

108 年病人安全週 醫療機構響應成果

一、基本資料

- 醫事機構代碼：1140030012
- 機構全銜：佛教慈濟醫療財團法人大林慈濟醫院

二、響應專區情形

(一)響應卡：共發 550 張，響應人數共 400 人

(二)布置情形

- 總共設置 10 個專區，設置的地點為 醫院大廳。

醫院大廳(病人安全我會應及醫病共享決策響應專區)



護理部(預防跌倒)



藥學部(用藥整合)



感控中心 (洗手讚)



品管中心 (病人安全我會應)





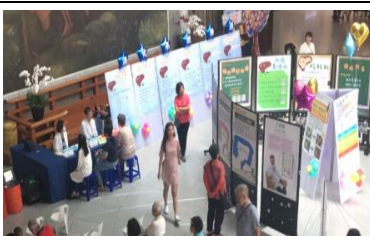
三、多元化活動辦理情形

(一)宣導「病人安全我會應」

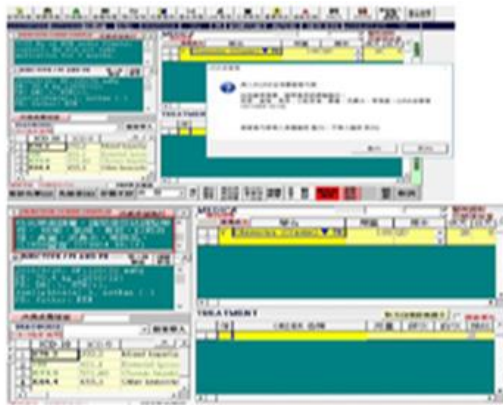
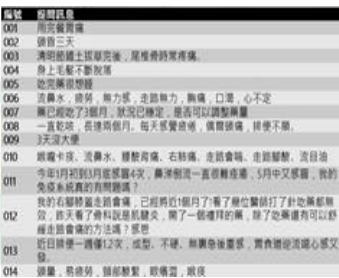
- 總共辦理 13 場次，參與人數共 3308 人。

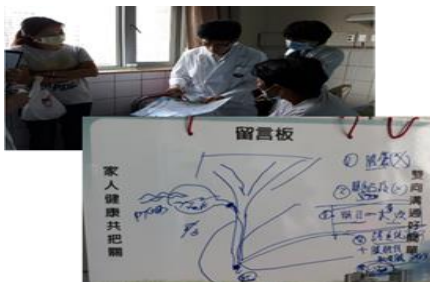
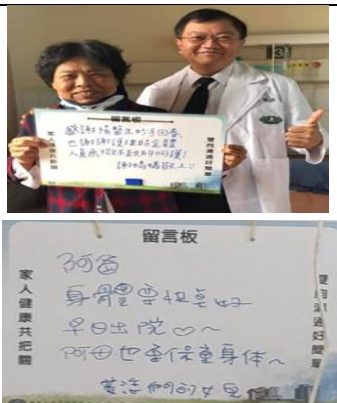
NO	主題	形式*	參與人數	備註	活動照片
1	設置病人安全週實體響應專區	宣導活動	300	- 於 8/30 日於醫院大廳設置「病人安全我會『應』」響應專區，專區內運用海報、電視，持續撥放醫病溝通短片、病安週活動等相關訊息，向民眾宣導及供參與民眾張貼蘋果響應卡。 - 製作一棵蘋果樹，讓民眾於響應病人安全蘋果卡寫上祝福語貼於蘋果樹 - 每週二、五早上安排各團隊人員進行病安主題宣導及衛教，並廣發蘋果響應卡，讓民眾共同響應病安週活動。	

NO	主題	形式*	參與人數	備註	活動照片						
2	世界病人安全日宣導活動	宣導活動	50	1.醫療團隊共同響應 9/17 日「世界病人安全日」舉辦響應活動照片貼文至醫策會「就醫非知不可」的 FB 網頁 2.當日於病安宣導專區進行醫病 共享決策宣導及預防跌倒宣導							
3	病安園遊會	大型活動	250	1.10/15 日跨團隊舉辦病安園遊會，邀請林名男副院長致詞，活動包括：病人安全我會應、醫病共享決策、用藥整合、預防跌倒、洗手讚及長期照護等共 10 個攤位，以有獎徵答、遊戲活動等方式進行病人安全及宣導 3.民眾完成闖關遊戲，贈予結緣品。結緣品印有「你我一同響應，醫病共享決策」及本院 SDM 網頁、健康醫 line QR code，讓民眾可以連結至網頁，詳閱相關訊息 3.闖關活動前先進行病人認知的前測，各攤位宣導後立即進行後測，前、後測認知測量結果如表 <table border="1"><tr><td></td><td>前測</td><td>後測</td></tr><tr><td>病安認知正確率</td><td>55.8%</td><td>100%</td></tr></table>		前測	後測	病安認知正確率	55.8%	100%	 
	前測	後測									
病安認知正確率	55.8%	100%									
4	醫病共享短劇表演	大型活動	200	10/15 日以逗趣戲劇表演，宣導「醫病共享決策及用藥安全」，讓參與民眾知道如何正確服用藥物及醫病共享決策的好處及重要性。							
5	精實醫療變革高峰研討會	大型活動	400	1. 9/18-9/20 舉辦三天精實管理研討會 邀請國民健康署長王英偉及臺灣多家醫院分享導入精實管理的寶貴經驗 2. 學員近四百人參與國際研討會。							
6	指標收集分析管理研討會	大型活動	69	10/8 日舉辦「指標收集分析管理研討會」邀請成大醫院趙庭興教授分享 (1) 指標收集、管理與稽核於醫院之應用 (2) 運用醫品及病安指標於疾病別認證							

NO	主題	形式*	參與人數	備註	活動照片
7	志工訓練課程加入病安課程	大型活動	150	1.10/6 日品管中心主任范文林於志工訓練課程宣導病人安全及醫病共享決策 2.病安目標推動團隊每月安排 1 小時對到院服務志工宣導病人安全	
8	健康識能教材發表暨講座	大型活動	40	1.9/6 日舉辦健康識能教材徵選發表暨講座 2.當天各團隊發表參與競賽之作品獲獎團隊給予頒發獎狀及獎品	
9	消化系主題展	大型活動	200	9/4-9/5 日由腸胃科內視鏡室舉辦二天消化系主題展，且安排醫師及專業人員供民眾諮詢及設有海報、衛教及專人引導民眾參閱。	
10	舉辦清心暨高肝俱樂部	大型活動	55	9/9 日感恩樓大廳舉辦清心暨高肝俱樂部病友會邀請醫師及營養師分享 衛教知識。	
11	門診團體衛教	衛教宣導	794	9/1-10/21 日衛教廣場共安排 53 場門診衛教，每天安排不同主題邀請不同團隊人員進行團體衛教，內容包括醫病共享決策、用藥安全、疾病照護及飲食衛教等	
12	歡喜列車宣導	其他-病室巡迴宣導	800	設計「歡喜列車」，放置書籍、小點心、茶及醫病溝通、預防跌倒十知海報，從 9/1-10/30 共 2 個月，每天推至病室關懷住院病人及宣導就醫 3 問及廣發「病人安全我會應」響應卡	
13	媒體宣導	網路宣導	全院同仁及來院民眾	利用電視牆、跑馬燈、診間報到螢幕及衛教專區、大林慈院網頁、健康醫 line、FB 及新聞稿宣導「醫病共享決策」、「病人安全我會應」、健康照護衛教及活動等相關訊息 一樓電梯按鈕鍵下方，張貼連結衛教影片 QR code，讓民眾可快速連結	

(二)「醫病溝通創意作法」：

NO	推行主題	對象	執行方法與推行內容	成果																																																																																																																																																
1	運用多元方式鼓勵就醫提問	民眾	1. 門診診間及報到系統建置電子看板不斷宣導就醫提問  2. 獎勵門診護理人員協助推動病人填寫就醫提問單 若有民眾反映不識字者，可由護理或志工協助填寫 佛教慈濟醫療財團法人大林慈濟醫院-掛號單 姓 名：測試王1 病歷號碼：TEST*** 看 診 日：106年06月12日 星期一下午 科 別：風濕免疫科 看診醫師：2601 賴增生 診間位置：83診 看 診 號：14 預計報到時間：00:00 看診時間受醫師實際看診情況影響， 如與現場看診時間不同，敬請見諒！ 大林慈濟醫院關心任何您在意的事 您將在老的事寫下或說給醫師知道 我想請問醫師： 1. 我需要做哪些醫療處置？ 2. 為什麼我需要做這些處置？ 3. 我有哪些考量因素？ 4. 其它想知道的事？ 總機：(05)2648000 看診進度查詢 3. 利用「健康醫 LINE」整合型智慧醫療服務，提供的即時健康諮詢互動、掛號提醒、看診前提問、醫藥查詢等多項貼心服務，就像個人的健康秘書，讓民眾隨時隨地都能輕鬆享有快速且安全的醫療資訊服務。 服務特色如下： 3-1. 提供完整性的醫療健康知識：線上 24 小時全年無休，提供民眾就醫指引、醫療疾病症狀查詢服務，民眾只需在線上發問，就能立即得到解惑，更會針對所需的問題提供相關的衛教影音。 3-2. 扮演病人與醫師溝通的橋梁：健康醫 LINE 加入看診前提問於健康醫 LINE 的提問會傳至醫囑系統，醫師會依病人諮詢進行回答及記錄  	1. 108 年 3 月-9 月 使用掛號單進行就醫提問共 319 人提問，總提問數為 415，以詢問症狀為多，服藥問題其次。 <table><tr><th>科別</th><th>詢問說明症狀</th><th>服藥問題</th><th>檢查問題</th><th>其他</th><th>總次數</th></tr><tr><td>內心科</td><td>34</td><td>19</td><td>2</td><td>12</td><td>47</td></tr><tr><td>婦內</td><td>17</td><td>8</td><td>4</td><td>5</td><td>23</td></tr><tr><td>神內/婦內</td><td>38</td><td>9</td><td>1</td><td>3</td><td>43</td></tr><tr><td>泌尿</td><td>5</td><td>9</td><td>2</td><td>2</td><td>17</td></tr><tr><td>皮膚</td><td>2</td><td>0</td><td>4</td><td>9</td><td>12</td></tr><tr><td>心內</td><td>17</td><td>10</td><td>6</td><td>3</td><td>27</td></tr><tr><td>腦內</td><td>82</td><td>6</td><td>10</td><td>4</td><td>94</td></tr><tr><td>中醫</td><td>7</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>7</td></tr><tr><td>牙科</td><td>7</td><td>4</td><td>1</td><td>5</td><td>7</td></tr><tr><td>安健</td><td>8</td><td>5</td><td>3</td><td>0</td><td>8</td></tr><tr><td>其他</td><td>21</td><td>11</td><td>3</td><td>14</td><td>14</td></tr><tr><td>總合合計</td><td>238</td><td>81</td><td>37</td><td>59</td><td>319</td></tr></table>  2. 統計 107/4/1-108/4/1 使用「健康醫 LINE」整合型智慧醫療服務系統進行就醫提問共 1020 人次，聯絡我們共 605 人次 <table><tr><th>序</th><th>功能</th><th>使用次數</th><th>序</th><th>功能</th><th>使用次數</th></tr><tr><td>1</td><td>掛號服務</td><td>11425</td><td>1</td><td>我提問</td><td>5804</td></tr><tr><td>2</td><td>進度查詢</td><td>11298</td><td>2</td><td>自己看診資料</td><td>5383</td></tr><tr><td>3</td><td>更多服務</td><td>10886</td><td>3</td><td>個人化服務</td><td>4866</td></tr><tr><td>4</td><td>健康管理</td><td>6054</td><td>4</td><td>查詢/預約/掛號</td><td>3618</td></tr><tr><td>5</td><td>快速連結</td><td>3993</td><td>5</td><td>全部看診資料</td><td>2124</td></tr><tr><td>6</td><td>醫藥申請/查詢</td><td>3695</td><td>6</td><td>血壓及脈搏</td><td>1248</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>7</td><td>看診前提問</td><td>1020</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>8</td><td>健康醫 LINE 提問</td><td>605</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>9</td><td>聯絡我們</td><td>605</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>10</td><td>回饋進度</td><td>591</td></tr></table> 提問內容 	科別	詢問說明症狀	服藥問題	檢查問題	其他	總次數	內心科	34	19	2	12	47	婦內	17	8	4	5	23	神內/婦內	38	9	1	3	43	泌尿	5	9	2	2	17	皮膚	2	0	4	9	12	心內	17	10	6	3	27	腦內	82	6	10	4	94	中醫	7	0	1	2	7	牙科	7	4	1	5	7	安健	8	5	3	0	8	其他	21	11	3	14	14	總合合計	238	81	37	59	319	序	功能	使用次數	序	功能	使用次數	1	掛號服務	11425	1	我提問	5804	2	進度查詢	11298	2	自己看診資料	5383	3	更多服務	10886	3	個人化服務	4866	4	健康管理	6054	4	查詢/預約/掛號	3618	5	快速連結	3993	5	全部看診資料	2124	6	醫藥申請/查詢	3695	6	血壓及脈搏	1248				7	看診前提問	1020				8	健康醫 LINE 提問	605				9	聯絡我們	605				10	回饋進度	591
科別	詢問說明症狀	服藥問題	檢查問題	其他	總次數																																																																																																																																															
內心科	34	19	2	12	47																																																																																																																																															
婦內	17	8	4	5	23																																																																																																																																															
神內/婦內	38	9	1	3	43																																																																																																																																															
泌尿	5	9	2	2	17																																																																																																																																															
皮膚	2	0	4	9	12																																																																																																																																															
心內	17	10	6	3	27																																																																																																																																															
腦內	82	6	10	4	94																																																																																																																																															
中醫	7	0	1	2	7																																																																																																																																															
牙科	7	4	1	5	7																																																																																																																																															
安健	8	5	3	0	8																																																																																																																																															
其他	21	11	3	14	14																																																																																																																																															
總合合計	238	81	37	59	319																																																																																																																																															
序	功能	使用次數	序	功能	使用次數																																																																																																																																															
1	掛號服務	11425	1	我提問	5804																																																																																																																																															
2	進度查詢	11298	2	自己看診資料	5383																																																																																																																																															
3	更多服務	10886	3	個人化服務	4866																																																																																																																																															
4	健康管理	6054	4	查詢/預約/掛號	3618																																																																																																																																															
5	快速連結	3993	5	全部看診資料	2124																																																																																																																																															
6	醫藥申請/查詢	3695	6	血壓及脈搏	1248																																																																																																																																															
			7	看診前提問	1020																																																																																																																																															
			8	健康醫 LINE 提問	605																																																																																																																																															
			9	聯絡我們	605																																																																																																																																															
			10	回饋進度	591																																																																																																																																															

NO	推行主題	對象	執行方法與推行內容	成果																				
2	制定友善衛教教材	民眾	1. 制定多國語言的衛教單張包含英文、印尼文、越南文等共 28 項 2. 積極推動健康識能，設計病人易理解的衛教單張，預計完成 40 項衛教單張，已完成 18 項，舉辦健康識能教材徵選活動，優選作品公開頒獎，如圖 3. 拍攝知情同意影片，針對手術及侵入性檢查等，拍攝國台語版本知情同意影片，掛於健康 ok 棒網站，提供照護者或病人觀看  恭賀-多元影音組 <table><tr><th>獎項</th><th>作品</th><th>團隊</th><th>獎勵</th></tr><tr><td>首獎</td><td>銀髮族居家防跌</td><td>骨科/教研組/健康管理中心</td><td>全聯禮卷8000元</td></tr><tr><td>貳獎</td><td>糖尿病人早餐健康吃</td><td>營養治療科/嘉大數位系實習生</td><td>全聯禮卷6000元</td></tr><tr><td>參獎</td><td>活躍肌肉預防肌少症</td><td>護理部/教研組</td><td>全聯禮卷4000元</td></tr><tr><td>優選</td><td>導管固定貼布更換</td><td>影像醫學科</td><td>全聯禮卷1000元</td></tr></table>	獎項	作品	團隊	獎勵	首獎	銀髮族居家防跌	骨科/教研組/健康管理中心	全聯禮卷8000元	貳獎	糖尿病人早餐健康吃	營養治療科/嘉大數位系實習生	全聯禮卷6000元	參獎	活躍肌肉預防肌少症	護理部/教研組	全聯禮卷4000元	優選	導管固定貼布更換	影像醫學科	全聯禮卷1000元	
獎項	作品	團隊	獎勵																					
首獎	銀髮族居家防跌	骨科/教研組/健康管理中心	全聯禮卷8000元																					
貳獎	糖尿病人早餐健康吃	營養治療科/嘉大數位系實習生	全聯禮卷6000元																					
參獎	活躍肌肉預防肌少症	護理部/教研組	全聯禮卷4000元																					
優選	導管固定貼布更換	影像醫學科	全聯禮卷1000元																					
3.	增設溝通留言板	民眾	各病室新增溝通留言板，供家屬、病人及醫療團隊留言溝通 																					
4	運用多元方式宣導醫病溝通	民眾	1. 於結緣品印製 SDM 宣導口號及醫病共享決策、健康醫 LINE 的 QR code，讓民眾快速連結 SDM 網頁及利用健康醫 LINE 的功能 2. 107 年環保袋推出後廣受大家喜愛，應要求今年再增訂 500 份，發送給參與病安週活動的民眾	共制定 500 份結緣品，全部分送參與民眾 																				

四、辦理特色

(一) 宣導「病人安全我會應」

1. 病安週響應活動共發出 550 張響應卡，共回收 400 張
2. 設置病人安全週實體響應專區：於 8/31-10/31 日於醫院大廳設置「病人安全我會『應』」響應專區，專區內運用海報、電視，宣導醫病溝通及病安週活動等相關訊息及供參與民眾張貼蘋果響應卡。每週二、五早上安排跨團隊人員輪續進行病安主題宣導及衛教。
3. 舉辦病安週園遊會：動員院長室主管、護理部、感控、藥學部及品管中心等 10 個單位共同病人安全主題宣導。宣導時有進行病人安全認知前後測認知，前測認知率為 55.8%，經衛教宣導後，後測回答正確率達 100%。
4. 動員各科室接力共舉辦八場大型活動：如舉辦病安園遊會、精實醫療變革高峰研討會、消化系主題成果展等活動。
5. 開動歡喜列車宣導就醫 3 問及病人安全我會應：志工及護理師每天推出歡喜列車穿梭於病房區，宣導就醫 3 問及鼓勵參與病人安全我會應活動。
6. 運用大眾媒體廣為宣傳病安週活動：透過健康新聞一點靈、慈濟志業公告網頁、健康醫 LINE、FB，廣為宣傳病安週主題及活動。
7. 舉辦健康講座進行醫病溝通：於門診舉辦健康講座，促進醫病溝通及病人安全我會應活動。
8. 運用多元管道宣導：利用衛教專欄、跑馬燈、海報、廣播、工作人員穿紅背心、人形立牌、報到刷卡機及電視宣導醫病溝通及病安週訊息。

(二) 宣導醫病溝通特色

1. 多元方式進行就醫提問：

- 1-1 健康醫 line：整合型智慧醫療服務，加入「看診前提問」功能，民眾只要事先留言，醫師就會在門診系統看到提問的問題，看診時回覆提問並記錄於醫療系統中。107/4/1-108/4/1 使用「健康醫 LINE」系統進行就醫提問共 1020 人次，聯絡我們共 605 人次
- 1-2 掛號單連結就醫提問單：掛號單連結就醫提問單，鼓勵病人看診前先填寫就醫提問單，針對高齡的病人護理師或志工可協助填寫，108 年 3 月-9 月共有 319 人進行提問，總提問數為 415 題，其中以詢問症狀為最多，其次是藥物問題。

2. 制定友善衛教教材：

- 2-1. 制定多國語言衛教單張包含英文、印尼文、越南文等共 28 項。
- 2-2. 推動健康識能，舉辦健康識能教材徵選活動，優選作品給予公開頒獎，目前已完成 18 項健康識能衛教單張。

2-3. 拍攝知情同意影片，針對手術、檢查及疾病處置拍攝國台語版本知情同意影片，掛於健康 ok 棒網站，提供照護者或病人觀看。

3. 病室推動交班留言板：病室新增留言板提供家屬、病人及醫療團隊留言溝通。



4. 多元方式宣導醫病溝通：

4-1. 於結緣品印製 SDM 宣導口號及醫病共享決策、健康醫 LINE 的 QR code，可快速連結 SDM 網頁及利用健康醫 LINE 的功能。

4-2. 短劇表演：以醫病溝通為主題，上演一齣歡喜逗趣喜劇。
藉由短劇演出，讓參與民眾知道如果有問題，可以向醫護人員問清楚，才能達到最佳的醫病溝通及治療方式。

五、擷取 Facebook 創意響應成果圖



Joni Yu 就醫安全非知不可
@大林慈濟醫院
108年全國病安週
#病人安全我會應_醫病溝通
#PatientSafety
#WorldPatientSafetyDay大林慈濟醫院為了宣導病人安全，於昨(15日)由品管中心與社工組、長照中心、藥學部、護理部、感控中心、社區醫療部、社區照護室、總務室等科室，在大廳舉辦園遊會。現場設置遊戲攤位及護理人員演出藥安全短劇，活潑逗趣的劇情內容，讓在場的病人及家屬無形中牢記用藥安全常識。



Joni Yu 大林慈濟醫院
108年全國病安週
#病人安全我會應_醫病溝通
#PatientSafety
#WorldPatientSafetyDay
#大林慈濟醫院品管中心

