

# 三軍總醫院對涉及醫事爭議 員工之心理支持作業規定

修訂時間：105 年 3 月 21 日

制定單位：三軍總醫院精神醫學部

## 三軍總醫院涉及醫事爭議員工之心理支持作業規定

96年12月20日精神醫學部制訂

101年3月28日核定修訂

104年9月1日修訂

105年3月21日修訂

壹、依據：醫院評鑑 1.8.4、1.2.7 對涉及醫事爭議的員工，提供心理支持與關懷服務。

貳、目的：

員工涉及醫事爭議時，常產生情緒反應，如心情低落、無助無望、焦慮、恐懼、自責、失眠、憤怒等，精神醫學部藉由提供員工心理支持之機制，運用現有之人力資源，如精神科醫師、臨床心理師，在尊重當事人意願下，提供心理支持與諮商，必要時安排精神科門診開立藥物處方，以協助員工早日度過危機，維持心理健康狀態。

參、服務對象：本院涉及醫事爭議之員工（含醫事人員、行政人員、受訓與實習學生）。

肆、作業人員編組：「員工心理支持小組」。

一、「員工心理支持小組」人員名冊（附件一）。

二、「員工心理支持小組」輪值方式依精神醫學部工作分配表辦理（附件二）。

伍、業務執掌：

一、精神醫學部臨床心理師：擔任聯絡窗口（院內專線電話：17395），針對涉及醫事爭議之員工，經門診轉介、主管同事或相關單位轉介、或當事人主動尋求協助之管道，在當事人同意下安排初步會談及心理評估；了解員工的困擾議題後，安排進一步心理諮商或心理治療療程，或針對家庭問題轉介予精神醫療社工師，針對已有明顯症狀困擾者轉介精神科醫師予以藥物治療評估。

- 二、精神醫學部總醫師：負責安排「員工心理支持小組」臨床心理師輪值表。
- 三、精神醫學部主治醫師：經門診或當事人主動尋求協助之管道，初步會談以確認當事人是否有明確精神疾病診斷，同時擬定治療之整體計劃，必要時開立處方藥物予以治療。
- 四、醫療事故鑑定處理審議會：每季召開醫療事故鑑定處理審議會會時，針對涉及醫事爭議之員工，提供員工心理支持小組連繫方式(附件四)；或經當事人同意後，安排初步會談及心理評估。
- 五、社會服務室：針對涉及醫事爭議之員工，提供行政、心理、及相關法律之支持(援)，在員工有需求之情況下提供員工心理支持小組連繫方式(附件四)；或經當事人同意下轉介本院員工心理支持，由員工心理支持小組聯繫並關懷涉及醫事爭議之員工。

#### 陸、作業原則：

- 一、關懷原則：針對涉及醫事爭議之員工，院部團隊主動進行關懷、提供心理支持服務資源，及了解當事人接受心理支持之意願；當事人如有意願調查表勾選有意願接受服務，精神醫學部「員工心理支持小組」主動電話連絡當事人予以關心，或安排進一步心理會談、評估及後續相關治療。若無意願，也提供當事人可以自行利用的相關資源。
- 二、提供心理支持服務應依據標準作業流程：如附件五
- 三、遵守保密原則：關懷紀錄、轉介單與報告單皆完整保存於具保護隱私性之工具或公文櫃中(附件六)。當事人及員工心理支持小組成員為必要之目的，得調閱上述資料，惟需簽署切結書(附件七)以保護當事人隱私。

柒、其他：本作業規定自頒布日起實施，若有未盡事宜將適時修正後令頒。

三軍總醫院精神醫學部「員工心理支持小組」人員名冊及業務職掌  
105.3.21

職	稱	級	職	姓名	職掌
組	長	部	主 任	葉啟斌	負責統籌督導員工心理支持小組並於必要時召開小組團隊會議
組	員	主	治 醫 師	黃三原	確立精神疾病診斷，擬定治療計劃
組	員	主	治 醫 師	曾念生	確立精神疾病診斷，擬定治療計劃
組	員	主	治 醫 師	毛衛中	確立精神疾病診斷，擬定治療計劃
組	員	主	治 醫 師	陳志剛	確立精神疾病診斷，擬定治療計劃
組	員	主	治 醫 師	張傳佳	確立精神疾病診斷，擬定治療計劃
組	員	主	治 醫 師	張勳安	確立精神疾病診斷，擬定治療計劃
組	員	主	治 醫 師	陳俊延	確立精神疾病診斷，擬定治療計劃
組	員	主	治 醫 師	○○○	確立精神疾病診斷，擬定治療計劃
組	員	總	醫 師	○○○	安排「員工心理支持小組」輪值表
小	組	長	臨 床 心 理 師	翁茹萍	輪值第一線初步會談與心理評估
組	員	臨	床 心 理 師	莊雅嬪	輪值第一線初步會談與心理評估
組	員	臨	床 心 理 師	李淑芬	輪值第一線初步會談與心理評估
組	員	臨	床 心 理 師	傅安婷	輪值第一線初步會談與心理評估
組	員	臨	床 心 理 師	紀佳杏	輪值第一線初步會談與心理評估
組	員	臨	床 心 理 師	羅翔尹	輪值第一線初步會談與心理評估
組	員	臨	床 心 理 師	李永精	輪值第一線初步會談與心理評估
組	員	臨	床 心 理 師	郭嘉珉	輪值第一線初步會談與心理評估
組	員	臨	床 心 理 師	塗千慧	輪值第一線初步會談與心理評估
組	員	臨	床 心 理 師	○○○	輪值第一線初步會談與心理評估

三軍總醫院精神醫學部暨國防醫學院醫學系精神學科  
105年3月工作分配表

## 二、其他業務分配表

	主治醫師	住院(總)醫師	臨床心理師	社會工作師	職能治療師	個案管理師
門診	各主治醫師	見門診班表	所有心理師	所有社工師	謝青霏	
兵役	各主治醫師	見門診班表	所有心理師			
社區/居家	各主治醫師	另排				高雅玲
司法	各主治醫師	另排	翁茹萍		謝青霏	
病房照會	見會診班表		翁茹萍	所有社工師	謝青霏	
員工心理 支持小組	值班主治	值班總醫師	翁茹萍	輪值：每半年一次		

「心情溫度計」心理健康自我檢測量表



親愛的同仁：

請您仔細回想在最近一星期內(包括今天)  
的身心狀況，圈選一個最能代表您感覺的答案。

	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
1. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
2. 覺得容易動怒或苦惱	0	1	2	3	4
3. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
4. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
5. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4

合計\_\_\_\_\_分

※計分結果與解釋如下：

(一) 小於 6 分：一般正常範圍，OK！

您的身心狀況不錯，繼續維持，  
並多與其他人分享您處理壓力的心得！

(二) 6 - 9 分：輕度。請注意！

您可能要注意自己的情緒狀況，請注意要放鬆心情。

(三) 10 - 14 分：中度。

您目前狀況可能有情緒困擾，建議您找心理衛生專業人員談一談。

(四) 15 分以上：嚴重。

您的身心健康狀況可能需要醫療專業的協助，請找專業醫師協助處理。

三軍總醫院 關心您！心理健康支持專線 17395

### 三軍總醫院對涉及醫事爭議員工心理支持服務之意願調查表

親愛的本院員工您好：

雖然您已全然投入醫療，努力的解決病人的各種病痛，盡責書寫各種記錄，維持與病人及家屬之良好關係…卻仍無法完全避免碰到讓您煩擾的醫療爭議事件。

您遭遇到這樣的醫療爭議，想必心理感受到莫名的壓力。院部十分重視您的心理健康與紓壓管道、希望能與大家一起渡過這段心理歷程。

精神醫學部特別規畫了心理支持服務機制，小組成員由臨床心理師、主治醫師組成，提供個別或團體心理支持，必要時亦與您討論尋求相關資源協助。在協助過程中，所取得關於您的個人資料、晤談內容、問卷調查…等，我們絕對秉持尊重與保密之原則，妥善管理與保護您的個人資料，請您放心!!

如果您在下列選項中勾選有願意接受我們的服務，我們將主動與您聯絡，以規劃進一步之支持方案。

您的連絡電話：\_\_\_\_\_；方便接聽電話時間：\_\_\_\_\_

有意願

本院的「員工心理支持小組」將會主動與您連絡並提供後續的協助。

目前不需協助（您可以將虛線下方之聯絡方式撕下，以便在需要協助時您可隨時聯絡我們）

簽名：\_\_\_\_\_

---

員工心理支持小組專線—臨床心理室 17395（本專線備有答錄功能，無人接聽時請留言，臨床心理師將主動儘快回覆。）

## 三軍總醫院對涉及醫事爭議員工之心理支持作業流程

權責部門	輸入	作業流程	重點提示	相關紀錄/表單
院本部	發生醫療事故、醫療爭議(潛在醫療爭議)事件	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     啟動醫療爭議事件處理機制                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>院內召開相關會議以了解醫療事故或爭議之發生原因及討論處理原則</li> </ul>	
醫療事故鑑定處理審議會 社會服務室	涉及醫事爭議員工轉介作業	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     接觸涉及醫療爭議員工時，視員工需求提供員工心理支持小組聯繫方式，或轉介心理支持小組，以提供員工關懷及心理諮詢相關服務資訊。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>視員工需求，提供員工心理支持小組資訊</li> </ul>	
精神醫學部	主動聯繫 主動關懷	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     由員工心理支持小組列席醫療事故鑑定處理審議會，主動聯繫及關懷涉及醫事爭議員工，以提供關懷資訊，了解當事人接受心理支援意願。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>列席審議會主動聯繫、提供員工關懷資訊與服務。</li> <li>請當事人填寫心理溫度計與意願調查表。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>心情溫度計</li> <li>意願調查表</li> </ul>
精神醫學部	向當事人說明院方主動關懷及協助之機制	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: center;">                             事件當事人 是否願意接受 心理支援                         </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">                                 提供專線電話 17395 以利當事人於需要時自行求助                             </div> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基於保密原則與尊重當事人意願之前提，提供員工相關心理支持訊息</li> </ul>	

精神醫學部	當事人願意接受精神醫學部之心理支援協助	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           由臨床心理師主動提供關懷，並安排進一步會談及評估         </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 取得同意</li> <li>● 由臨床心理師主動關懷</li> <li>● 安排初步會談</li> <li>● 進行心理評估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 關懷紀錄</li> <li>●</li> </ul>
精神醫學部	當事人需要其他專業協助	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           視當事人需要結合其他專業資源，以利其得到最適切的協助         </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 視當事人的問題性質及困擾狀況，適當轉介給精神醫學部社工師或精神科醫師給於專業協助，以發揮整合性、團隊性之協助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 關懷紀錄</li> <li>● 轉介紀錄</li> <li>●</li> </ul>
精神醫學部	當事人困擾改善	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 20px; padding: 10px; text-align: center;">           問題解決或 尊重當事人意願結案         </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 會談及處理過程均秉持保密原則進行，所有紀錄予以妥善保管，確實做到保密及隱私性之維護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 關懷紀錄</li> </ul>

三軍總醫院精神醫學部「員工心理支持小組」  
為保護涉及醫事爭議員工之關懷紀錄、轉介單與報告單  
隱私性之借閱流程

調閱關懷紀錄、轉介單與報告單



需簽署「遵守保護病人隱私」同意書



由職掌檔案室鑰匙之臨床心理室負責人調出該報告  
(負責人出差時由職務代理負責掌管鑰匙)



當場查閱後交還科室負責人點收歸檔

三軍總醫院精神醫學部  
保護「本院涉及醫事爭議員工」隱私  
切結書

本人同意基於保護「本院涉及醫事爭議員工隱私」的權益，若為必要之目的或心理支持作業需要而調閱其「關懷紀錄、轉介單或報告單」時，必須簽署本切結書，並由職掌檔案室鑰匙之臨床心理室負責人將資料調出，借閱人只能在檔案室調閱，不能擅自攜出影印或挪做他途之用；閱畢逕交臨床心理室負責人簽收歸檔。

簽 署 人：\_\_\_\_\_； \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

見證人 (臨床心理師)：\_\_\_\_\_； \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

中 華 民 國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日