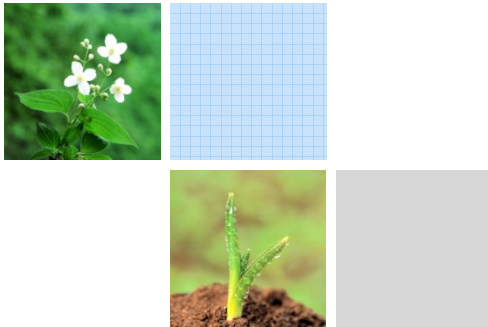




2017年病人安全週 活動概況



2017.12.07

品質管理中心 莊旺川 科主任

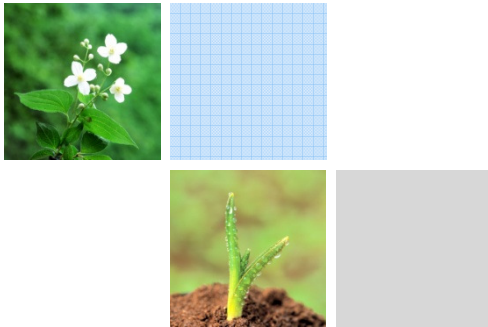
高雄榮民總醫院

內容大綱

- 1 醫院簡介
- 2 病人安全週規劃會議
- 3 響應專區設置情形
- 4 多元化活動辦理情形
- 5 醫病溝通創意作法
- 6 結語



壹、醫院簡介



高雄榮民總醫院

醫院的角色與區域的定位

- 促進全民健康
- 配合國家政策
- 善盡社會責任

- 高質醫療服務
- 熱心教學傳承
- 卓越生技研究



- 守護榮民榮眷
- 提供全人醫療
- 整合三級照護

高雄市區域醫院以上醫院分布圖 醫學中心 3家 區域醫院 7家



1993年起晉級為醫學中心

1990成立

台北榮民總醫院
高雄分院

1993

行政院退輔會
高雄榮民總醫院

1

醫學中心
及甲級教學醫院

2

醫學中心
及甲級教學醫院

1996

3

醫學中心
及甲級教學醫院

1999

5

醫學中心
及甲級教學醫院

2002

4

醫學中心
及甲級教學醫院

2006

6

特優醫院
及優等教學醫院

2009

2013

8

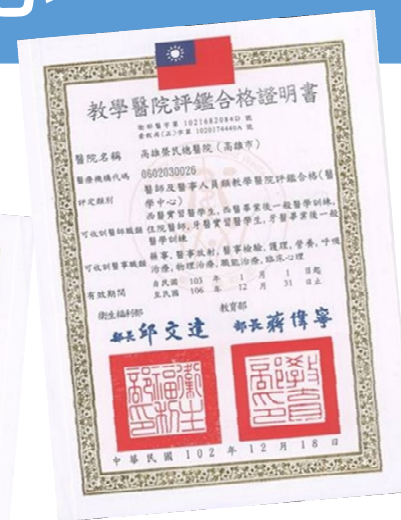
醫學中心及
優等教學醫院

2017

改制為
高雄榮民總醫院

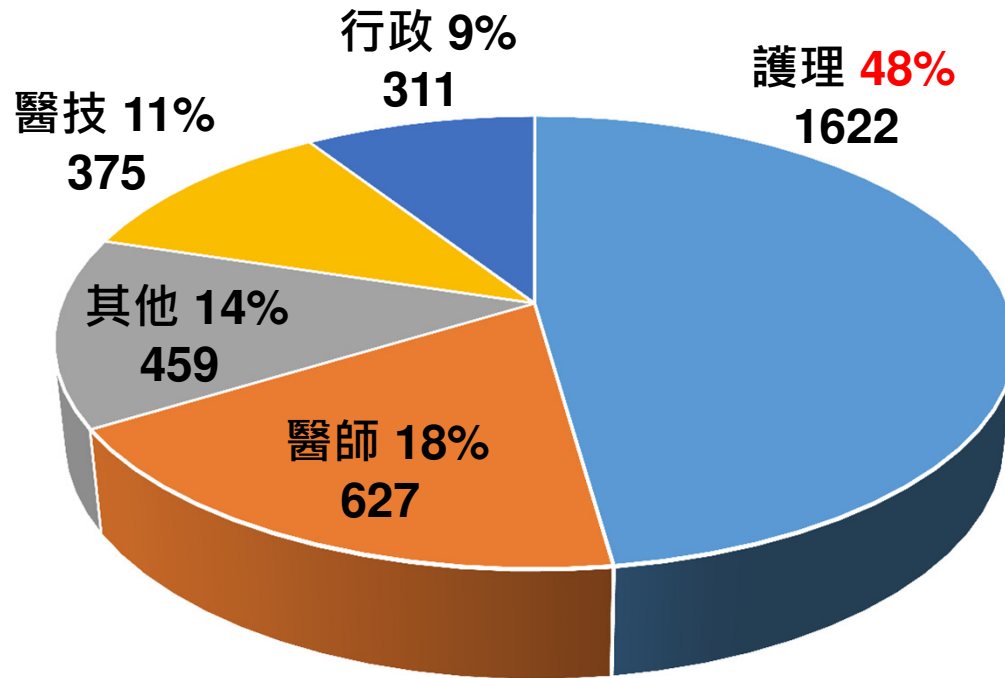
7

醫學中心及
優等教學醫院



醫院規模

醫院人力資源



總計：**3394人** (不含外包918人)

統計時間：2017年11月30日

一般病床 1019床

| | |
|--------|-----|
| 急性一般病床 | 971 |
| 急性精神病床 | 48 |

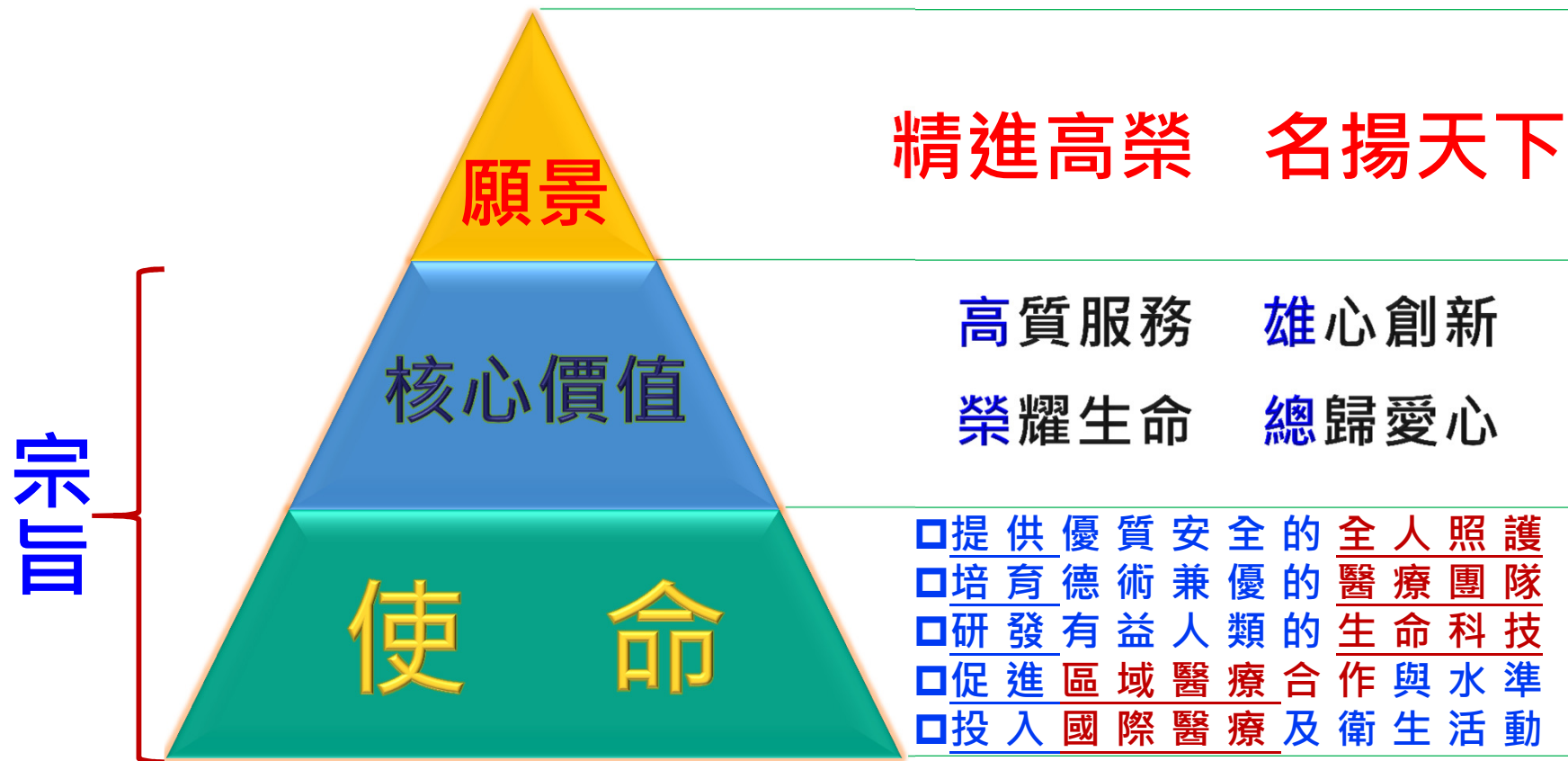
特殊病床 436床

| | |
|-----------|-----|
| 加護病床 | 102 |
| 骨髓移植床 | 2 |
| 燒傷加護病床 | 4 |
| 洗腎治療床 | 44 |
| 嬰兒床 | 10 |
| 嬰兒病床 | 24 |
| 急診觀察床 | 53 |
| 手術恢復床 | 29 |
| 安寧療護病床 | 20 |
| 隔離病床 | 87 |
| 亞急性呼吸照護病床 | 20 |
| 急診後送整合病床 | 41 |

2017/11/30

1,455床

醫院願景、核心價值與使命

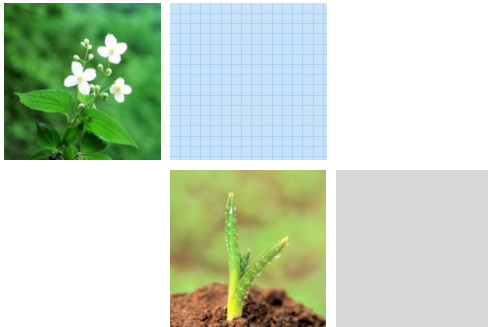


策略驅動品質改善、實踐醫院核心價值





貳、病人安全週規劃會議



高雄榮民總醫院

跨部科大型團隊合作

醫務企管室

感染管制室

護理部

藥學部

工讀生



急診部

癌症防治中心

高齡醫學中心

人事室(替代役)

社工室(志工)

補給室

勞安室

跨部科團隊召開規劃會議

討論議題：

- A. 活動時程 規劃
- B. 活動類型
- C. 宣導品 種類
- D. 響應專區 排班 狀況



A. 討論病安週活動時程表

| 2017年10月 | | | | | | |
|----------|------------|------------|------------|------------|------------|----------|
| 日 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 1 | 2 | 3 | 4 中秋節 | 5 | 6 麥當勞 | 7 萬年季 |
| 8 萬年季 | 9 萬年季 | 10 萬年季 | 11 員工健走 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 院內設攤 | 17 院內設攤 | 18 院內設攤 | 19 院內設攤 | 20 院內設攤 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

B. 討論病安週活動類型

| 活動類型 | 活動內容 |
|--------|--|
| 實體響應專區 | 藉由 SDM互動遊戲 、 手部衛生 及 癌症防治篩檢 宣導，請民眾填寫 響應卡 並發送小禮品。 |
| 衛教宣導 | 1.門診、病房單位 團體衛教 。 2.配合行動醫療團隊「 柬埔寨偏鄉義診 」進行 衛教活動 。 |
| 媒體宣導 | 1.每日上、下午時段進行 全院廣播 。 2.本院 走廊之公佈欄 張貼病安週相關 海報 。 3.本院每月出版之 醫訊 刊登病安週訊息。 4.藉由 台灣時報 之報章媒體宣傳。 5.本院官方 Facebook 架設 線上響應專區 。 |
| 大型活動 | 1.左營萬年季 公益攤位 。 2. 員工健走 活動。 3. 手部衛生 宣導活動。 4.醫病共享決策(SDM) 研討會 。 |
| 競賽活動 | 麥當勞公益表演 暨 兒童著色活動 ，透過藝術治療師評比張貼。 |

C. 討論病安週響應卡設計

今年度共響應3310張，較去年成長56%。

門診版
(印製2000張+加印810張)

住院版
(印製500張)

106年病人安全週 病人安全我會應

●「病人安全」怎麼「應」？
希望民眾能化被動為主動，積極參與與自己有關的醫療過程。
宣導重點：醫病溝通。

※延伸3「應」如下：

- 響應：響應病人安全活動。(例如：團體衛教、就醫講座)。
- 回應：回應醫護人員的問題。(例如：拿藥或做檢查/治療時，當醫護人員詢問我的姓名及相關問題，我會主動回答)。
- 反應：主動反應自己或家人的特殊健康狀況、任何關於檢查/治療或用藥的疑問。(例如：我有那些治療方案、此優點及可能的風險為何?)

病人安全我會「應」抽獎辦法

- 一、請確實填寫右邊的響應卡及抽獎券。
- 二、將填妥之響應卡及抽獎券剪下，至本院所設置的「病人安全我會「應」」活動專區(可向醫院工作人員詢問確切地點)，將響應卡貼在蘋果樹上，並將抽獎券投入紙箱中。
- 三、抽獎結果將於106年11月22日公告於台灣病人安全資訊網>最新消息(<http://www.patientsafety.mohw.gov.tw/>)查詢。

註：資料填寫不全，或聯絡資訊錯誤導致無法聯繫者，視為自動棄權，喪失得獎資格。

***就醫時，我知道！**

- ✓ 說清楚：主動提供自己的健康資訊及說明自己不舒服的狀況。
- ✓ 聽明白：瞭解治療方式，積極參與醫療過程。
- ✓ 勤發問：對於醫護人員解說有不明白的地方，會主動發問。
- ✓ 作筆記：詳細記錄醫師的指示和該注意的事項。

更多病人安全資訊，請上
<http://www.patientsafety.mohw.gov.tw/>

指導單位：衛生福利部 Ministry of Health and Welfare 主辦單位：醫療品質與患者安全委員會 Joint Commission of Taiwan

病人有響應 就醫更平安

每次看診，
我會做到下列事項：

- 主動告知醫護人員重要的健康狀況(如用藥、過敏、曾動過的手術)
- 主動告訴醫護員自己不舒服的情形。
- 對於醫護人員的講解有不懂的地方，我有主動再詢問一次。
- 拿藥或做檢查的時候，當醫護人員詢問我的姓名及相關問題，我會主動回答。
- 瞭解醫師的治療方式，我會積極參與醫療過程。

就醫安全的感受(請寫下您的感想、祝福或期待)：

106年病人安全週-病人安全我會應 抽獎券

響應地點(請填寫醫院名稱)：**高雄榮民總醫院**

姓名(請填寫全名)：_____

電話(白天)：() _____ 手機：_____

E-mail：_____

註：資料填寫不全，或聯絡資訊錯誤導致無法聯繫者，視為自動棄權，喪失得獎資格。

106年病人安全週 病人安全我會應

●「病人安全」怎麼「應」？
希望民眾能化被動為主動，積極參與與自己有關的醫療過程。
宣導重點：醫病溝通。

※延伸3「應」如下：

- 響應：響應病人安全活動。(例如：團體衛教、就醫講座)。
- 回應：回應醫護人員的問題。(例如：拿藥或做檢查/治療時，當醫護人員詢問我的姓名及相關問題，我會主動回答)。
- 反應：主動反應自己或家人的特殊健康狀況、任何關於檢查/治療或用藥的疑問。(例如：我有那些治療方案、此優點及可能的風險為何?)

病人安全我會「應」抽獎辦法

- 一、請確實填寫右邊的響應卡及抽獎券。
- 二、將填妥之響應卡及抽獎券剪下，至本院所設置的「病人安全我會「應」」活動專區(可向醫院工作人員詢問確切地點)，將響應卡貼在蘋果樹上，並將抽獎券投入紙箱中。
- 三、抽獎結果將於106年11月22日公告於台灣病人安全資訊網>最新消息(<http://www.patientsafety.mohw.gov.tw/>)查詢。

註：資料填寫不全，或聯絡資訊錯誤導致無法聯繫者，視為自動棄權，喪失得獎資格。

***住院時，我應該要知道！**

- ✓ 做什麼：住院要做那些治療或檢查，有沒有需要自費的項目。
- ✓ 怎麼做：接受治療的過程有那些，用藥、飲食及起居室要注意什麼。
- ✓ 會怎樣：治療過程可能有什麼副作用、多久可以出院？
- ✓ 要問誰：如果在院期間或出院後，有不舒服或疑問，可以詢問誰。

更多病人安全資訊，請上
<http://www.patientsafety.mohw.gov.tw/>

指導單位：衛生福利部 Ministry of Health and Welfare 主辦單位：醫療品質與患者安全委員會 Joint Commission of Taiwan

病人有響應 就醫更平安

住院期間，
我會做到下列事項：

- 知道此次住院接受治療的過程有那些，並且會配合醫療處置的注意事項。
- 接受治療或檢查時，當醫護人員詢問我的姓名及相關問題，我會主動回答。
- 對於醫護人員的講解有不懂的地方，我會主動再詢問一次。
- 接受治療或檢查的過程中會主動告訴醫護人員自己不舒服的情形。
- 瞭解醫師的治療方式，我會積極參與醫療過程。

就醫安全的感受(請寫下您的感想、祝福或期待)：

106年病人安全週-病人安全我會應 抽獎券

響應地點(請填寫醫院名稱)：**高雄榮民總醫院**

姓名(請填寫全名)：_____

電話(白天)：() _____ 手機：_____

E-mail：_____

註：資料填寫不全，或聯絡資訊錯誤導致無法聯繫者，視為自動棄權，喪失得獎資格。




因字體較小，協助將宣導重點「加粗」並「畫上底線」，以便閱讀。

C. 討論病安週宣導品種類

| | | |
|---|---|---|
| <p>草莓購物袋</p> | <p><u>感染管制</u> 宣傳L型夾</p> | <p><u>手部衛生</u> 宣傳扇</p> |
|  |  |  |
| <p>病安週 廣告筆</p> | <p><u>癌症篩檢</u>及 <u>感染管制</u> 宣傳摺頁</p> | <p>微笑開瓶器</p> |
|  |  |  |

於院部長官支持下，製作多種類型「宣傳訂製品」。

C.討論病安週佈置品樣式

| 紅布條 | 關東旗 | 氣球 |
|---|---|--|
|  |  |  |

於院部長官支持下，製作病安週相關「佈置品」。

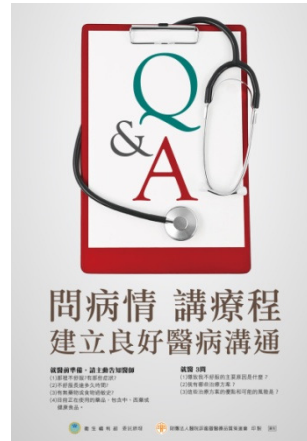
C. 討論病安週宣傳海報樣式

就醫3問



創意來源：
萬年季活動節目表

問病情講療程



醫病共享決策



病安週活動時程

2017年 病人安全週

衛生福利部將每年十月第三週訂為「全國病人安全週」，今年以「醫病溝通」作為推行主題，並將「醫病共享決策(SDM)」作為活動主軸，至響應區於總相關宣導，填寫響應卡即可獲得贈品。

填響應卡 換禮物

| 活動主題 | 日期 | 時間 | 地點 |
|-----------------|---------------------------|-------------|---------------------------------------|
| 兒童著色活動 | 10月6日(五) | 15:00 | 醫務大樓大廳 |
| 院外民眾響應活動(雙子連假) | 10月7、14日(六) 10月8、9、10日 | 10:30-20:30 | 亞答道池邊萬年季公益攤位(主舞台旁) |
| 員工健走活動 | 10月11日(二) | 12:00-14:30 | 門於大樓一樓(文書組旁) |
| 院內民眾響應活動(週一至週五) | 10月16-20日 | 09:00-17:00 | 醫務大樓大廳 門於大樓大廳 高齡醫學大樓 大廳【共3處】 |

醫病溝通做得好 安全就醫沒煩惱

指導單位：衛生福利部、財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會
主辦單位：高雄榮民總醫院

活動辦法

2017年 病人安全週

衛生福利部將每年十月第三週訂為「全國病人安全週」，今年以「醫病溝通」作為推行主題，並將「醫病共享決策(SDM)」作為活動主軸。

填響應卡 換禮物

第一重好禮
填響應卡 → 換禮物 (數量有限 送完為止)

第二重好禮-憑響應卡存根進行
互動小遊戲 / FB打卡按讚 / 西高榮民總醫院 → 禮物再加碼 (數量有限 送完為止)

醫病溝通做得好 安全就醫沒煩惱

指導單位：衛生福利部、財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會
主辦單位：高雄榮民總醫院

多國語言手部衛生



D.討論院外宣導活動排班表

| 活動名稱 | 2017 高雄左營萬年季 | | | | | |
|---------------|------------------------|---|---|---|---|---|
| 活動型態 | 展演、美食及公益攤位(2攤) | | | | | |
| 活動地點 | 蓮池潭周邊 | | | | | |
| 活動時間/ 參與人員 | 活動日期/ 時間 | 10/7(六) | 10/8(日) | 10/9(一) | 10/10(二) | 10/14(六) 因雨取消 |
| | 1030- 1430 (4小時) | <u>醫管室</u> :2人 <u>護理部</u> :2人 <u>急診部</u> :1人 (共5人) | <u>醫管室</u> :3人 <u>感管室</u> :1人 (共4人) | <u>醫管室</u> :2人 <u>護理部</u> :2人 <u>藥學部</u> :5人 (共9人) | <u>醫管室</u> :3人 <u>補給室</u> :1人 <u>護理部</u> :1人 (共5人) | <u>醫管室</u> :1人 <u>感管室</u> :2人 <u>護理部</u> :1人 <u>急診部</u> :1人 (共5人) |
| | 1430- 1730 (3小時) | <u>醫管室</u> :3人 <u>護理部</u> :1人 <u>急診部</u> :1人 (共5人) | <u>醫管室</u> :3人 <u>感管室</u> :1人 (共4人) | <u>醫管室</u> :2人 <u>護理部</u> :2人 <u>藥學部</u> :5人 (共9人) | <u>醫管室</u> :3人 <u>補給室</u> :1人 <u>護理部</u> :1人 (共5人) | <u>醫管室</u> :2人 <u>感管室</u> :2人 <u>急診部</u> :1人 (共5人) |
| | 1730- 2030 (3小時) | <u>醫管室</u> :1人 <u>護理部</u> :2人 (共3人) | | | | <u>醫管室</u> :1人 <u>感管室</u> :2人 <u>護理部</u> :1人 (共4人) |

D. 討論院內響應專區排班表

| | | | |
|--------|--|---|--|
| 活動名稱 | 病安週活動響應專區 | | |
| 活動時間 | 10/16(一)~10/20(五) 0900-1700 | | |
| 活動地點 | 醫療大樓大廳 | 門診大樓大廳 | 高齡醫學大樓大廳 |
| 預定主辦單位 | 醫管室 社工室 | 藥學部 癌症防治中心 | 護理部 高齡醫學中心 |
| 參與人員 | <u>品管組</u> :1人 <u>社工室(志工)</u> :1人 工讀生:1人 | <u>藥學部</u> :1人 <u>癌症防治中心</u> :1人 <u>社工室(志工)</u> :1人 替代役:1人 工讀生:1人 | <u>護理部</u> :上、下午各1人 (非常駐) <u>高齡醫學中心</u> :1人(不定時) <u>社工室(志工)</u> :1人 替代役:1人 |

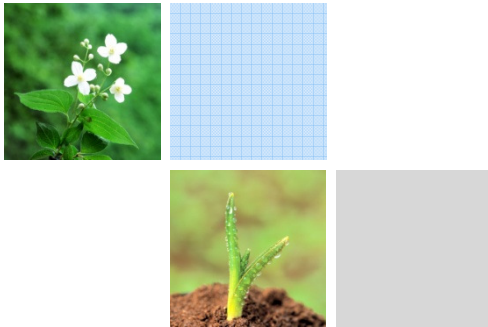


特色:

除醫院同仁外，亦邀請本院志工、替代役及工讀生協助，可減輕同仁們負擔。



參、響應專區設置情形



高雄榮民總醫院

院內響應專區-門診大樓大廳

| | |
|------|---|
| 主辦單位 | 藥學部及癌症防治中心 |
| 宣傳內容 | 醫病溝通、用藥安全、手部衛生及癌症篩檢 |
| 響應張數 | 683張 |
| 佈置情形 |  |



特色：

此區由藥師及癌症防治中心同仁輪流駐守，儼然成為本院「病人安全臨時諮詢站」。

院內響應專區-醫療大樓大廳

| | |
|------|---|
| 主辦單位 | 品管中心及社工室(志工) |
| 宣傳內容 | 醫病共享決策(SDM)整體運作模式、手部衛生 |
| 響應張數 | 300張 |
| 佈置情形 |  |



特色：

鋼琴演奏時段，聚集許多不趕時間之民眾，
可以更深入淺出地介紹「醫病共享決策(SDM)整體運作模式」。

院內響應專區-高齡醫學大樓大廳

| | |
|------|---|
| 主辦單位 | 護理部及高齡醫學中心 |
| 宣傳內容 | 醫病溝通、手部衛生 |
| 響應張數 | 698張(含病房) |
| 佈置情形 |  |



特色：

高齡長者為本區之重點宣導對象，藉由比劃動作及小小的角色扮演，使高齡長者立即掌握病人安全週宣導主題。

院外響應專區-左營萬年季公益攤位

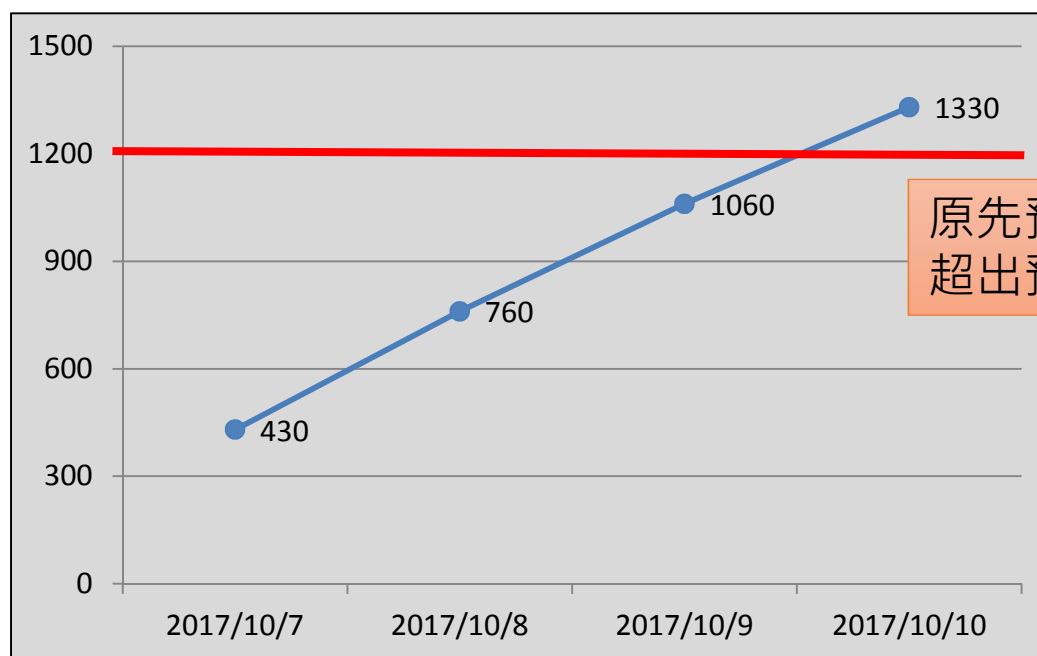
| | |
|------|---|
| 主辦單位 | 醫管室、護理部、急診部、感管室、藥學部及補給室 |
| 宣傳內容 | 醫病溝通、手部衛生及用藥安全 |
| 響應張數 | 1330張 |
| 佈置情形 |  |



特色：

與高雄市政府民政局於年度盛會左營萬年季活動中攜手合作，將病人安全之概念推向來自各地的觀光客。

左營萬年季院外民眾累計響應張數統計

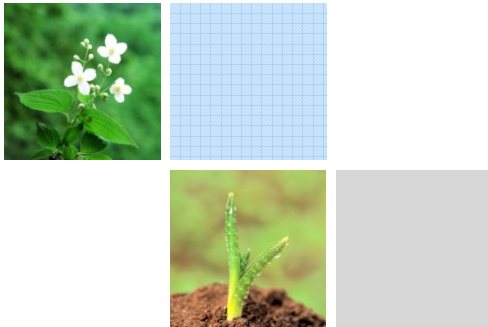


原先預計張數為1200張，
超出預期張數130張。

| 日期 | 2017/10/7 | 2017/10/8 | 2017/10/9 | 2017/10/10 |
|--------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 響應張數 | 430 | 330 | 300 | 270 |
| 累計響應張數 | 430 | 760 | 1060 | 1330 |



肆、多元化活動辦理情形



高雄榮民總醫院

病安週多元化活動類型

| 活動類型 | 活動內容 |
|------|---|
| 衛教宣導 | <ol style="list-style-type: none">1.門診、病房單位團體衛教。2.配合行動醫療團隊「柬埔寨偏鄉義診」進行衛教活動。 |
| 媒體宣導 | <ol style="list-style-type: none">1.每日上、下午時段進行全院廣播。2.本院走廊之公佈欄張貼病安週相關海報。3.本院每月出版之醫訊刊登病安週訊息。4.藉由台灣時報之報章媒體宣傳。5.本院官方Facebook架設線上響應專區。 |
| 大型活動 | <ol style="list-style-type: none">1.左營萬年季公益攤位。2.員工健走活動。3.手部衛生宣導活動。4.醫病共享決策(SDM)研討會。 |
| 競賽活動 | 麥當勞公益表演暨兒童著色活動 ，透過藝術治療師評比張貼。 |

病安週多元化活動類型-衛教宣導

團體衛教



多場次團體衛教，病人安全相關議題暨醫病共享決策(SDM)概念宣導。

柬埔寨偏鄉義診 衛教活動



同時倡導戒菸及病人安全計劃。配合政府「新南向政策」之概念，將病人安全深耕於柬埔寨之中。



特色：

配合政府「新南向政策」，將「戒菸」及「病人安全」概念推向國際。

病安週多元化活動類型-媒體宣傳

全院廣播

病安週期間每日上午 08:30 及下午 14:00 進行全院廣播。

走廊公佈欄張貼海報



醫訊宣傳



報章媒體



官方臉書線上響應專區



創意來源：
餐廳打卡優惠活動之
病毒式行銷手法

病安週多元化活動類型-大型活動

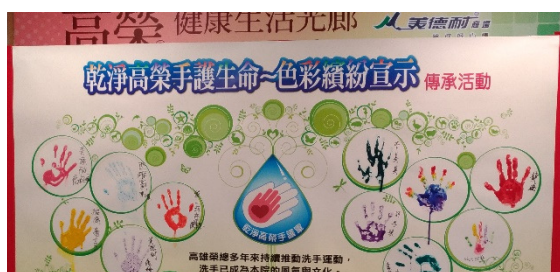
左營萬年季公益攤位



員工健走活動



手部衛生宣導活動



醫病共享決策(SDM) 研討會



特色：
藉由各色顏料蓋掌印，宣導洗手時機及步驟。

病安週多元化活動類型-競賽活動

麥當勞公益表演 配合兒童著色活動



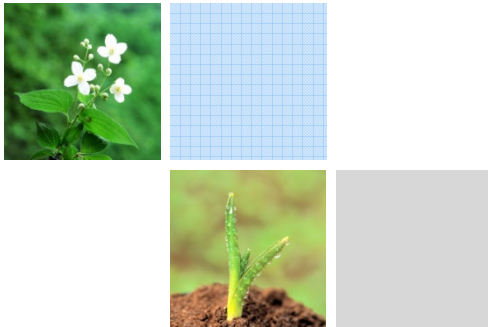
請麥當勞叔叔前來本院進行公益表演，透過藝術治療師評比畫作並張貼於響應專區。



特色：
與民間大型企業合作，
共同響應病人安全。



伍、醫病溝通創意作法



高雄榮民總醫院

醫病溝通創意作法-特定族群溝通管道


| | |
|------|--|
| 推行主題 | 提供 就醫特定族群 就診過程之溝通管道 |
| 對象 | 新住民或外籍民眾 |
| 執行方法 | 與鄰近 文藻外語大學 合作，將有外語能力之學生安排於 服務台駐點翻譯 。 |
| 成果 | 協助特定族群民眾在就醫過程中，民眾能 充分表達 治療或病情等需求與問題。 |

特色:
本院提倡**產學合作**，更加促進醫病溝通。


醫病溝通創意作法-自製決策輔助工具(PDA)

| | |
|------|---|
| 推行主題 | 自製決策輔助工具(PDA) |
| 對象 | 全院同仁 |
| 執行方法 | <p>A.2016年11月院務會議中決議臨床部科各發展2項決策輔助工具(PDA)。</p> <p>B.2017年1月由品質管理中心成立「SDM推動小組」，由醫療副院長擔任召集人，協助審查決策輔助工具(PDA)及追蹤進度。</p> <p>C.2017年3月成立品管圈-「榮品圈」，藉由品管圈辦理各項推動措施，促進院內醫病共享決策(SDM)理念深根與輔助工具靈活運用</p> |
| 成果 | <p>將醫病共享決策(SDM)之完整醫病溝通模式導入本院，以增進醫病溝通的有效性。</p>  |

醫病溝通創意作法-利用PDA與病家互動

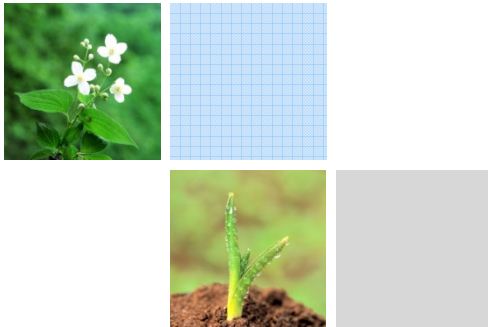
| | |
|------|---|
| 推行主題 | 妥善將 決策輔助工具(PDA) 與病人或其家屬 互動 |
| 對象 | 臨床部科同仁 |
| 執行方法 | 參與醫策會所舉辦之「 醫病共享決策實踐與引導(Coaching)訓練工作坊 」，並分梯次 自行辦理 。 |
| 成果 | <p>A. 讓臨床人員瞭解如何扮演SDM中的角色，有效協助病人進行決策。</p> <p>B. 由曾參與受訓之同仁擔任講師，利用本院之實際案例，協助訓練臨床部科同仁正確引導民眾之溝通方式。</p>  |

醫病溝通創意作法-開醫囑並完成報告

| | |
|-------------|--|
| <p>推行主題</p> | <p>輔導醫師開立醫囑，並由就醫民眾或其家屬完成醫病共享決策(SDM)報告</p> |
| <p>對象</p> | <p>醫師、就醫民眾或其家屬</p> |
| <p>執行方法</p> | <p>A.將醫病共享決策(SDM)概念放入醫囑開立系統，並透過全院演講活動、部科宣導、院際交流研討會輔導醫師。 B.藉由民眾衛教宣導活動，介紹醫病共享決策(SDM)之完整醫病溝通模式，並教導民眾如何完成報告。</p> |
| <p>成果</p> | <p>即時統計各項決策輔助工具(PDA)使用情形及報告完成率。</p>  <p>特色: 首度將SDM與醫囑系統合併， 開創「SDM新紀元」。</p> |



陸、結語



高雄榮民總醫院

我們共築一道維繫病人安全的牆

品質沒有最好，只有好還要更好
品質是醫療的基石，醫療因品質而卓越



謝謝大家聆聽