



**Provincial Health  
Services Authority**  
Province-wide solutions.  
Better health.



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

您在卑詩省精神健康及濫藥  
服務 病人安全中的角色

# 病人安全手冊

病人及家屬資訊

# 目錄

有關卑詩省精神健康及濫藥服務	3
服務簡介	4
我們給您的承諾	4
攜手合力提供安全的醫護服務	4
您的權利和義務	5
閱取您的醫療資訊和隱私問題	7
您可以安全地提問	7
您在治療計劃中的角色	8
盡量了解您的狀況和醫護計劃	8
告訴我們什麼對您重要	8
知道可以跟誰傾談	10
給醫護團隊知道您的病歷	10
讓您的支援網絡成員參與其中	11
如英語不是您的母語	11
情緒護理及支援	12
您在病人安全中的角色	13
防止過度濫藥	13
防止自殺	15
核實病人身份 – 雙重保險！	16
藥物安全	16
診斷及治療程序	18
體恤創傷經歷的影響	19
防止暴力	19
防止感染	21
防止病人跌倒	23
為緊急情況做好準備	24
出院後的安全	25
您的讚賞、疑慮和投訴	26
我們的服務	27
藥物記錄表	30
個人筆記	31



## 有關卑詩省精神健康及濫藥服務

卑詩省精神健康及濫藥服務致力為您 / 您的家人提供一個舒適愉快的服務環境，在尊重您的選擇、私隱和尊嚴下為您提供優質、合符倫理道德標準和安全的醫護服務。

### 手冊內容

本手冊載有您和您家人在接受卑詩省精神健康及濫藥服務期間必需的安全資訊，亦包括在跟醫護人員商量病情和治療計劃時，如何跟他們合作和溝通的資訊。我們考慮了病人和家屬的意見，合力編製成這本手冊，希望有關的參考指引，能為您在治療期間可想到的安全問題提供答案。您可以跟您身邊的支援人員分享手冊的內容。

您是最清楚自己的特定需要，也最清楚什麼對您最重要和是您最想要的，因此在制訂醫護計劃時，您的角色非常重要。請告訴我們您使用卑詩省精神健康及濫藥服務時想怎樣參與其中。

請注意，本文件部份內容或不適用於（或在修訂後適用於）懲教醫護服務環境。例如，本手冊的權利和義務部份不直接適用於懲教醫護服務，但懲教醫護服務的客戶可以在其醫護人員所提供的其他資料，以及醫務診所和初步面談處的海報上，找到適用於他們的權利和義務資訊，這些經改編的資訊列明了我們可提供的服務。



# 服務簡介

卑詩省精神健康及濫藥服務提供多項專科評估及治療服務，可在各種環境及情況下支援有複雜醫護需要的人士。我們亦參與省內各地的精神健康推廣活動和疾病預防工作，進行創新研究項目，並與各方合作以加強卑詩省精神健康及濫藥醫護服務的系統。

我們的服務包括專科的住院、門診和虛擬精神健康及濫藥醫護服務、懲教醫護服務和法醫精神科服務。此外，我們設有一所世界級的研究所，並夥同多間非牟利機構為精神健康進行推廣、預防和消除偏見的工作，也為省府在策劃、推行計劃、建立網絡和培訓等各方面提供支援。

卑詩省精神健康及濫藥服務的設施，座落於多個第一民族的傳統、祖先、割讓及未割讓的土地上。對於視這些土地為家的所有第一民族、因紐特(Inuit)及梅蒂(Metis)族人，我們僅此致謝和深感榮幸，為此我們重新確認和解承諾，並致力提升我們對本地原住民及其獨特的歷史、家園土地、語言、文化習俗和精神信仰的了解。

## 攜手合力提供安全的醫護服務

我們大家可以同心合力，為您 / 您的摯愛提供更安全的醫護服務。我們鼓勵您隨時發問，積極參與自己的醫護服務。

當您...	我們可以...
告訴我們您的病歷時	商量有什麼醫護服務可以供您選擇
提出問題時	盡快為您解答
告訴我們誰會為您的權益發聲時	邀請他們參與您的醫護計劃
告訴我們您在接受護理期間受到傷害或受傷時	作出跟進，以改善您在接受治療時的安全和改善醫護環境
要求聽取其他醫生的意見時	協助安排約見另一名醫生
需要人幫助作出醫療決定時	為您提供各種醫療選項的詳盡資料
以尊重態度詢問我們的背景時	告訴您我們的教育背景和經驗

## 我們給您的承諾

我們承諾：

- > 盡力提供最安全的醫護服務和環境
- > 聆聽您的問題和疑慮並及時作出處理
- > 積極鼓勵您 / 您的家人參與您的醫護服務



# 您的權利和義務

## 病人或家屬享有以下權利：

### 與治療有關的權利

- ✓ 在最少限制的環境下獲得足夠和合符人道的護理。
- ✓ 針對個人特定需要的治療計劃，包括可以執行您的靈性信仰和文化習俗，且支援您的人可以參與您的醫護計劃。
- ✓ 定期審閱您的治療計劃，包括有機會就您的醫護選項提問、表示同意或不同意，及 / 或尋求另一位醫生的意見。
- ✓ 積極參與治療的計劃過程。
- ✓ 有足夠具備能力、資格和經驗的專業臨床人員照顧。
- ✓ 病人 / 客戶在接受卑詩省精神健康及濫藥服務期間對治療可能提出的任何投訴或疑慮，都得到公平公正和及時的調查和解決，包括跟卑詩省申訴專員公署、病人護理質素辦公室及法律顧問的溝通不會受阻。

### 與隱私有關的權利

- ✓ 在您的法律身份和治療計劃的規限下，您的個人隱私和保密性是得到保障的，這包括所有病人 / 客戶與職員之間的所有溝通內容和病人臨床記錄中的所有資料。
- ✓ 跟任何職員或顧問成員會談前，已獲悉「執行告知義務」(Duty to Inform)。意思是，即使會談內容具保密性，但當有人可能會傷害自己或他人時，或須出庭回答有關客戶向職員或顧問作出之陳述時，職員或顧問可能必須披露資料，而客戶有權選擇不討論某些議題。

## 與同意有關的權利

- ✓ 以您明白的語言和可以理解的情況提供資訊。
- ✓ 在取得相關資訊後對治療表示同意，只要治療不是非自願或是緊急情況下的必要治療。這包括同意：
  - a) 任何原定計劃治療的本質和類別。
  - b) 治療預期帶來的好處。
  - c) 已知的副作用、不良反應或治療風險；及
  - d) 任何建議治療以外既知且安全的選擇。
- ✓ 拒絕參與任何研究、臨床試驗或教學計劃而無需害怕遭到任何形式的報復或壓迫。

## 您有責任：

- ✓ 提供準確的資料
- ✓ 報告安全問題
- ✓ 遵從計劃政策
- ✓ 尊重他人

# 閱取您的醫療資訊和隱私問題

卑詩省精神健康及濫藥服務將確保您可以閱取您的醫療資訊，且有關資訊是受到卑詩省資訊自由及隱私保護法 [BC Freedom of Information and Protection of Privacy Act](#) 保障。

您有權收取及查閱您的醫療資料副本，我們將把有關資料送到您手上（例外情況除外）。請向您的醫護團隊查詢。

醫護團隊成員可能只在須為您提供護理和其他服務時才查閱您的個人資料。未經您的同意，您的醫護團隊將不會跟他人（即家屬、朋友及其他人士）分享您的資料，包括您的健康狀況、治療計劃或醫院診所位置。

但在某些情況下，即使未經您的同意，醫護團隊可能也須在法律要求下分享您的醫療資訊，這包括當您有傷害自己或他人的危險時，或您不能自行作出決定而須由您的代決策人為您做決定時。

## 您可以安全地提問

每個人對自己的健康都會提出問題。請向您的治療團隊查詢治療和保持健康的方法，確保您明白他們的答案。如有不明白之處，請再查問清楚。

例如，您可以安心地問：

- ✓ 「我身體有什麼毛病？」
- ✓ 「我需要怎樣做？」
- ✓ 「我為何需要這樣做？」

您和您的家人是整個醫護團隊的中心，積極參與治療決定，有助令您獲得更安全的醫護服務。

留意您所接受的醫護服務，確保您得到正確的治療和藥物。如有疑問，須向醫護團隊查詢。





# 您在治療計劃中的角色

大部份的病人安全事故（醫療錯失）都是因溝通問題所致。我們的目標，是為您提供安全和舒適的醫護服務，而達致安全的第一步，就是您須知道和明白自己的醫護計劃。

## 盡量了解您的狀況和醫護計劃

在整個過程中，您的醫護團隊必須確保您明白自己的疾病和醫療計劃，才可確保您接受卑詩省精神健康及濫藥服務時的安全。這包括他們給您的任何處方藥物、您在各項計劃的參與和特別待遇、您的營養和康復計劃及其他您可能參與的活動。

### 小貼士：

- > 向您的醫護團隊查詢自己的狀況和最新的科學證據資料，他們或可給您一些研究文章的副本或連線供您參考。
- > 任何時候都可以就治療計劃提出問題和意見。
- > 跟醫護團隊人員見面前，盡量先寫下您的所有問題，這有助提醒自己跟醫護團隊商量的問題。

我們明白，在應付健康問題的同時，治療過程可令您倍感壓力和焦慮，導致您在面對這一切時，容易忘記或記錯一些接收過的資訊，這是常見的。我們明白這情況，並鼓勵您繼續跟我們分享您的感受、疑慮或擔憂、需要和優先選擇。

## 什麼對您是重要的

您是最清楚自己需要和感受的人，因此我們鼓勵醫護團隊在每次見您的時候，都問您「什麼對您重要？」，以確保您的醫護計劃符合您真正認為重要的要求。談談您的意願、需要和經驗，都有助您跟醫護團隊建立互信。

醫護人員：「提出這條簡單的問題，竟即時令我覺得我的工作變得更有意義！您藉此跟病人建立關係，從而為他們提供切合其個別需要和優質的醫護服務。」



## 1. 就診前的準備

想一想什麼對您最重要。您想醫護團隊知道您的什麼？您需要什麼才可在接受醫護服務的過程中感到舒服和安全？在醫護服務中什麼對您是重要的？

## 2. 告訴我們什麼對您重要

想跟別人分享您認為重要的事情，有時並不容易。您的情緒、恐懼和沒有充裕時間跟醫護人員見面，都可能令您卻步。跟他人分享想法，有時是需要一些時間的。

就診前，事先想一想您想說什麼或問什麼，將它們都寫下來，待就診時帶在身邊。盡量為每次就診設下一個目標，例如分享您人生中最大的喜悅，或有什麼因素令您不能按照醫護計劃行事，亦可以說出您的恐懼、希望和故事。

## 3. 跟醫護團隊攜手合作

跟醫護人員商量治療計劃的選擇和目標，是跟他們建立緊密合作關係的關鍵。彼此經常保持對話，可有助確保您所接受的醫護服務正符合您所想要的個人選擇。

想更積極參與自己的醫護計劃，可向醫護人員提出以下問題：

- > 如何維持我的生活質素？
- > 我真的需要做這項檢查或醫療程序嗎？
- > 有什麼風險？
- > 有沒有更簡單和安全的選擇？
- > 若我不依著這些建議程序去做，會有什麼後果？
- > 可以給我更多資訊以便我能作出更明智的選擇嗎？

詳情可見於：[BCPSQC.ca/WhatMattersToYou](https://bcpsqc.ca/WhatMattersToYou)

## 知道可以跟誰傾談

您 / 您家人的治療團隊，很可能包括多位醫護人員，這或會令您感到有些混亂，但即使如此，您通常總有一位主要聯絡人。

對於住院病人，這個人是您的主診護士或為您提供治療的精神科醫生。若不知道誰是您的主診護士，可向所住病房的護士站查詢。至於門診病人，這人通常是您的個案經理，此人是不會經常轉換的。家屬聯絡人則是指派給您摯愛家人的社工。

您的醫護團隊將跟您和您的家人合作，一起因應您的需要和優先選擇，為您制訂一套醫護計劃。他們可以幫助您獲取所需的資源，助您盡快康復過來。

## 給醫護團隊知道您的病歷

治療團隊須確保您獲得安全的服務，卻未必知道全部必要的資料，因此您有時可能需重複告訴他們一些資料。若治療團隊出現變動時，這情況便可能發生，也難免令您感到煩厭和沮喪。即使我們盡力避免這種情況，但有時仍會發生的。

### 醫護人員向您提出的病歷問題包括：

- 精神健康，包括過往和現在的精神健康和濫藥問題
- 身體健康，包括對藥物的副作用或其他現有的症狀、跌倒風險、營養狀況、食物方面的過敏或限制情況
- 以前用過和現用的藥物，包括對藥物產生的任何過敏情況
- 情緒方面的醫護需要，例如目前困擾著您並可阻礙您順利接受治療的因素（例如財務、法律、社交等）
- 您目前是否感到安全，包括有沒有傷害自己的想法
- 預先安排護理計劃

## 讓您的支援網絡成員參與其中

在接受醫護服務時，您有權請您信任的朋友或親人幫助您。在接受治療期間和在出院 / 停止服務的過程中，這個人可以從旁提供支援。請盡早告訴您的醫護團隊誰是您的支援網絡成員。

您的支援網絡成員可以...	您的支援網絡成員不可以...
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 陪同您就診</li> <li>&gt; 在醫生或醫護人員跟您說話時同時在場</li> <li>&gt; 看醫護人員手寫給您的資訊，助您閱讀和理解</li> <li>&gt; 就您的醫護服務和檢查結果提出問題</li> <li>&gt; 在取得您的同意下閱取您的個人醫療資料</li> <li>&gt; 協助您表達您的需要和請求</li> <li>&gt; 協助您按照治療計劃行事，例如查看您有沒有按指示服藥和提醒您去服藥</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 在您不知情的情況下為您作出醫護決定（您選擇他們何時可以參與，且您有最終決定權）</li> <li>&gt; 未經您同意下閱取您的個人醫療資料</li> </ul> <div data-bbox="873 579 1325 877" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>請注意，在懲教醫護服務中，您的支援網絡成員能參與的範疇是有一些限制的。請跟您的支援網絡成員商量如何讓家人或朋友參與您的治療計劃。</p> </div>

## 如英語不是您的母語

我們可以提供語言服務，包括在您就診時於現場或透過電話 / 視像提供傳譯（口譯）服務。我們也提供翻譯（筆譯）服務，讓您明白各項資源和資料內容。請將您的語言需要通知醫護人員，讓我們為您預約傳譯員或翻譯員。我們亦可以提供手語翻譯員。口譯及手語翻譯員均需就在診前提早預約。

## 情緒護理及支援

對於精神健康、濫藥、監禁和法醫精神科的各项服務，每個人的經歷都是獨特的。不論您是什麼情況，我們都可以為您提供支援。

### 服務選擇包括：

- > 病人：請醫護人員為您安排聯繫一名同輩支援人員或原住民病人導師（如有提供）。他們是本身曾經 / 正在經歷類似情況的受僱醫護人員，可幫助病人在醫療系統中尋求適當的服務。認識曾有類似經歷的人，病人將可從中獲得鼓勵和幫助。
- > 病人和家屬：上網到 [Here to Help](#) 網址，查閱各項訊息和資源，助您照顧好自己和支持您所愛的家人。
- > 病人和家屬：致電一星期七天全日24小時服務的緊急求助熱線。請到 [Crisis Centre BC – Get Help](#)（卑詩省危機中心求助熱線網頁）查閱省內最適合您使用的求助熱線電話。



# 您在病人安全中的角色

在接受卑詩省精神健康及濫藥服務時，我們希望您在治療、療程編排和身在醫院 / 診所期間都是安全的。我們所有員工均遵守特定的安全程序以確保病人的安全。以下列出了一些您須注意的安全措施，以及您可以怎樣幫忙，以確保醫護環境的安全。

## 防止過渡濫藥

### 家中備用的納洛酮

納洛酮又名Narcan®，此藥可以迅速逆轉服用過量鴉片類藥物（例如海洛英、美沙酮、芬太尼和嗎啡）所造成的影響，在卑詩省無需處方也可以領取，通常是注射入肌肉施藥。

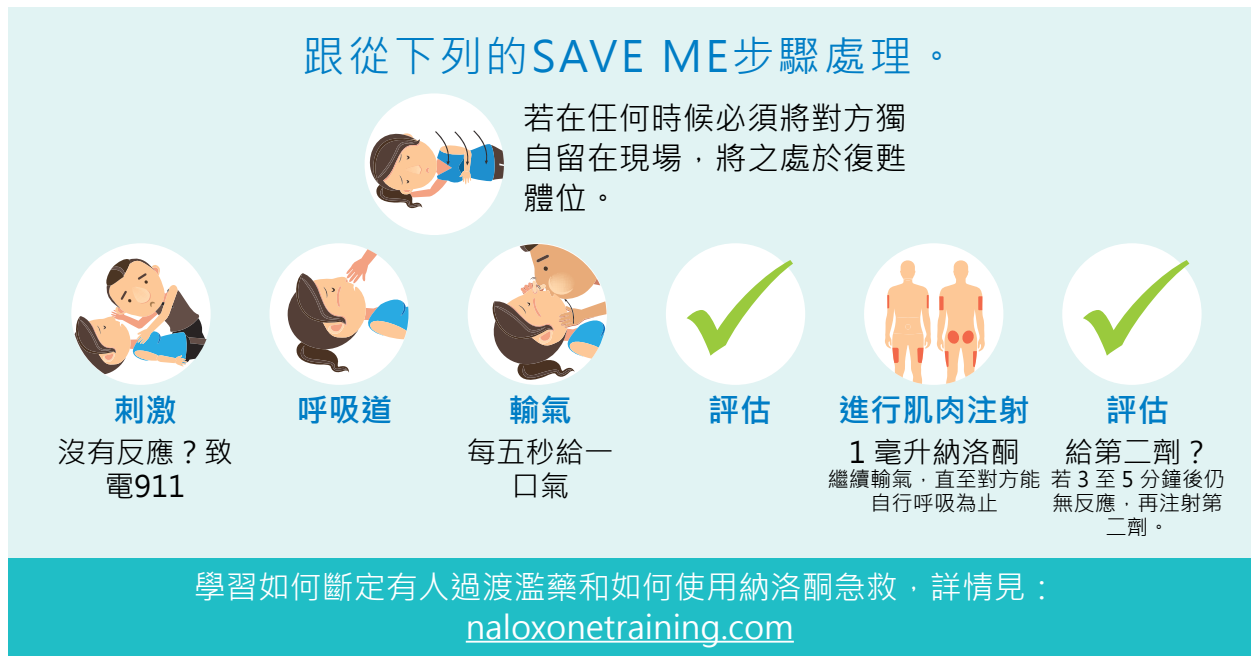
請向您的醫護人員免費索取一盒納洛酮，或到區內藥房索取。

納洛酮亦有噴鼻劑，由於不須經肌肉注射，因此能更快和更容易地逆轉過渡濫藥的影響。卑詩省具第一民族身份的人士受到「第一民族衛生福利」和「非受保衛生福利」的保障，可以免費領取納洛酮噴鼻劑。詳情可見於：[fnha.ca/Documents/FNHA-NasalNaloxone-Fact-Sheet.pdf](https://fnha.ca/Documents/FNHA-NasalNaloxone-Fact-Sheet.pdf)。

### 學習使用納洛酮

使用納洛酮，須跟從SAVE ME步驟：

跟從下列的SAVE ME步驟處理。



若在任何時候必須將對方獨自留在現場，將之處於復甦體位。

- 刺激**  
沒有反應？致電911
- 呼吸道**
- 輸氣**  
每五秒給一口氣
- 評估**
- 進行肌肉注射**  
1 毫升納洛酮  
繼續輸氣，直至對方能自行呼吸為止
- 評估**  
給第二劑？  
若3至5分鐘後仍無反應，再注射第二劑。

學習如何斷定有人過渡濫藥和如何使用納洛酮急救，詳情見：  
[naloxonetraining.com](https://naloxonetraining.com)

## LIFEGUARD APP ( 救生員應用程式 )

Lifeguard App是一個安全的手機應用程式，有助防止致命的過渡濫藥情況，從而拯救生命。獨自使用管制藥物的人士，可以在需要協助時迅速以不記名的方式，向適當的救護服務單位發出求救警號。急救員在濫藥首十分鐘內到場救援，是決定過渡濫藥人士生死的關鍵時刻。這應用程式是一項既安全又能保障私隱的科技。

### 使用方法：

1. 使用管制藥物前先啟動此應用程式。
2. 程式將確定用者位置，並開始倒數一分鐘，給用者時間使用藥物。
3. 若用者未能在到時之前清醒地自行按停計時器（表示用者正處於危困情況），該程式便會將一個由文字轉為語音的加密訊息，把必要資料（例如用者位置、所用藥物和相關時間）直接送到急救部門。
4. 一旦派出了救護員，所有個人來電資料和涉及私隱的資訊隨即自動從應用程式及數據庫中刪除。

此應用程式亦將用者跟和相關的支援服務（例如緊急求救熱線及防止自殺熱線）聯繫。

Lifeguard App是在卑詩省精神健康及癮癮廳授權下由卑詩省緊急衛生服務部門(British Columbia Emergency Health Services) 聯同卑詩省衛生服務部門(Provincial Health Services)共同研創。

詳情見：[lifeguarddh.com](http://lifeguarddh.com)

## 防止自殺

沒有人需要獨自面對問題。若您有自殺念頭，我們可以幫到您。

### 評估自殺風險

為防止自殺行為，我們必須了解一個人在以前和現在的自殺想法和行為。在收症 / 入院時、治療期間和終止服務 / 出院前，員工均須考慮每個人的自殺風險，並可能提出有關以下各項的問題：您跟家人、醫護團隊及其他人之間的關係、您正在面對的社會經濟困難、您的自主性和責任、您如何應付困境和對自己人生整體的滿意度。

在有考慮病人同意的情況下，我們將邀請家人和其他支援人士參與，以確保全面地了解每位病人的狀況。每名病人都由一名社工負責，社工將在適當時候聯絡病者家人。

### 支援有自殺風險的人士

若確認出您有自殺風險，我們將跟您一起處理您正在面對的壓力，並為您提供支援，同時繼續監察這些風險有沒有出現任何變化，以保障您的人身安全。自殺風險可能包括不同的社會壓力，例如最近有摯愛親朋離世。

若發現您有自殺風險，我們將根據您的特定需要，跟您一起制訂一個安全計劃。計劃內容可能包括逐步學習使用新的應對技巧、建立強健的人際關係、改變您的生活環境、提高您的獨立和自主能力，及在離開服務 / 出院後重新融入社區。在您離開服務 / 出院時，我們或會將這個安全計劃跟您的社區醫護團隊分享。

此外，我們各間服務設施都一致實施某些安全措施，以確保病人 / 客戶不能接觸到某些高危的物料和物品。安全措施包括搜查住院病人的病房。

## 核實病人身份 – 雙重保險！

在您就診前或接受任何服務、治療或醫療程序前，您的醫護團隊將透過以下任何兩項身份識辨特徵來核實您的身份：

- > 病人的姓名全名
- > 醫療記錄號碼
- > 卑詩省醫療號碼
- > 出生日期
- > 預約編號、病歷編號或其他行政識別標記（如適用）
- > 附有病人、客戶或院友識別標記的準確照片
- > 經病人、客戶或院友或家屬確認的地址
- > 辨認樣貌（在設有長期護理設施或持續護理設施的地方）
- > 生物特徵識別資料

若您和您的醫護人員已彼此熟識，這核實步驟似乎並非必要，但我們也需定期這樣做，因為出錯還是有可能的。我們想將出錯機會減至最低，以確保對的病人在對的時間獲得對的治療。治療前檢查每名病人的身份，是保障您安全的第一步。

## 藥物安全

我們在開始時和整個治療過程期間，都將盡量為您提供藥物的資訊，但溝通問題和理解上的差誤，都有可能導致藥物使用出錯（例如漏服藥物、雙重服藥、劑量出錯及藥物之間的相互作用等）。我們致力盡量避免這些錯誤。

您可以享有「使用藥物的七項權利」：正確的藥物、正確的劑量、正確的客戶、正確的時間、正確的途徑、正確的理由和正確的文件記錄。

## 來到時

跟您的醫護團隊商量您正在服用的藥物。若藥單有任何更新，請告訴他們。這包括您的處方藥物、所有的非處方藥物、維他命、補充劑、草本及自然療法藥物（例如吸入器、滴藥、噴劑、維他命、草本藥物和沒有醫生處方的服用藥物）。請告訴我們您對藥物有沒有任何過敏或不良反應。



## 留院時

您須知道應何時服藥、服用多少劑量和服藥的原因。若看見給您的藥物似乎有些不同，請向我們查詢。

## 回家時

要求索取一份最新的藥物清單，並清楚知道哪些是新增、有變更和已停用的藥物。確保隨身攜帶這張最新的藥單，並在每次約見醫護人員時和到社區藥房時都給他們查閱。

以上步驟全都有助確保您的藥物清單是完整、準確和載有最新資料，讓我們在您的每個過渡階段（入院 / 開始接受服務、轉換部門和出院 / 離開服務）時都能盡量減低出錯機會。

我們鼓勵您向醫護人員提出這五條問題。定期跟治療團隊溝通，可令您在接受服務時更加安全。

### 五條有關您藥物的問題

跟醫生、護士或藥劑師見面時提問

1. 變更  
有沒有新增、停用或更改任何藥物？為何作出更改？

2. 繼續  
我需要繼續服用什麼藥物？為什麼？

3. 適當使用  
如何服藥？服用多久？

4. 監察  
怎樣知道我的藥物是否有效？需留意什麼副作用？

5. 需要跟進嗎？  
我需要做任何測試檢查嗎？何時預約下次見面時間？

記緊也詢問：

- 藥物過敏
- 維他命及礦物質
- 草本 / 天然產品
- 包括非處方產品在內的所有藥物



詳情請參閱  
[SAFEMEDICATIONUSE.CA](http://SAFEMEDICATIONUSE.CA)

由加拿大安全藥物做法學院 (Institute for Safe Medication Practices Canada) 及加拿大病人安全學院 (Canadian Patient Safety Institute) 聯同加拿大病人安全病人協會 (Patients for Patient Safety Canada)、加拿大藥劑師協會 (Canadian Pharmacists Association) 及加拿大醫院藥劑師協會 (Canadian Society for Hospital Pharmacists) 合力編製。

## 診斷及治療程序

您接受的每一項診斷測試（檢查各項症狀從而斷症）和治療程序，您都會收到有關的資訊，亦有機會提出問題。

在接受任何醫療程序前，確保向醫護人員查詢：

- 為何需要做檢查或治療？做了有什麼幫助？
- 治療細節是什麼？
- 治療時間是多久？
- 我 / 我的家人可預期有什麼副作用？
- 接受醫療程序或治療之前和之後，我 / 我的家人需要做什麼？
- 何時知道檢查測試 / 醫療程序的結果？
- 如何找到這資料？

您的醫護人員可為您提供印本資料或網上資料，助您明白相關的程序。

### 「精神健康法」下的非自願程序

卑詩省精神健康及濫藥服務的不少客戶及病人，將是根據「卑詩精神健康法」在非自願情況下被送院治理。若您 / 您的摯愛是在非自願情況下被送院，院方將根據「精神健康法」的意義內容為病人提供精神科治療。院方需得到病人（如為有能力人士）簽署同意書（精神健康表格 5）；若病人拒絕簽署或被認定為無行為能力人士時，則由院長代簽。

在這些情況下，院方依然會為病人提供資訊，而病人亦有機會對治療的醫療程序提出問題。

詳情見 [同意接受醫療服務政策](#) 及 [同意接受醫護服務：精神健康法下的精神科治療程序](#)。

## 體恤創傷經歷的影響

我們明白，卑詩省精神健康及濫藥服務的病人和客戶的創傷經歷，跟他們的精神健康及濫藥問題有密切關係。我們知道，來我們這裡接受服務的人士，其個人遭遇和困難為他們帶來創傷性的影響。

創傷經歷除了影響精神健康和濫藥情況外，亦可觸發自殘或攻擊性行為等其他反應，令病人健康進一步惡化、加深外界對他們的偏見、阻礙他們尋求醫護服務和求職，甚至令他們做出違法行為。

我們的領導人員、醫生、臨床及支援人員，全都對創傷經歷的影響有敏銳的觸覺，致力避免令病人再度受創，確保病人在接受服務時感到安全和獲得支援。

舉例說，對於法醫精神科病院的病人，我們盡量採取最低限度的活動限制；對於Red Fish康復中心或Heartwood婦女中心的客戶，當他們在短暫外出後返回醫院時，我們只會查看其攜帶物品而不會作全面搜身。

## 防止暴力

當您感到憤怒、害怕或受挫時，您可能會說一些或做一些您平時不會說 / 做的事情。若您或您身邊的人的安全受到威脅，員工將採取一些措施防止有人受到傷害。我們的目標，是了解構成安全問題的原因，並嘗試矯正暴力行為。

下表列出可能需採用的措施，由最少約束性至最大約束性等不同程度（例如只有當所有其他措施均無效後，才會採取用隔離及 / 或限制病人的活動）。



## 冷靜技巧

入院時，您的醫護團隊將跟您一起制訂計劃，助您在感到精神緊張和煩躁時能平靜下來。可用方法包括在一個安全的空間散步、遠離其他病人和使用放鬆技巧等。

## 明白限制和界限

您的醫護團隊可能為您設定一些界限，讓您知道什麼可以做或不可以做。這些限制不是用來威嚇您，而是讓您明白某些行為可能帶來的後果。

例如：「如果您停止這次爭拗，便可以參加本週末的特別活動。如果您傷害到這個人，便不能參與各項週末活動。您自己決定吧！」。

提供選擇，有助病人明白安全行為和不安全行為之間的界線。

## 藥物

或需使用藥物安撫一些可導致嚴重身體傷害的行為。

## 持續觀察

對於那些有機會傷害自己或他人的病人，員工會伴著病人在場監察，以確保每個人的安全，直至風險降低為止。

## 隔離或約束

隔離是指將您置於一個移除了外間刺激的獨立隔離房間。約束是指以裝置設備或注射藥物來限制您的活動能力。這些做法只用於緊急情況，是在所有其他較低約束力的方法都試用無效後才使用，且盡量實施最短時間。當您的情況穩定下來後，即盡快以安全的方法讓您離開隔離和約束環境。

以上兩者均是暫時性措施。我們明白被處於隔離房間或行動受約束，對病人的情緒、身體和心理都會造成很大困擾，因此事前都會深入評估是否需要採取這些措施，不會隨使用於病人。

保障病人 / 客戶、員工和訪客的安全，最佳做法是在治療起始初期提早建立彼此的治療關係，並持續加強彼此的溝通。不論採用上述任何一項措施，我們都將維持您的醫護服務質素。



## 防止感染

醫護設施內的細菌，大都可透過不清潔的雙手傳播。每次有人接觸過一件物件或另一人，細菌便得以傳播。沒有好好清潔雙手，有害細菌便能傳給他人導致感染。

### 減少受感染機會

不要假設任何人的手都是清潔的。在醫生、護士或訪客接觸您或接觸護理期間的任何用品前，都可以問「您是否已清潔您的雙手？」。

### 每個人都應在以下情況清潔雙手：

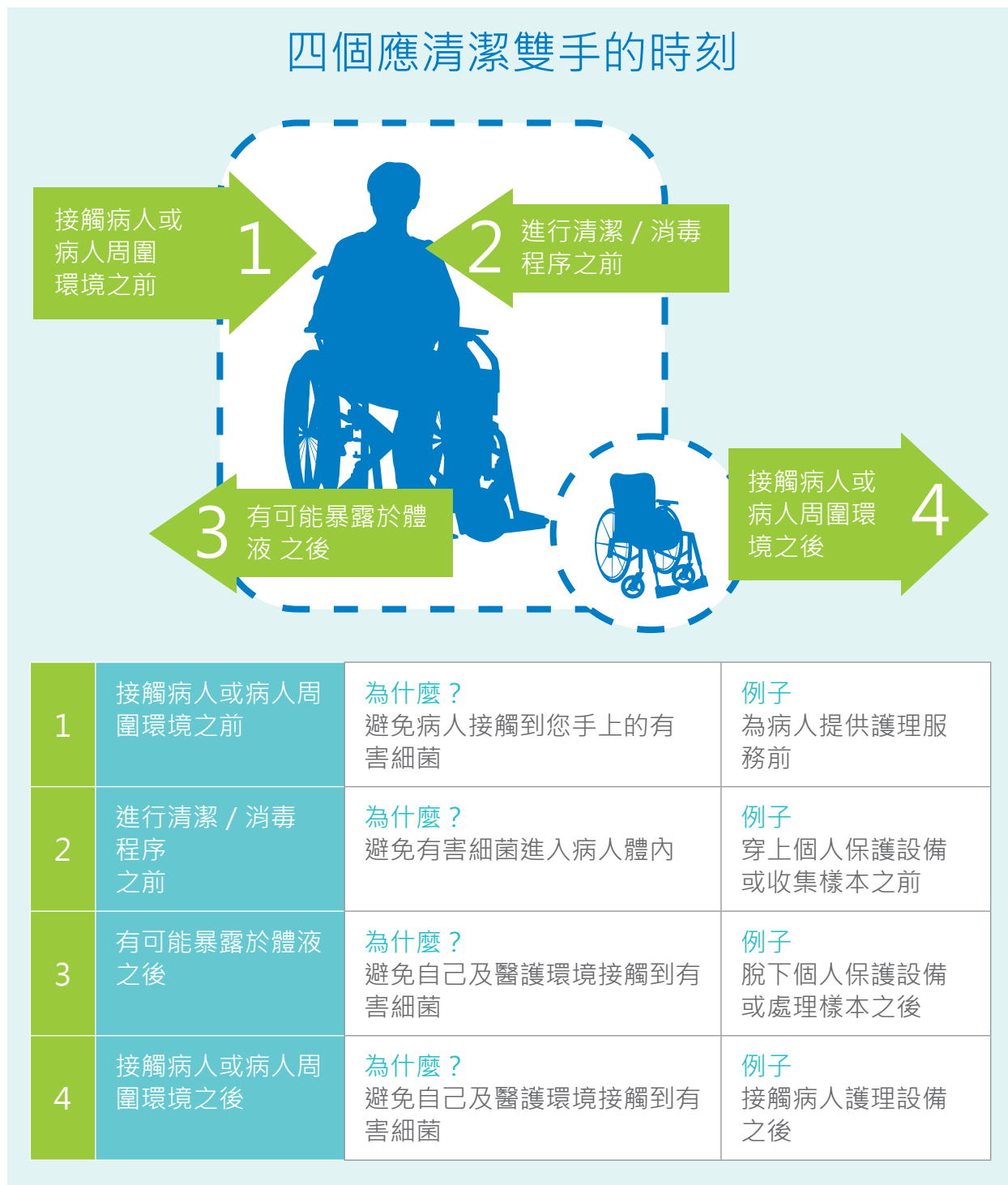
- > 在接觸您之前和之後
- > 進食之前和之後
- > 當看見雙手骯髒時
- > 如廁後
- > 咳嗽或打噴嚏之後

若您是住院病人，您應該在離開房間前和返回房間後清潔雙手。



## 手部衛生

防止感染傳播的最佳方法，是每個人都用肥皂和清水洗手，或用提供的潔手消毒液清潔雙手。所有員工、病人及訪客均應在以下時間清潔雙手：



由亞伯達省衛生服務部編製。

## 要求員工清潔雙手，是否會冒犯他們？

我們的員工都想防止感染傳播，因此都很理解為何您有這樣的要求。我們所關注的是您的健康，因此不會對這個請求到不悅。

## 咳嗽時的禮儀

- > 為盡量減少細菌傳播，請在咳嗽或打噴嚏時掩住口鼻
- > 用紙巾掩住口鼻，或咳向 / 噴向自己的衣袖上方，而不是用雙手掩蓋
- > 將用過的紙巾掉進垃圾箱內
- > 用酒精消毒搓手液或肥皂和清水清潔雙手

## 隔離程序

若您出現以下情況，請避免前來診所：

- > 生病且有病徵，例如發燒、咳嗽、肚瀉、嘔吐、出疹或
- > 在過去 3 星期曾與疱疹 / 水痘、腮腺炎或麻疹患者有密切接觸。

若病人抵達時有可以傳染他人的特定病徵，為保護所有人免受感染，我們將採取隔離程序。在這情況下：

- > 可能安排您入住單人房。員工為您提供服務時，或須戴上手套、保護袍或其他類別的個人保護設備
- > 您的訪客前來探望您時，或需按指示採取特別安全措施
- > 若您需入住隔離病房，員工將為您提供更多資訊，並解答您的問題

## 防止病人跌倒

滑倒、絆倒或跌倒的意外隨時都可能發生。每個人都有跌倒的危險，但由於藥物或醫療程序的副作用、活動能力有變或只因身處新環境的關係，病人跌倒的風險更大。

因此，新病人入院時我們都會問他們：

- > 有沒有任何平衡 / 肌肉無力的問題？
- > 在過去六個月內是否有跌倒過？
- > 平時有沒有使用拐杖、助行架或輪椅？

## 為防止跌倒，您有權：

- S: 處於沒有阻礙物和沒有危險（例如濕滑地面、鬆脫的地墊等）的安全 (safe) 環境
- A: 在使用輔助步行裝置時有人從旁協助 (assisted)。您的醫護人員應該是伴在您的左右而不是走在您的前面。
- F: 減低您跌倒的風險 (falls risk)。
- E: 醫護團隊鼓勵您主動參與 (engaged)，並問您可以怎樣幫到您。

## 將以下情況告訴員工，可有助防止跌倒：

- 您有任何痛楚或不適
- 在他們離開前，告訴他們您需要什麼
- 您行動不便但需要如廁時
- 您認為所處的環境有安全問題

## 為緊急情況做好準備

緊急情況不會時常發生，但萬一發生，卑詩省精神健康及濫藥服務人員也是訓練有素，有能力作出應變以確保您的安全。要知道，您的安全總是我們最優先的考慮，在留院期間，您可能會聽到不同類別緊急情況或安全演習的廣播。

緊急情況包括火警（紅色代碼Code Red）、醫療緊急事故（藍色代碼Code Blue）或攻擊性行為（白色代碼Code White）。

發生這些情況時，我們將通知您和協助您採取任何必要行動。若對安全問題或廣播訊息有任何問題或疑慮，請向任何職員查詢。

須知：卑詩省各地的社區醫護中心均採用同一個顏色代碼緊急應變系統，以此確認各種緊急事故並採取相應行動。

## 出院後的安全

不用再接受治療，是人生漫長康復過程中令人值得興奮的第一步，但與此同時，病人之後也須面對不少挑戰、可誘發病情的因素和各種壓力。出院計劃可助您在離開前為這些挑戰作好準備。您將跟您的跨部門醫護團隊、家人和社區醫護人員一起制訂計劃，讓您在離開後仍能繼續生活得安全和健康。

## 卑詩省顏色代碼緊急應變系統

藍色代碼 — 緊急醫療事故

紅色代碼 — 火警

白色代碼 — 攻擊 / 暴力行為

黑色代碼 — 炸彈威脅

綠色代碼 — 疏散

黃色代碼 — 失蹤病人

琥珀色代碼 — 兒童綁架

棕色代碼 — 危險洩漏

灰色代碼 — 系統故障

橙色代碼 — 大量傷亡



## 每個人的計劃都不同，但可包括：

- > 藥物交由社區的精神健康小組和藥房跟進
- > 住屋計劃（例如市場上的住所、精神健康服務住所、有員工駐守的設施、三級照護設施或家居住所）
- > 由社區精神科醫生及普通科醫生跟進的計劃
- > 由社區精神健康護士、個案經理或其他醫護人員跟進
- > 法律及經濟支援
- > 防止過度濫藥計劃（包括提供納洛酮工具包）

## 藥物

如您剛入院時一樣，您的醫生將審閱您所服用的藥物，並給您一份全新的藥物清單，準確地詳列您出院後應服用的藥物，這份清單名為「藥物重整表格」(Medication Reconciliation Form)。我們也將此藥物重整表格副本送交您的社區醫護人員和社區藥房。

## 各服務範疇的特定支援

### 社區過渡小組（懲教衛生服務）：

來自懲教設施的病人，可聯絡社區過渡服務小組。小組由多名曾有類似經歷的朋輩支援人員組成，聯同社工為您提供支援，助您重新融入社會。他們可以幫助您在所屬社區內尋找治療、醫護和其他服務，例如康復小組、領取處方藥物和找家庭醫生。

### 法醫精神科服務

獲卑詩審核局(BC Review Board)批准「有條件出院」的人士，可獲安排入住輔助式過渡住所。意思是，病人由於是精神病患者，已被裁定為不需為某刑事罪行承擔刑事責任或不適合出庭被審，即使其精神狀況足以讓他／她可以離開法醫精神科病院，但仍須入住我們提供的住所。

### RED FISH康復中心及HEARTWOOD 婦女中心

在您出院前，醫護團隊將聯繫您的社區個案經理（或您所屬地區衛生局內負責聯繫工作的其他醫護專業人員），為您作出安全的生活過渡安排。出院後，社區個案經理將負責為客戶安排所有往後的護理服務。我們不會為出院後的客戶直接提供護理服務，但仍可以跟客戶、家屬和其他醫護人員商量，看看區內有什麼有用的計劃和資源。

# 您的讚賞和疑慮

每名病人 / 客戶及家屬都有權受到禮貌對待和尊重。卑詩省精神健康及濫藥服務有一套機制，讓我們可以就這方面的問題以尊重的態度及時回應。

## 向計劃人員表達問題

如您有疑問，我們鼓勵您先跟您的醫護團隊（護士、醫生、團隊成員）商量。若未得到解決，可要求跟經理及 / 或院長約談。

您或可以不記名的方式表達您的疑慮。看看醫院內有沒有提供意見表格，管理高層人員會定期審閱表格收取所得的意見。

## 呈交正式投訴

若計劃人員對您的疑慮未能給予充份回應，您可以通過其他方法正式遞交投訴：

1.

聯絡省衛生服務局的病人醫護質素辦公室 (PCQO)，他們可以助您解決醫護方面的問題。

### Provincial Health Services Authority's Patient Care Quality Office

電話：1-888-875-3256 (免費)  
傳真：604-875-2631  
電郵：[pcqo@phsa.ca](mailto:pcqo@phsa.ca)  
Suite 202 – 601 West Broadway  
Vancouver, B.C.  
V4Z 4C2

[www.phsa.ca/PatientCareOffice](http://www.phsa.ca/PatientCareOffice)

2.

若問題未能得到完滿解決，可聯絡申訴專員辦公室 (Office of the Ombudsperson)。這是省民可用最高級別的官方維權機構。

### BC Ombudsperson

電話：1-800-567-3247  
傳真：250-387-0198  
Second Floor, 947 Fort St.  
PO Box 9039,  
Stn Prov Govt.  
Victoria, BC V8W 9A5

[bcombudsperson.ca](http://bcombudsperson.ca)



## 確保您的醫護決定合乎倫理道德標準

若對您的醫護計劃存有不同意見，病人 / 客戶和家屬可以使用保密的道德諮詢服務。例如，您可能在想：

- > 對我 / 我家人什麼是最佳的治療？
- > 應該繼續治療嗎？
- > 可以拒絕接受某項治療嗎？
- > 誰應作出醫療護理決定？

省衛生服務局的倫理道德服務，可跟病人、家屬及 / 或醫護團隊會面，在確認各方不同的利益和價值後，協助他們從中取得平衡。此服務可以協助各方透過安全、互相尊重和公平的討論，達至合乎倫理道德標準的決定和治療計劃。

您可以直接聯絡他們，或請您的醫護團隊聯絡他們：

電郵：[ethics@phsa.ca](mailto:ethics@phsa.ca)

電話：604-875-2345 內線 4029

# 我們的服務

## 卑詩省綜合精神健康及癮癮計劃

### HEARTWOOD 婦女中心 (HEARTWOOD CENTRE FOR WOMEN)

4500 Oak Street  
BC Women's Hospital + Health Centre  
Vancouver, B.C. V6H 3N1  
電話 : 604-875-2424 內線 2032  
免費電話 ( 只限於卑詩省內 ) :  
1-888-300-3088 內線 2032  
heartwood@cw.bc.ca

### RED FISH 精神健康及癮癮康復中心 (RED FISH HEALING CENTRE FOR MENTAL HEALTH AND ADDICTION)

Unit 8, 2745 Lougheed Hwy  
Coquitlam, B.C. V3C 4J2  
電話 : (604) 829-8657

### 康健及復原計劃

2601 Lougheed Hwy  
Coquitlam, B.C. V3C 4J2  
電話 : 604-520-3610  
傳真 : 604-528-6525

## 法庭轉介的精神健康評估和治療

### 法醫精神科醫院

70 Colony Farm Road  
Coquitlam, B.C. V3C 5X9  
電話 : 604-524-7700

### 甘祿法醫地區診所

Suite 5, 1315 Summit Drive  
Kamloops, B.C. V2C 5R9  
電話 : 250-377-2660

### 基隆拿法醫地區診所

115A - 1835 Gordon Drive  
Kelowna, B.C. V1Y 3H4  
電話 : 778-940-2100

### 喬治王子法醫地區診所

2nd Floor, 1584 - 7th Avenue  
Prince George, B.C. V2L 3P4  
電話 : 250-561-8060

### 素里 / 菲沙河谷法醫地區診所

10022 King George Boulevard  
Surrey, B.C. V3T 2W4  
電話 : 604-529-3300

### 溫哥華法醫地區診所

300 - 307 West Broadway  
Vancouver, B.C. V5Y 1P8  
電話 : 604-529-3350

### 乃磨法醫地區診所

101 - 190 Wallace Street  
Nanaimo, B.C. V9R 5B1  
電話 : 250-739-5000

### 域多利法醫地區診所

2840 Nanaimo Street  
Victoria, B.C. V8T 4W9  
電話 : 250-213-4500



## 拘留人士的健康服務

### 懲教健康服務行政部

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

### ALOUETTE 婦女懲教中心

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

### FORD MOUNTAIN 懲教中心

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

### 菲沙地區懲教中心

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

### 甘祿地區懲教中心

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

### 乃磨懲教中心

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

### 菲沙北部預審中心

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

### 奧肯拿根懲教中心

200 Enterprise Way  
Oliver, B.C.  
V0H 1T2

### 喬治王子地區懲教中心

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

### 素里預審服務中心

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

### 溫哥華島地區懲教中心

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

# 藥物記錄表

在此列出您的藥物，每次就診時都帶備這份記錄表。

姓名 \_\_\_\_\_ 身高 \_\_\_\_\_ 體重 \_\_\_\_\_

藥物過敏 \_\_\_\_\_

上次更新日期 \_\_\_\_\_

藥物名稱	日期	每次服藥的份量和時間	停服日期

# 個人筆記

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**BC MENTAL HEALTH  
& SUBSTANCE USE SERVICES**

*Provincial Health Services Authority*