



花蓮慈濟醫院

醫療事故關懷服務

績優表揚機構團體組

特優獎

花蓮慈濟醫院積極協助花東地區醫療事故關懷服務，獲得衛生福利部首屆醫療事故關懷服務績優表揚，「機構團體組」特優獎的肯定，醫務祕書李毅醫師同時獲頒醫療事故關懷服務個人組優等獎。

衛福部今年首度頒發醫療事故關懷服務計畫績優獎，於二〇二一年十一月二十四日表揚典禮中，花蓮慈院與臺灣醫療改革基金會、陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會、義大醫院等獲頒機構團體組「特優機構」，同時也是唯一獲頒特優獎的醫學中心。

代表花蓮慈院接受表揚的李毅醫師指出，花蓮慈濟醫院不僅重視醫療爭議事件的關懷及處理，每年更透過課程及演講與花蓮門諾、部立花蓮、國軍花蓮、玉里榮民、玉里及關山慈濟等醫院分享醫療糾紛的處理經驗以及相關法律概念，積極協助提升花東地區醫療爭議事件的關懷與處理成效。

花蓮慈院在多年前即已建置「潛在醫療爭議電子通報系統」，多年來約有八至九成的潛在爭議案件因而未形成醫療糾紛。即使形成醫療糾紛，以真相為基



礎，對內落實通報、對外不隱瞞、不扭曲、務實處理，並以同理心的態度，用心關懷、了解病人需求，細心處理，大幅降低爭訟及賠償比率，從二〇一七年的百分之二十六降至二〇二〇年的百分之零點七。且花蓮慈院極為重視病人安全通報的成效，具備健全的病安通報文化，二〇一七年後，花蓮慈濟醫院的病安事件嚴重度即遠低於全臺灣醫院的平均值，要感謝全院各單位同仁的配合與追蹤才能持續改進。（文／陳炳宏）

礎，對內落實通報、對外不隱瞞、不扭曲、務實處理，並以同理心的態度，用心關懷、了解病人需求，細心處理，大幅降低爭訟及賠償比率，從二〇一七年的百分之二十六降至二〇二〇年的百分之零點七。且花蓮慈院極為重視病人安全通報的成效，具備健全的病安通報文化，二〇一七年後，花蓮慈濟醫院的病安事件嚴重度即遠低於全臺灣醫院的平均值，要感謝全院各單位同仁的配合與追蹤才能持續改進。（文／陳炳宏）

臺北慈濟醫院

醫療事故關懷服務 績優表揚機構團體組 優等



衛生福利部為表揚對醫療事故溝通、協助及關懷服務推動、執行或醫療爭議協助有具體貢獻者，首度辦理「醫療事故關懷服務績優表揚」，十一月二十四日於臺北國際會議中心舉辦頒獎典禮，臺北慈濟醫院榮獲「機構團體組」優等，核子醫學科程紹智主任榮獲「個人組」優等的榮耀。

臺北慈濟醫院自二〇〇五年訂定「醫療爭議事件處理作業辦法」，建立醫療爭議關懷小組處理機制，由趙有誠院長擔任小組召集人，各副院長、喬麗華主任祕書、醫療科主任、社工師、心理師等為小組成員，專責處理醫療爭議，並聘請具有律師資格的法務專員加入團隊，致力將醫療爭議處理機制細緻化。透過不間斷的努力，二〇一六年二至二〇二〇年間，圓滿處理爭議事件的比率達百分之八十六。

無論是社服室之「意見反應處理系統」或醫療品質中心之「病人安全通報系統」反應的潛在醫療爭議，一旦醫院接收到相關訊息，第一時間會由社工師到病房或是致電關懷病人狀況、了解病人訴求，並建立單一聯繫的窗口，使病



臺北慈濟醫院核子醫學科程紹智主任榮獲醫療事故關懷服務績優表揚「個人組」優等。圖／財團法人藥害救濟基金會提供

人安心。

接到訊息的同時，關懷小組則會同步進行醫療爭議討論，依照爭議的嚴重程度予以處理；此外，針對重大醫療爭議案件及易重複發生的醫療狀況，關懷小組也將處理流程製作成教學案例，進行教育訓練，以利醫護人員在臨床運用，消滅爭議發生的機會。(文／謝馨霈)