



國泰綜合醫院

Cathay General Hospital

醫療機構實務推行經驗分享

通報、檢討與品質改善 - 以醫學中心為例



報告人：雷宜芳副主任



單位：品質管理部



日期：7月4日



醫院簡介



■ 霖園關係企業

- 關懷社會、回饋社會、以客為尊、追求卓越

■ 院長簡志誠

- 總床數：807床
- 員工總數：逾2000人

宗旨

以醫療服務回饋社會

願景

成為民眾最信賴的醫學中心

目標

成為以病人為中心的全人醫療照護機構
培育教學、研究與創新的卓越人才
強化急、重、難症醫療服務
發展行動化、數位化的智能醫院

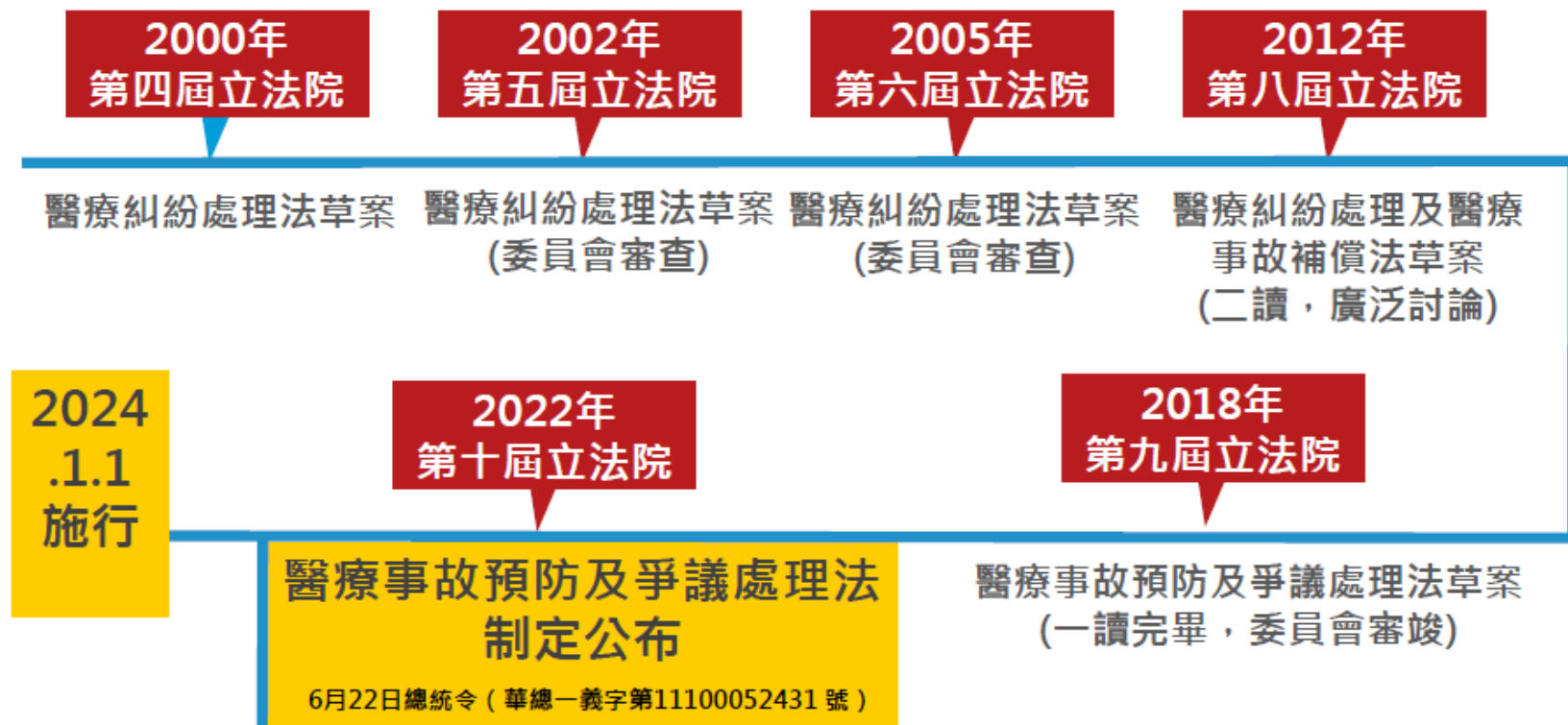
核心價值

誠信、當責、創新

- 重大醫療事故通報的實施
- 醫療機構相對應配套措施
- 病人安全文化之推動

重大醫療事故通報的實施

醫療事故預防及爭議處理法制定歷史



醫預法重點

- 醫事專業諮詢及醫療爭議評析 § 4 、 9 、 21
- 調解過程不得做為司法訴訟之證據或裁判基礎 § 7
- 調解先行 § 15 、 16 (第三章醫療爭議調解)
- 建立調解案件之資料庫 § 32
- 系統除錯提升品質 § 33 、 34 、 35 、 36 (第四章醫療事故預防)

§33醫院應建立不責難之病安通報與風險管控機制，促成系統除錯、預防再發生。

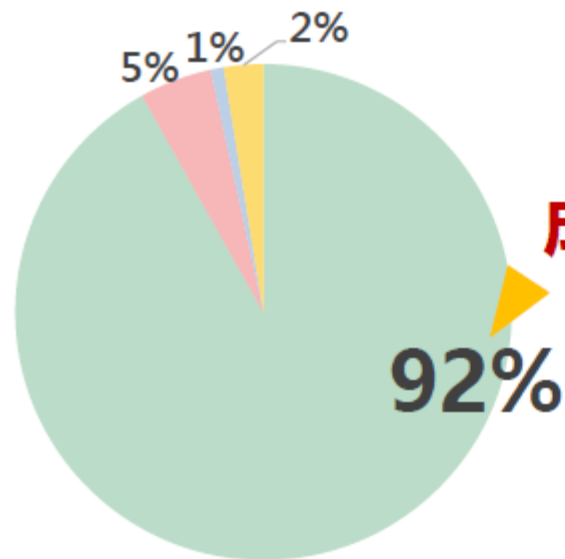
§34醫療機構應就重大醫療事故進行RCA、提出改善方案、通報主管機關。

§35針對反覆性、跨機構、危害公安之醫療事故，委由政府捐助之財團法人組成專案小組進行調查，提出報告後公布之。

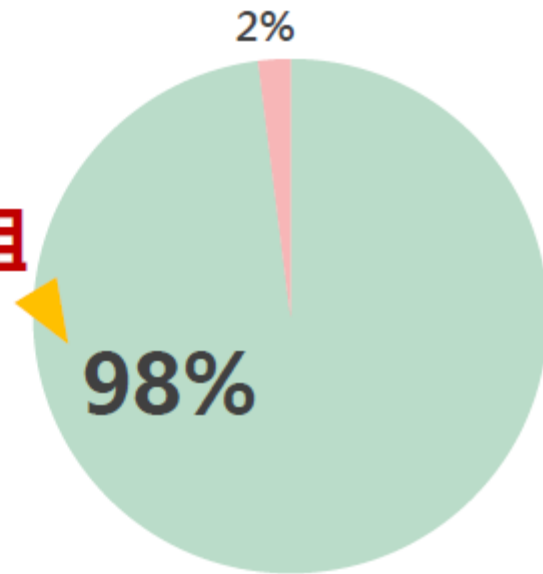
§36中央主管機關應自行或委由政府捐助之財團法人建立醫療事故自主通報系統，受理民眾通報。

醫預法推行現況-全國醫院建立關懷機制情形

99床以下醫院 (n=234)



100床以上醫院 (N=200)



成立關懷小組

■ 成立關懷小組

■ 指定專業人員

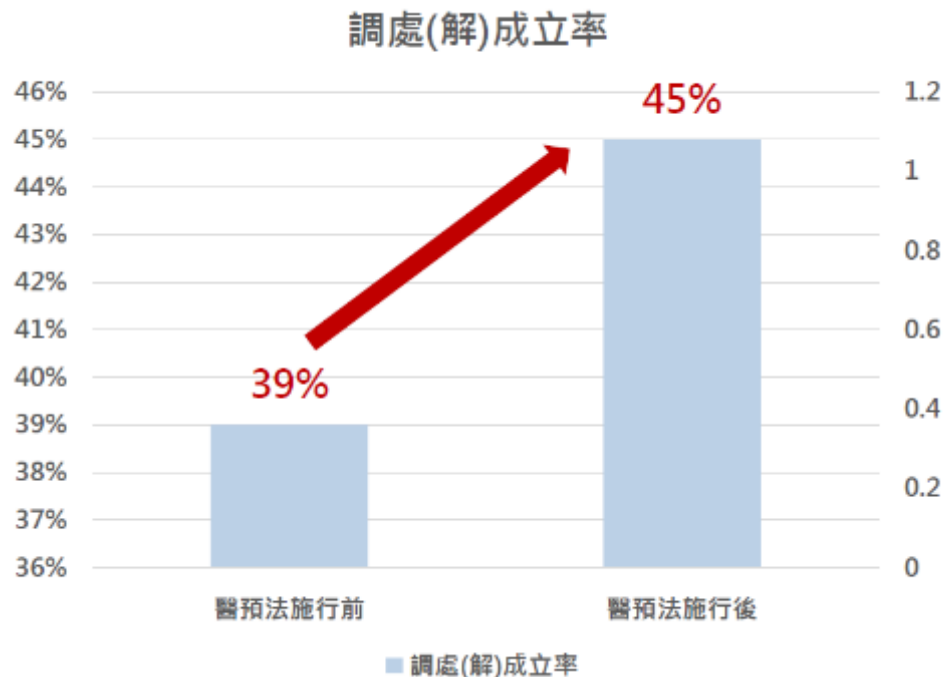
■ 委由專業機構團體

■ 其他或無

醫預法施行前後醫療爭議處理結果比較

年度	總案件數	民眾申請	醫事機構申請	法院移付	地檢署移付
113年	834	626	19	69	120

年度	調處(解)案件數	調處(解)案件成立數	調處(解)案件成立率
醫預法施行前 (醫療爭議調處)	531	212	39%
醫預法施行後	834	373	45%

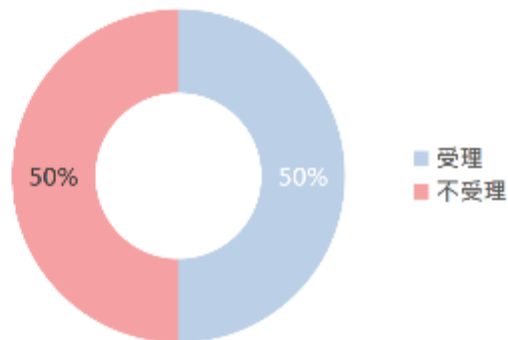


重大醫療事故通報件數統計

- 通報案件中有3件啟動專案調查，其中1件已調查完並公告

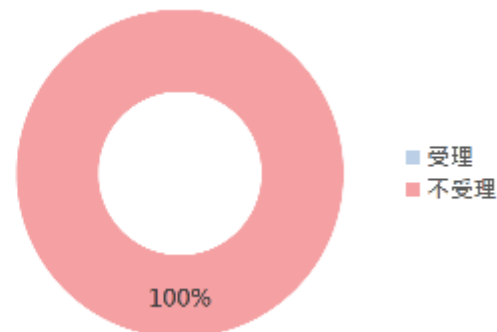
醫療機構通報

總案件數	46
受理案件數	23
不受理案件數	23



民眾自主通報

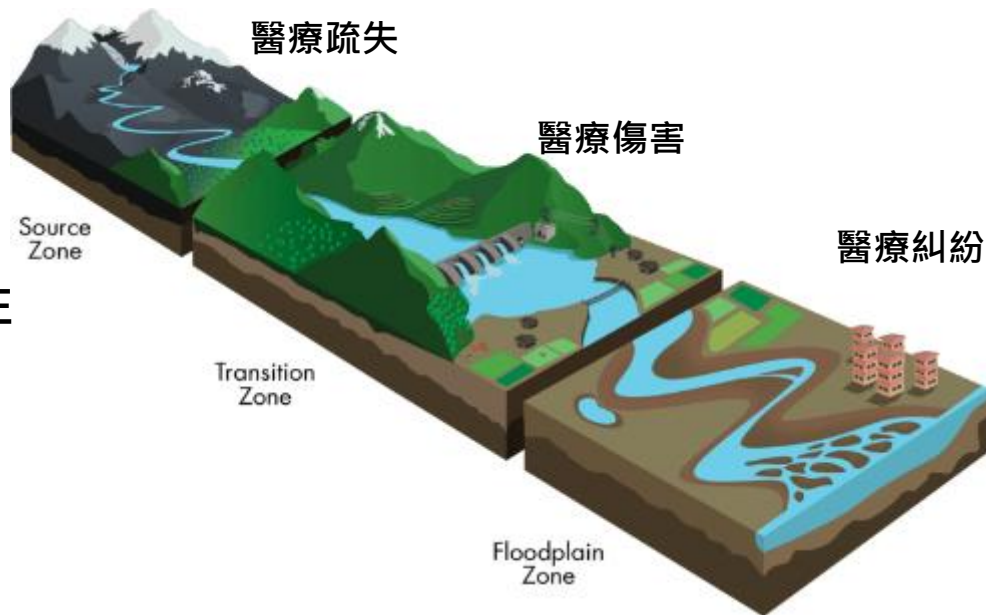
總案件數	3
受理案件數	0
不受理案件數	3



醫療機構相對應配套措施

醫院如何因應新法規的施行

- 配合政策建立專案小組
- 強化院內關懷流程與制度
- 打造醫療與病家的溝通橋樑
- 提高關懷資源的普及性及可近性



院內關懷制度建立過程

成立醫療糾紛處理小組

110年更名為醫療爭議處理暨關懷小組，處理醫療事故(爭議)，維護醫病關係增進彼此信任感

病人安全推動小組

推動病人安全業務，針對病人安全事件進行分析、檢討及改善

93年



成立病人安全委員會

保障病人權益及就醫安全、提昇醫療服務品質，減少醫療不良事件發生

96年



104年



成立生育事故關懷小組

110年更名為生產事故關懷小組，建立生產事故關懷機制，針對生產事故糾紛案家提供即時關懷，協助申請事故救濟

108年



113年



重大醫療事故通報小組

配合醫療事故及爭議處理法設立，負責辦理重大醫療事故通報相關事項，進行事故根本原因分析(RCA)、檢討及追蹤改善成果

申訴抱怨及醫療爭議處理機制

申訴抱怨及醫療爭議處理機制及流程

醫病溝通

醫病共享平台SDM

病安通報

病人安全通報系統

意見反映

病人及家屬意見反映、申訴抱怨事件處理作業規範

醫爭處理

醫療爭議事件處理作業要點

病家關懷

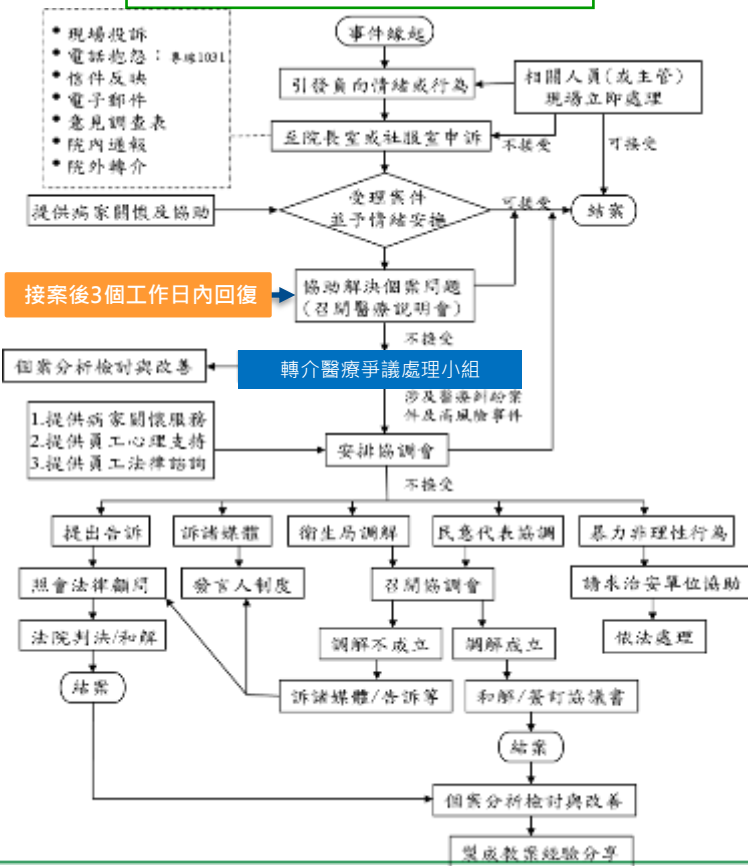
醫療抱怨、爭議事件關懷處理流程

媒體應對

公關形象危機處理計畫書

暴力處理

黑色九九九安全危機管理計畫



病人安全事件通報機制

預防性通報(Preventable Incident Reporting system, PIR)

- 防範未然：事件尚未發生，但潛藏可能危及病人安全之事件
- 類別：醫療儀器、環境設施、作業流程及其他
- 通報獎勵機制
 - 成案200元/件
 - 優良1000-3000元
 - 優良案例公開表揚

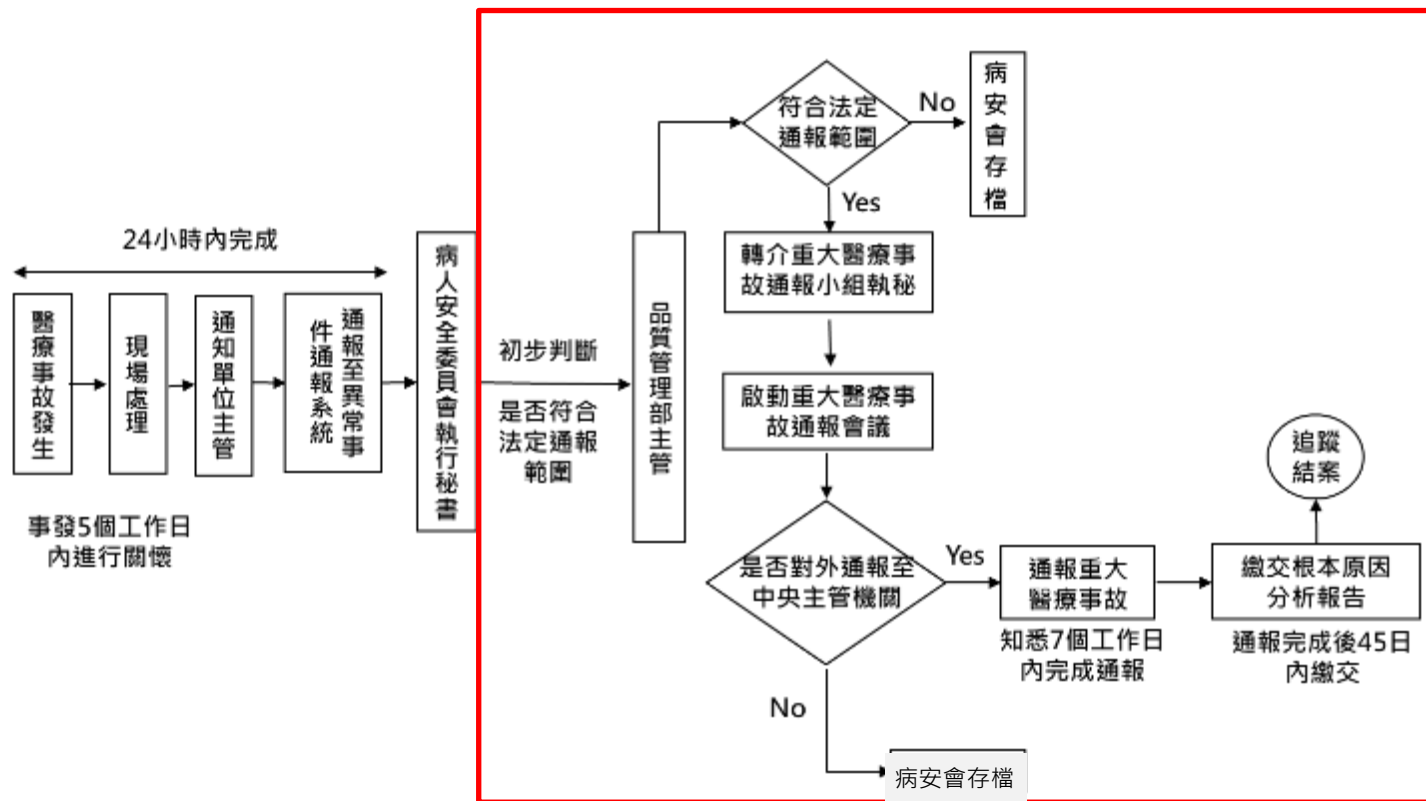
鼓勵同仁自主通報

異常事件通報(Adverse Event Reporting system, AER)

- 改善錯誤：自主、鼓勵、非懲罰、著重改善；共同分享學習，避免再發生
- 非匿名、去辨識
- 通報獎勵機制
 - 成案100元/件
 - 優良1000-3000元
 - 優良案例公開表揚



小組實際運作機制-案件通報



小組實際運作機制-案件啟動

■ 案件來源：專責人員控管

- 異常事件通報-警訊事件、SAC等級1-2、高頻率發生
- 醫爭小組-轉介醫療糾紛案件
- 院長室行政組-民眾投書與病安通報相關

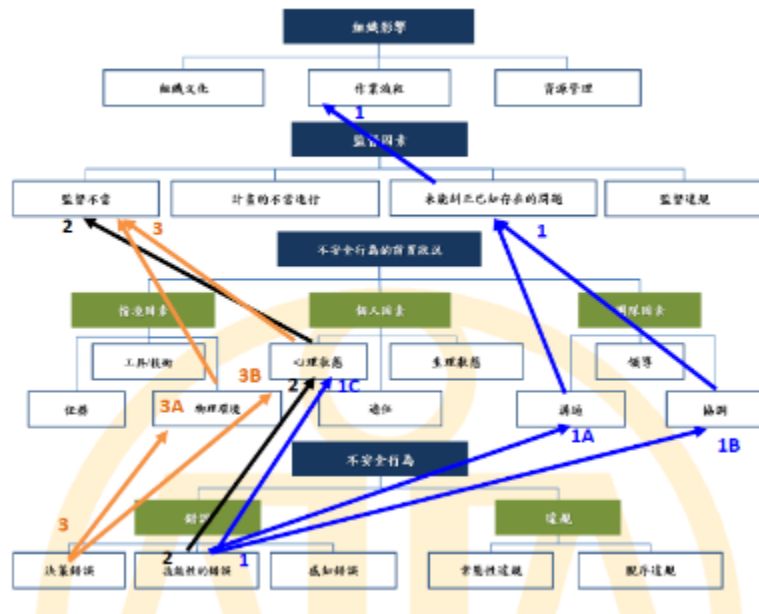
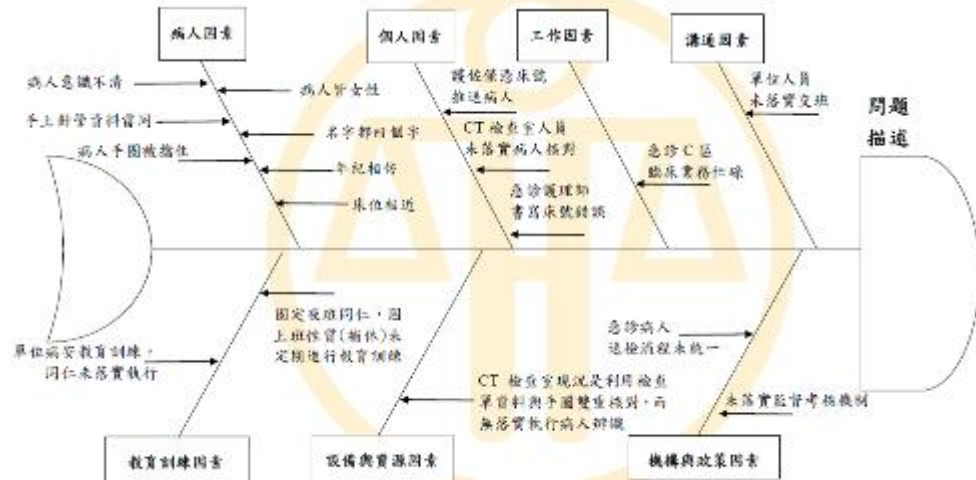
■ 案件啟動：

- 收集案件資料
- 調查員進行訪談(多為臨床科資深主管)
- 撰寫結案報告書、追蹤單位品質改善成果

國泰醫療財團法人國泰綜合醫院				
文件編號	調查程序	文件名稱	調查日期	修訂日期
5-0500-0000	第1版	醫事爭議處理辦法	2025/12/18	2025/12/18
1. 目的 本辦法旨在處理醫院內發生之醫療糾紛，以維護醫院聲譽及病患權益，並促進醫療品質之持續改善。				
2. 範圍 適用於本院內發生之醫療糾紛事件，包括門診、急診、手術、護理、醫藥及行政等。				
3. 權責 3.1 本院設有醫事爭議處理小組，由院長擔任召集人，成員包括各臨床科主任、護理部主任、醫務部主任、品質管理部主任等。				
3.2 本辦法應由醫務部主任或護理部主任向醫事爭議處理小組提出，並由該小組進行調查及處理。				
3.3 本辦法應由醫務部主任或護理部主任向醫事爭議處理小組提出，並由該小組進行調查及處理。				
4. 定義 4.1 醫療事件：指因醫療行為導致病患發生損害，且該損害與醫療行為有因果關係之事件。				
4.2 醫療糾紛：指因醫療事件導致病患或其家屬對醫院產生不滿，並提出訴求之事件。				
4.3 醫療爭議：指因醫療事件導致病患或其家屬對醫院產生不滿，並提出訴求之事件。				
5. 事件處理 5.1 本院設有醫事爭議處理小組，由院長擔任召集人，成員包括各臨床科主任、護理部主任、醫務部主任、品質管理部主任等。				
5.2 本小組應由醫務部主任或護理部主任向醫事爭議處理小組提出，並由該小組進行調查及處理。				
5.3 本小組應由醫務部主任或護理部主任向醫事爭議處理小組提出，並由該小組進行調查及處理。				
5.4 本小組應由醫務部主任或護理部主任向醫事爭議處理小組提出，並由該小組進行調查及處理。				
6. 相關文件 6.1 5-0500-0000 醫事爭議處理辦法				
7. 使用說明 本辦法應由醫務部主任或護理部主任向醫事爭議處理小組提出，並由該小組進行調查及處理。				
8. 其他 本辦法應由醫務部主任或護理部主任向醫事爭議處理小組提出，並由該小組進行調查及處理。				

小組實際運作機制-案件撰寫

- 院內每件RCA皆採用重大醫療事故通報格式
- 人為因素工具(HFACS)列為必修教材



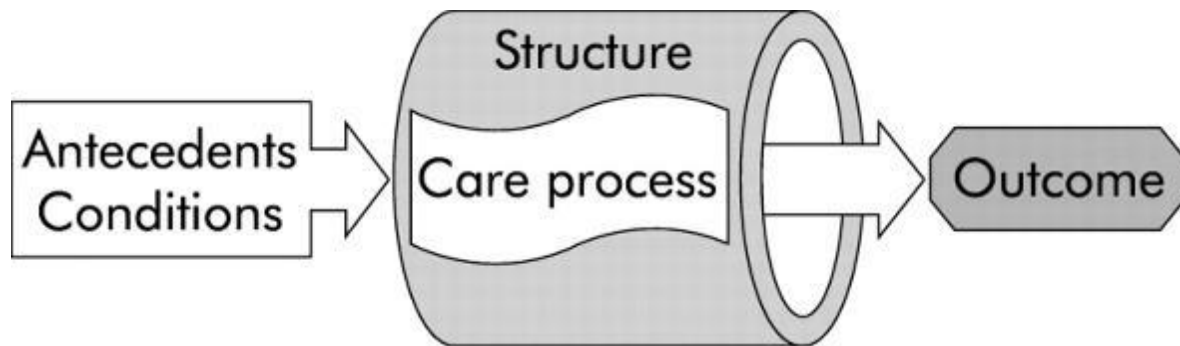
小組實際運作機制-品質改善

- 採用流程分析擬定行動計畫
- 病安委員會追蹤案件進程
- 導入多元品管手法進行改善
- 導入人工智慧為主、文書作業為輔



病人安全文化之推動

醫療品質的架構原理



醫療品質評估三構面
(Donabedian, 1966)



- 一般以結構面、過程面為主
- 結果面依處理病人複雜度不同，追求卓越

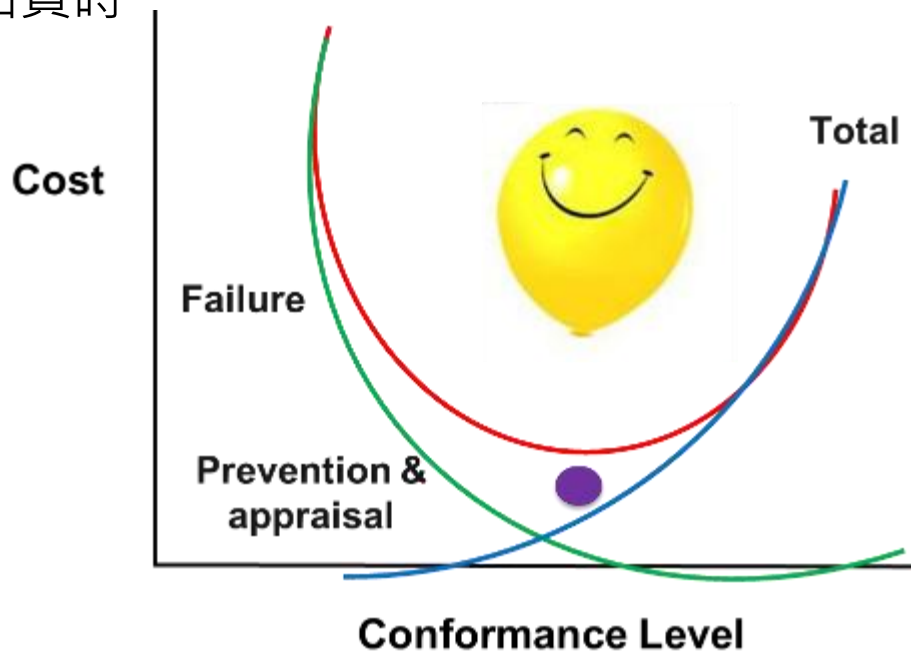
醫療品質的推與拉

- 台灣醫療評鑑發展已逾40年，
- 依醫學中心、兒童醫院、中醫醫院、牙科醫院、精神科醫院等類別做區分
- 透過外部監督力量讓醫療體系維持一定水準

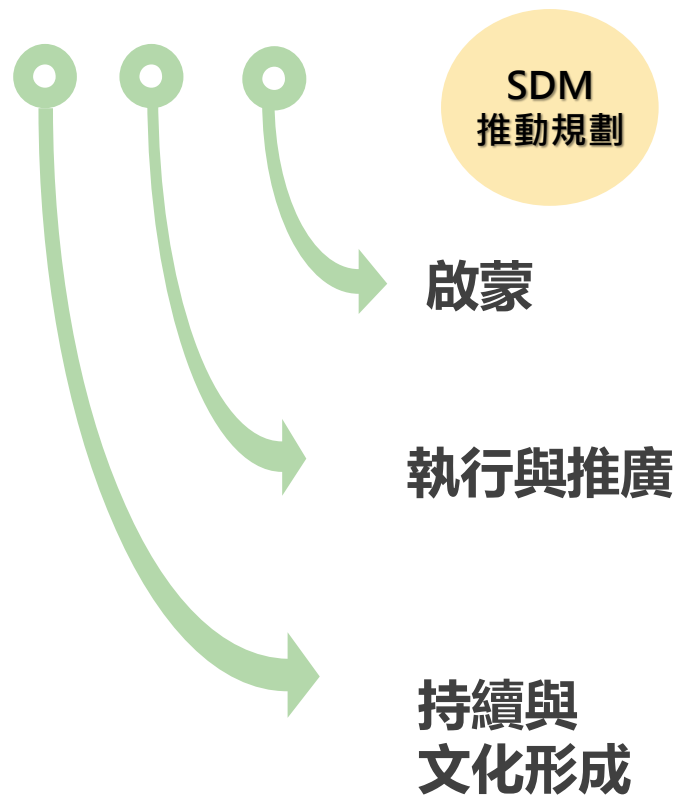


品質改善效益-微笑曲線

- Economic Conformance Model
- 低成本發生在低品質與卓越品質時



從醫病共享決策做起 增進醫病關係



106年以前

辦理講座/說明會，SDM會談紀錄、PDAs製作、影音處方、門/住HIS建置
SDM工具箱、官網SDM專區



107-108年

成立SDM推行小組、PDAs審查、SDM評估表納入文件管理、SDM評估回饋行動版、SDM執行辦法、品質管理監測平台/品質獎勵措施、民眾宣導-病安週/宣導小物



109年~至今

輔導臨床科持續性品質活動、SDM審查機制、辦理院內成果交流活動、輔導團隊參與院外競賽

醫病齊心，打造友善幸福職場

我是護理人員
也是新手媽媽

友善健康職場
母性關懷滿溢

寶寶就醫不怕
開心同樂畫畫



醫病攜手

在經營管理階層全力支持下，本院全體動員年年開跑『病人安全週』活動，運用多元管道辦理與社區推廣，融入創意教材、數位工具及互動式遊戲等活動

醫療韌性

配合病安週主題 - 同步推動員工福利

您好運，我好孕

- 生育津貼
- 健康管理-懷孕營養補助津貼
- 母性健康關懷禮品



與社區醫療群緊密連接



參加衛福部
【醫療事故關懷
及醫療爭議協助服務
標竿獎勵計畫】



結合「2023年創新
整合計畫(IIC)」，
推廣至其他層級醫
療機構及診所



辦理病人安全通
報、醫療爭議預防
及根本原因分析相
關教育訓練



提供相關的醫療/
法律諮詢援助，維
持緊密區域醫療網

配合國家政策
參與政府計畫

推廣至各級
醫療機構

教育訓練
塑造文化

資料援助
打造醫療網



國泰綜合醫院
Cathay General Hospital

創新整合，里仁為美



- 帶領臺北區醫療安全網20間中小型醫院及基層診所，以**分級醫療及轉診**為基礎 - 里仁為本，以**醫療事故關懷、醫療爭議處理、病人安全通報**三大面向的概念推動病人安全，強化群組間資源共享及互助機制

- 帶領種子教師協助社區醫療群辦理病人安全週活動，向群組醫院及民眾推廣病安文化
- 接受區域內中小型醫療機構醫品病安專員代訓申請 - 透過教學相長讓**病安文化永續傳承**





國泰綜合醫院

Cathay General Hospital

Thanks For Your Attention