing Centre（红鱼康复中心）或Heartwood Centre for Women（哈特伍德妇女中心）的客户凭当日通行证返回时，虽然我们会搜查他们的物品，但不会搜查全身。

预防暴力

当您感到愤怒、害怕或灰心时，您可能会说或会做一些原本不会说或不会做的事情。如果您对您的安全或您周围人的安全感到担忧，工作人员会采取一些措施来预防伤害。我们的目标是了解引起安全问题的原因，并力图加以纠正。

下面显示可能会使用的措施，限制程度从最低到最高（例如，隔离和/或束缚措施只在所有其他措施都无效的情况下才作为最后手段使用）。





安抚技巧

入院时，您的医护团队将与您一起制定一项计划，以应对令您感到不堪重负的情况。这可包括在一个安全的空间里踱步，将自己与其他病人分开，以及放松技巧。

了解限度和界限

医护团队可能会对您能做的和不能做的事设以限制。这些并非威胁，而是为了传达特定行为会导致的后果。

例如，“如果您从这场争论中走开，就可以参加本周末的特别活动。如果您伤害了那个人，您将被暂停周末的特权。这由您决定”。

通过为您提供选择，有助于您理解安全行为和不安全行为之间的界限。

药物

这可以用来平息可能导致严重身体伤害的行为。

持续观察

工作人员将与有可能伤害自己或他人的病人呆在一起，并对其进行监控，确保每个人都保持安全，直到风险降低。

隔离或束缚

隔离是指将您单独安置在一个排除了外部刺激因素的安全房间里。束缚是一种限制您行动能力的装置或注射液。这些措施仅用于紧急情况，持续时间尽可能短，而且是在所有其他限制程度较低的措施都已尝试过却没有成功的情况下才使用。一旦您的情况稳定下来，会尽快以安全的方式解除隔离或束缚措施。

两者都是临时措施。我们知道，被禁闭或束缚在情绪上、身体上和心理上都是痛苦的。我们会全面仔细评估这类措施的必要性，不会轻易使用。

病人/客户、工作人员和访客的安全最好通过在治疗开始就建立的治疗关系及加强各人的洞察力来实现。如果动用了上述的任何措施，我们将继续保持您的医护品质。

预防感染

医疗机构中的大多数病菌可能会通过不洁的双手传播。每当一个人接触到一个物体或另一个人时，就会传递病菌。如果没有良好的手部清洁，有害的病菌就会传给他人并导致感染。

减少感染机会

不要假设任何人的手都是干净的 - 在医生、护士或访客触碰您或在您的医护中使用的任何物品之前，要问一句：“您洗过手吗？”

每个人在下列情况都应清洁双手：

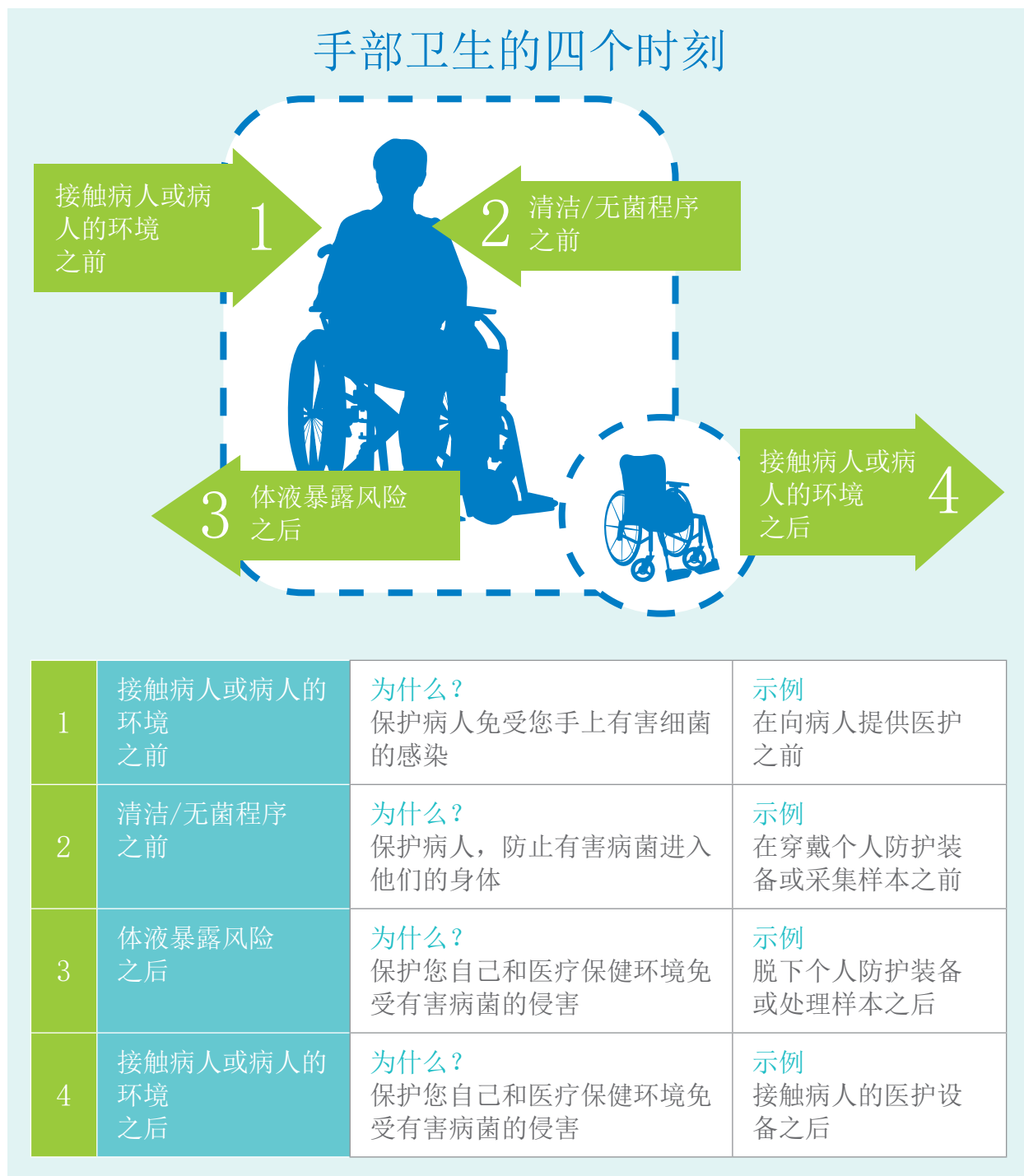
- › 触碰您之前和之后
- › 饭前和饭后
- › 当手有明显脏污时
- › 上完厕所后
- › 咳嗽或打喷嚏后

如果您在医疗设施内，您还应该在离开您的房间前和回来时洗手。



手部卫生

防止感染传播的最好方法是每个人都用肥皂和水洗手或用提供的洗手液清洁双手。所有工作人员、病人和访客都应在以下时间洗手：



阿尔伯塔省卫生服务处编写。

如果您要求工作人员洗手，他们会不会感到不快？

工作人员希望预防感染，所以他们会理解您的要求。我们关注的是您的健康，所以如果您提出要求，我们不会感到不快。

咳嗽的礼节

- › 为了尽量减少病菌的传播，请您在咳嗽或打喷嚏时遮住口鼻
- › 用纸巾遮住口鼻，或对着上衣袖子咳嗽或打喷嚏，而不是对着双手。
- › 将用过的纸巾丢弃在垃圾桶里。
- › 使用含酒精的擦手液或用肥皂和水洗手。

隔离程序

如果您有以下情况，请尽量避免到医院来：

- › 有生病的症状，如发烧、咳嗽、腹泻、呕吐、皮疹，或
- › 在过去3周内，与患有带状疱疹/水痘、流行性腮腺炎或麻疹的人有过密切接触。

为了保护每个人免于传播感染，如果病人到达时出现可能会在人与人之间传播的特定症状，将采取隔离程序。在这种情况下：

- › 您可能会被安置在一个单间里，工作人员在为您提供医护时可能会戴手套、穿防护服或其他类型的个人防护装备
- › 还可能会要求您的访客在探访期间采取特别预防措施
- › 如果您被隔离，工作人员会向您提供进一步信息，并回答您提出的问题。

防止病人跌倒

滑倒、绊倒或跌倒随时可能发生。虽然人人都有跌倒的危险，但是病人由于药物或医疗程序的副作用、行动能力的改变，或仅仅因为身处新的环境之中，跌倒的风险可能更高。

出于这个原因，新病人最初入院时，会被问及以下问题：

- › 您有任何平衡/肌肉无力的问题吗？
- › 过去6个月您是否跌倒过？
- › 您是否使用拐杖、助行器或轮椅？

为了防止跌倒，您有权享有

- › S：一个安全的环境，没有障碍物和危险（如地板潮湿，地垫松动等）
- › A：助行装置的协助。医务人员应该走在您旁边，而不是您前面。
- › F：降低您跌倒的风险。
- › E：医护团队的参与，询问他们如何能提供帮助。

为了帮助预防跌倒，在出现以下情况时，要告诉工作人员

- › 您有任何疼痛或不适的感觉
- › 在他们离开前您需要一些东西
- › 您有行动问题，需要上厕所
- › 您对环境的安全感到担忧

为紧急情况做好准备

紧急情况并不经常发生，但如果真的发生了，BC省心理健康和物质使用服务中心的工作人员都受过应急培训，可确保您的安全。请确信，您的安全永远是我们的首要任务。您可能会听到广播通告，宣布各类紧急情况或安全演习。

紧急情况的类型可包括火灾（红色代码），医疗紧急情况（蓝色代码），或攻击性行为（白色代码）。

发生这种情况时，我们会通知并协助您采取任何必要的行动。如果您对任何安全问题或广播通告有任何疑问或关切，请与工作人员讨论。

BC省各地社区的医疗保健中心均采用颜色代码应急系统来识别和应对各类紧急情况，这点请您了解。

BC省的颜色代码应急系统

蓝色代码 - 医疗紧急情况

红色代码 - 火灾

白色代码 - 攻击/暴力

黑色代码 - 炸弹威胁

绿色代码 - 疏散

黄色代码 - 病人失踪

琥珀代码 - 绑架儿童

褐色代码 - 危险品外泄

灰色代码 - 系统故障

橙色代码 - 大规模伤亡

出院后的安全

脱离治疗是终身康复过程中令人振奋的第一步，但也可能带来挑战、诱发因素和压力。出院规划帮助您在出院前为这些挑战做好准备。您将与跨科别医护团队、家属和社区医务人员配合，制定出院后保持安全和健康的计划。

这个计划因人而异，但可包括：

- 将配药转到社区心理健康团队和药房
- 住房计划（例如市场价住房、心理健康住房、有工作人员的设施、三级医护或家庭住宅）
- 社区精神科医生和全科医生的随访计划
- 社区心理健康护士、个案管理人或其他医务人员的随访
- 法律和财务支持
- 预防吸毒过量计划（包括提供纳洛酮药盒）

药物

与您最初入院时类似，医生会审查并提供您出院后应该服用的最新、准确药物清单。这称为“药物对接表（Medication Reconciliation Form）”。还会将一份药物对接表寄给社区医务人员和当地药房。

面向每个服务区的特定支持

社区过渡团队（惩教卫生服务）：

如果您刚从惩教机构释放，可以获得社区过渡团队的服务，其中的成员都是有亲身经历的同伴支持工作者，他们与社会工作者合作，为您重新融入社会提供支持。他们能帮助您所在的住宅社区找到治疗、医疗和其他服务，例如康复小组、配药以及与家庭医生建立联系。

法医精神病学服务

有一些过渡性和支持性的住房计划，供那些从BC省审查委员会获得“有条件出院”许可的病人使用。这意味着被裁定对犯罪不负刑事责任或因精神障碍而不适合接受审判的个人可以从法医精神病院出院，但仍须住在所提供的住房计划中。

RED FISH HEALING CENTRE和HEARTWOOD CENTRE FOR WOMEN

在您出院前，医护团队将与社区个案管理人（或担任您的家庭保健机构联络人的其他保健专业人员）合作，做好安全过渡的安排。在客户离开后，社区个案管理人会负责安排所有的后续医护。虽然我们不直接提供出院后的医护，但我们能够与客户、家属和医务人员讨论您的住宅社区中可能有帮助的计划 and 资源。

分享您的表扬和关切

每位病人/客户和家属都有权享有尊严，受到尊重。BC省心理健康和物质使用服务中心有相应的程序，以便及时而礼貌地回应这方面的关切。

与计划工作人员商讨解决关切事项

我们鼓励您先与医护团队（护士、医生、团队成员）讨论您的关切。如果问题没有得到解决，可要求与经理和/或主任交谈。

您也可以匿名分享您的关切。了解所在机构有无反馈意见表可供使用。高级管理团队会定期审查这些意见卡。

提交正式投诉

如果您的关切没有得到计划工作人员的充分回应，您可以通过以下方式提交正式投诉：

1.

联系省卫生服务局的病人医护品质办公室（PCQO），他们可以帮助解决您有关医护方面的关切。

Provincial Health Services
Authority's
Patient Care Quality Office

电话：1-888-875-3256（免费）
传真：604-875-2631
电邮：pcqo@phsa.ca
Suite 202 - 601 West Broadway
Vancouver, B.C.
V4Z 4C2

www.phsa.ca/PatientCareOffice

2.

如果您的关切没有得到圆满解决，您可以联系监察员办公室，这是目前层级最高的保护机构。

BC Ombudsperson
电话：1-800-567-3247
传真：250-387-0198
Second Floor, 947 Fort St.
PO Box 9039,
Stn Prov Gov't.
Victoria, BC V8W 9A5

bcombudsperson.ca



确保您的医护决定是符合道德的

如果对您的医护计划有不同意见，病人/客户和家属可以进行保密的道德咨询。例如，您可能在想：

- › 何种治疗对我/我的家属最好？
- › 某种治疗是否应该继续？
- › 能否拒绝某种治疗？
- › 应该由谁做医疗决定？

省卫生服务局的伦理服务处与病人、家属和/或医护团队会面，确定并帮助平衡不同的利益和价值观。他们可以通过安全、尊重和公平的讨论，帮助您做出合乎道德的决定和医护计划。

您可以直接联系他们，或要求医护团队进行联系：

电子邮件：ethics@phsa.ca

电话：604-875-2345 内线. 4029

我们的服务

省级心理健康和瘾癖综合计划

HEARTWOOD CENTRE FOR WOMEN

(哈特伍德妇女中心)

4500 Oak Street

BC Women's Hospital + Health Centre

Vancouver, B.C. V6H 3N1

电话: 604-875-2424 内线. 2032

免费电话 (限BC省内: 1-888-300-3088

内线. 2032

heartwood@cw.bc.ca

RED FISH HEALING CENTRE FOR MENTAL HEALTH AND ADDICTION

(红鱼心理健康和瘾癖康复中心)

Unit 8, 2745 Lougheed Hwy

Coquitlam, B.C. V3C 4J2

电话: (604) 829-8657

REHABILITATION AND RECOVERY PROGRAM

(康复和恢复计划)

2601 Lougheed Hwy

Coquitlam, B.C. V3C 4J2

电话: 604-520-3610

传真: 604-528-6525

法庭转介的心理健康评估和治疗

FORENSIC PSYCHIATRIC HOSPITAL

(法医精神病院)

70 Colony Farm Road

Coquitlam, B.C. V3C 5X9

电话: 604-524-7700

KAMLOOPS FORENSIC REGIONAL CLINIC

(坎卢普斯法医地区诊所)

Suite 5, 1315 Summit Drive

Kamloops, B.C. V2C 5R9

电话: 250-377-2660

KELOWNA FORENSIC REGIONAL CLINIC

(基洛纳法医地区诊所)

115A - 1835 Gordon Drive

Kelowna, B.C. V1Y 3H4

电话: 778-940-2100

PRINCE GEORGE FORENSIC REGIONAL CLINIC

(乔治王子法医地区诊所)

2nd Floor, 1584 - 7th Avenue

Prince George, B.C. V2L 3P4

电话: 250-561-8060

SURREY / FRASER VALLEY FORENSIC REGIONAL CLINIC

(素里/菲沙河谷法医地区诊所)

10022 King George Boulevard

Surrey, B.C. V3T 2W4

电话: 604-529-3300

VANCOUVER FORENSIC REGIONAL CLINIC

(温哥华法医地区诊所)

300 - 307 West Broadway

Vancouver, B.C. V5Y 1P8

电话: 604-529-3350

NANAIMO FORENSIC REGIONAL CLINIC

(纳奈莫法医地区诊所)

101 - 190 Wallace Street

Nanaimo, B.C. V9R 5B1

电话: 250-739-5000

VICTORIA FORENSIC REGIONAL CLINIC

(维多利亚法医地区诊所)

2840 Nanaimo Street

Victoria, B.C. V8T 4W9

电话: 250-213-4500

在押人员的健康服务

CORRECTIONAL HEALTH SERVICES ADMINISTRATION

(惩教保健服务管理局)

4949 Heather St.
Vancouver, B.C. V5Z 3L7
电话: 604-829-8657

ALOUETTE CORRECTIONAL CENTRE FOR WOMEN (ACCW)

(云雀妇女惩教中心)

24800 Alouette Rd
Maple Ridge, B.C.
V2X 7G4

FORD MOUNTAIN CORRECTIONAL CENTRE (FMCC)

(福特山惩教中心)

57657 Chilliwack Lake Rd
Chilliwack, B.C.
V4Z 1A7

FRASER REGIONAL CORRECTIONAL CENTRE (FRCC)

(菲沙地区惩教中心)

13777 256th Street
Maple Ridge, B.C.
V2X 0L7

KAMLOOPS REGIONAL CORRECTIONAL CENTRE (KRCC)

(坎卢普斯地区惩教中心)

2250 W Trans Canada Hwy
Kamloops, B.C.
V2C 5M9

NANAIMO CORRECTIONAL CENTRE (NCC) (纳奈莫惩教中心)

3945 Biggs Road
Nanaimo, B.C.
V9R 0L7

NORTH FRASER PRETRIAL CENTRE (NFPC) (北菲沙预审中心)

1451 Kingsway Ave
Port Coquitlam, B.C.
V3C 1S2

OKANAGAN CORRECTIONAL CENTRE (OCC) (奥肯那根惩教中心)

200 Enterprise Way
Oliver, B.C.
VOH 1T2

PRINCE GEORGE REGIONAL CORRECTIONAL CENTRE (PGRCC)

(乔治王子地区惩教中心)

795 Highway 16 E
Prince George, B.C.
V2L 5J9

SURREY PRETRIAL SERVICES CENTRE (SPSC)

(素里预审服务中心)

14323 - 57th Avenue
Surrey, B.C.
V3X 1B1

VANCOUVER ISLAND REGIONAL CORRECTIONAL CENTRE (VIRCC)

(温哥华岛地区惩教中心)

4216 Wilkinson Road
Victoria, B.C.
V8Z 5B2

用药列表

在此列出您的药物，每次就诊请随身带上。

姓名：_____ 身高：_____ 体重：_____

药物过敏：_____

上次更新：_____

药物名称	日期	服用量/时间	停药日期



**BC MENTAL HEALTH
& SUBSTANCE USE SERVICES**

Provincial Health Services Authority