財團法人仁愛綜合醫院
社區醫學部
許啟祥醫師

九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

財團法人 仁愛綜合醫院 JEN-AI HOSPITAL

九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

財團法人 仁愛綜合醫院 JEN-AI HOSPITAL

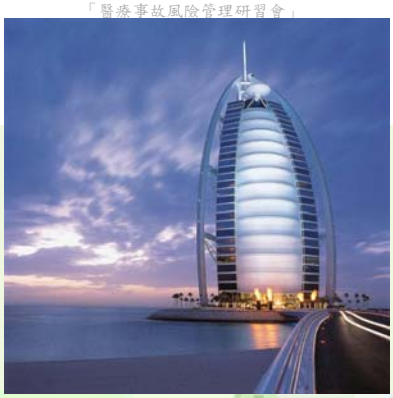
九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

財團法人 仁愛綜合醫院 JEN-AI HOSPITAL

九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

財團法人 仁愛綜合醫院 JEN-AI HOSPITAL

九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」



財團法人 仁愛綜合醫院 JEN-AI HOSPITAL

九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

財團法人 仁愛綜合醫院 JEN-AI HOSPITAL

七星級服務是成功關鍵

- 真正讓她名揚世界的，還是她成功塑造了世界最頂級的，被稱為七星級的服務。
- 一般五星級飯店，是五個員工服務一個房間。令人驕傲的，帆船飯店是世界上最高的員工與客房比例：每八名員工服務一間客房。
- 我們提供最頂級的個人化服務。例如飯店內150位管家，24小時提供服務；在共21層樓的客房區，每層樓都有專屬櫃檯，房客任何問題都可以在這裡解決，訂機票，預約SPA，換鈔等。房客只要打開門，就有人在門口提供各種服務。
- 我們還有個聞名世界的特色-16部勞斯來斯車隊，乘載顧客往返飯店與機場。這也是飯店很自豪的服務。

實在教人整夜捨不得睡

- 一進大廳，服務生馬上端出一個銀盤，上面裝了像柿子一樣大的椰棗，才剛吃了一棵耶棗，覺得手有點黏，馬上就有人遞上濕紙巾，手擦完後才剛覺得有點口渴，一杯阿拉伯咖啡就送來了。才等了20分鐘，就請我們吃下午茶，服務多麼貼心。
- 進到客房間後，又是一連串的驚喜。一大杯新鮮果汁，一大盤水果，兩盒甜點早在房內等待著。私人管家一來，馬上把180度面海的窗簾拉開，外面的海景剎那間也引入了房間。應有盡有的電腦通訊設備，名牌的浴洗用具…盡管一晚花了近7萬元。
- 進入客房根本都捨不得睡覺，眼睛都不敢閉起來，每睡著一分鐘，就是多少錢從天花板掉下來啊！服務做到這樣，讓一晚定價從新台幣6萬至40多萬元間的帆船飯店，住房率超過九成以上，幾乎全年客滿。

- 過去的服務業，強調的是要達到客戶的要求
- 現在的服務業，則是要做到超越顧客期待，讓顧客感動

服務的本質

服務的本質是一個利他的、
心存歡喜的，
沒有甚麼怨言。
服務的本質是不圖回報，是一種挑戰，更需要創意

競爭策略
Competitive Strategy
創造別人無可取代的地位

免付費申訴專線

0800-520-095

案例一

- 癌症病人先生於入院後兩週後申訴:九樓最近都在打腊(地板)，覺得味道不好， 希望院方可以查清楚腊(或清潔劑)的成分， 對人體有沒有影響。
- 病人頭痛
- 未清潔908病房
- 清潔公共區域
- 開窗流通空氣並未改善

- 物質安全資料表 TRC-100除腊劑
- 您覺得如何處理?

- 護士照顧床數是否太多
- 前次反應有關安全衛生問題，依據勞工安全衛生法相關法規、切以爲該情勢的確無立即之安全問題，但仍有違反作業規定導致衛生問題之嫌
- 另提供消防署有關防火管理制度
  http://www.nfa.gov.tw.....
  5、安全門無障礙物並保持關閉 .....

案例二

- 停車超過一分鐘、三分鐘，仍以半小時收費、不近人情，希望改善

案例三

- 患者女婿申訴:患者至本院就醫，而醫師開的藥物有錯誤，導致患者藥物中毒。
- 心臟血管擴張劑、ACE阻斷劑、鈣離子阻斷劑、…造成頭暈、嘔吐、拉肚子
- 找主治醫師發現其已離職
- 女婿自稱也是醫生.....請回覆結果

案例四

- 患者爸爸申訴:患者因某些原因欲轉院，護士小姐在幫忙拆點滴時，剪到右小拇指一層皮.....加壓止血即可
- 到另一家醫院、小朋友依然血流不止，醫師縫了三針…爲何護士不直接處理，讓孩子受皮肉之苦

案例五

- 患者父親(患者爲多重申心障礙)申訴:患者到本院復健、復健師手力過大讓患者忍不住哇哇大叫，爲何不中止復健，復健師沒有考量患者心靈感受....要改進

案例五

- 患者父親(患者爲多重申心障礙)申訴:本院門診時間優惠只有一小時，患者爲腦性麻痺、需長時間至本院復健，....建議本院可以將優惠改爲一個小時二十分較爲恰當

案例五

- 患者父親(患者爲多重申心障礙)申訴:患者原在中國醫藥大學復健，考慮可近性到本院復健，但本院療程(十分鐘等待、三十分復健)與中國復健足足一小時差別大，希望延長復健時間

案例五

- 患者父親(患者爲多重申心障礙)申訴:復健師虐待患者，已告訴復健師復健時要輕一點，沒改善，故找陳主任理論，又要找總院長，...公關...來電、要投訴媒體與健保局

案例六

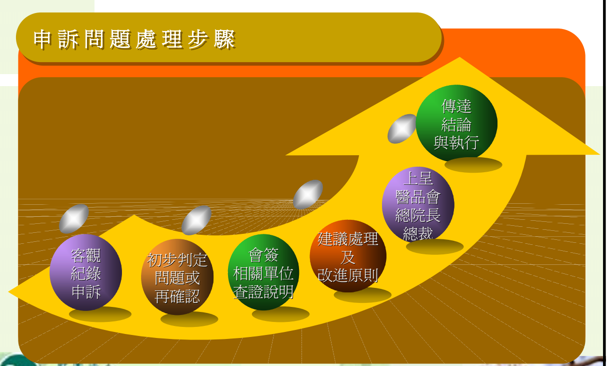
- 患者之子申訴:慢性病患者長期臥床，某晚因患者大小便失禁，半夜請護士拿床單換、叫很久都不來、來了口氣也不好...我又不是你請的...

案例七

- 里長代里民申訴:

  患者爲中風患者，推輪椅、等電梯...看診很難在一小時完成，停車超過一分鐘也要收費，民眾認爲沒有人性化

  里民吳XX殘障手冊要重新鑑定，(原台中醫院醫師離職、故推薦到本院)看了ENT、NEURO OPD多次都無法通過，里長是台中縣...理事長很清楚資格認定...後到台中榮總從新申辦...里長很不舒服也沒面子



解決層面

92-4至93-3
- 申訴案件共 53 件
- 申訴問題共 89 項

93-4至94-3
- 申訴案件共 76 件
- 申訴問題共 96 項

94-4至95-3
- 申訴案件共 100 件
- 申訴問題共 113 項

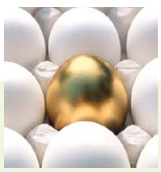
95-4至95-9（半年）
- 申訴案件共 38 件
- 申訴問題共 50 項

回函

- 教育回函 3
- 說明回函 20
- 感謝回函 19
- 鼓勵回函 2
- 電話回覆 11

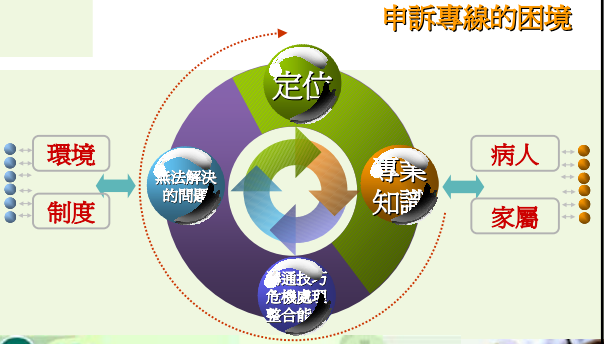
如何做好申訴服務

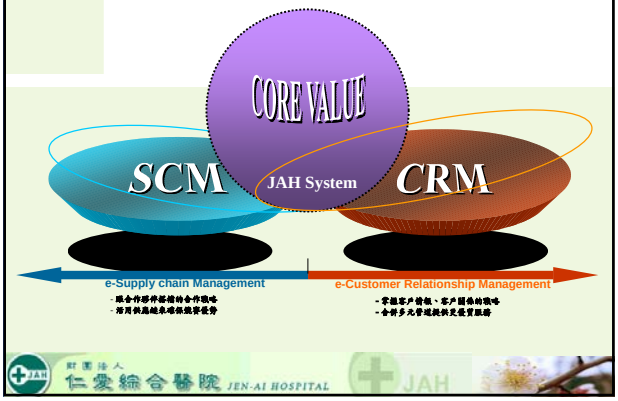
- 建立與患者互動的暢通管道
- 分析問題類型，體察及掌握潛藏危機
- 運用各種互動機制，創造與患者之間的「溝通」與「瞭解」



整合各方申訴資訊
謹慎回應與解決問題
更向前推進到主動式服務
是醫療服務業面臨的機會與挑戰

申訴專線的困境



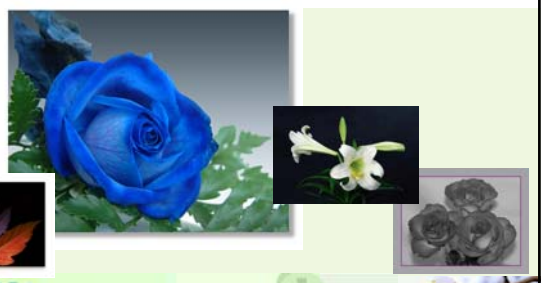


九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

VIP

- 住頭等病房二個月、建議十項、如何看待?



九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

病人的話

- 第一次看診病人要求做電腦斷層，醫師先開藥
- 頭痛兩天後到中國H做電腦斷層，發現腦瘤壓迫視神經

九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

質疑兩年前手術造成尿失禁

- 了解院內醫師醫療處理情形
- 知會公關及醫務部
- 協助尋找尿失禁病友團體、並聯絡夫妻給於說明及協助立場、轉介中國醫藥H.

九十五年度中區醫療區域輔導暨醫療資源整合計劃
「醫療事故風險管理研習會」

嬰兒住院，家屬申訴被虐

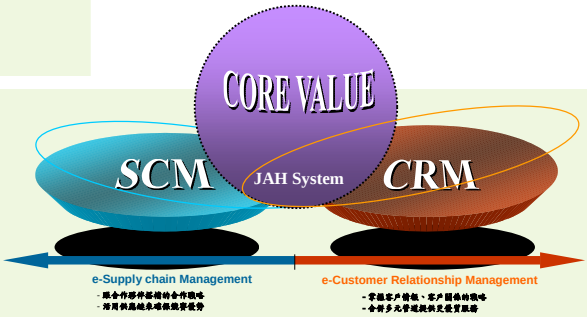
- 申訴立法委員、衛生局來函
- 申訴專線：了解實際情形、建立內部共識（公關、護理、醫師、社工）

醫師記錄與護理記錄不同 致使保險不理賠

- 護理記錄提到患者症狀有4-5年
- 患者第一次來本院就診
- 保險公司直接來函申請，由病歷室處理

忠實客戶

牙醫師診斷與其申請保險不符
（批價繳費單只會出現第一診斷疾病）
（病人回診、肯定牙醫師的服務及診斷）
眼科醫師應給於合其利益之正確診斷
（病人要求與實際診斷不符）
申訴者接到本院牙科小姐來電，有預約掛號為何沒到，語氣不好，有搶生意之嫌
（查無掛號史、牙科無人去電、聯絡患者患者改口打電話的人沒表明身分）
魚缸清潔

網路預約掛號 11:30

- 網路是方便或不方便
- 限診或不限診
- 有人慕名、有人不慕名
- 誰有權決定應該如何調整