# PT-P012 病患權益保障程序

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| PT-P012 | A | 病患權益保障程序 | 1/8 |
| 擬制部門：物理治療部門 | 批准：總院長 | 制定日期：2024年1月1日 | 實施日期：2024年1月1日 |

## 1. 目的

確保Ohealth康復中心的所有患者權益得到充分尊重和保障，創造以患者為中心的醫療環境，提升患者滿意度與醫療服務品質。

## 2. 適用範圍

適用於Ohealth康復中心所有提供治療服務的部門及全體工作人員。

## 3. 職責

### 3.1 總院長

* 批准病患權益保障相關政策和程序
* 監督病患權益保障措施的實施

### 3.2 物理治療部主管

* 確保部門內所有成員了解並遵守病患權益保障程序
* 監督病患權益保障措施的具體實施
* 處理部門內與病患權益相關的投訴與糾紛

### 3.3 客戶服務部

* 接收與處理患者投訴
* 提供患者權益相關的諮詢服務
* 定期收集患者滿意度調查

### 3.4 法務顧問

* 提供病患權益法律相關諮詢
* 協助解決與病患權益相關的法律爭議

### 3.5 全體醫療人員

* 嚴格遵守患者權益保障相關規範
* 尊重患者知情同意權
* 保護患者隱私和保密資訊

## 4. 定義

### 4.1 患者權益

指患者在接受醫療服務過程中應當享有的基本權利，包括但不限於醫療知情權、同意權、隱私權和選擇權等。

### 4.2 知情同意

指在實施治療前，向患者充分告知治療目的、方法、風險、預期效果及其他替代方案，並獲得患者同意的過程。

### 4.3 醫療隱私

指與患者相關的個人資料和醫療資訊，非經患者同意或法律規定，不得向第三方披露。

### 4.4 投訴處理

指接收、調查和解決患者投訴的標準程序。

## 5. 程序

### 5.1 患者基本權益保障

#### 5.1.1 尊嚴與尊重

* 所有員工必須尊重患者的個人尊嚴、文化、宗教信仰及個人價值觀
* 確保所有治療和服務不存在任何歧視行為
* 提供適合患者需求的私密治療環境

#### 5.1.2 資訊透明與可及性

* 在醫院入口和各治療區域張貼患者權益須知
* 為視障、聽障或語言障礙者提供適當的資訊傳達方式
* 確保各類資訊以患者容易理解的方式提供

### 5.2 知情同意

#### 5.2.1 知情同意的取得

* 在實施任何治療或程序前，必須獲得患者的知情同意
* 知情同意必須是自願的，無任何脅迫
* 為有認知障礙的患者或未成年患者，須徵得法定代理人的同意

#### 5.2.2 知情同意的內容

* 詳細說明治療的性質、目的和程序
* 說明可能的風險、副作用及併發症
* 解釋預期效果和預後
* 介紹其他可選的治療方案
* 回答患者的問題和疑慮

#### 5.2.3 知情同意的記錄

* 所有知情同意必須有書面記錄
* 知情同意書須由患者或法定代理人簽署
* 知情同意過程須記錄於病歷中

### 5.3 隱私保護

#### 5.3.1 資訊隱私

* 患者的所有醫療記錄和個人資訊均嚴格保密
* 未經患者同意，不得向第三方透露患者資訊
* 電子病歷系統設置嚴格的訪問權限控制

#### 5.3.2 物理隱私

* 治療過程中保護患者的身體隱私
* 提供適當的隔簾、屏風或獨立空間
* 敏感檢查或治療時，提供同性別醫療人員選擇

### 5.4 溝通與參與

#### 5.4.1 治療計劃參與

* 鼓勵患者參與治療計劃的制定
* 定期向患者更新治療進展
* 尊重患者對治療方案的選擇權

#### 5.4.2 溝通技巧要求

* 使用患者易於理解的語言解釋醫療資訊
* 確認患者理解所提供的資訊
* 耐心傾聽患者的問題和疑慮

### 5.5 投訴處理

#### 5.5.1 投訴渠道

* 提供多元化的投訴渠道（意見箱、電話專線、電子郵件等）
* 在明顯位置公布投訴流程和聯絡方式
* 確保所有患者了解投訴權利和程序

#### 5.5.2 投訴處理流程

* 24小時內確認收到投訴
* 7個工作日內完成投訴調查
* 14個工作日內向患者提供處理結果
* 對複雜案例，可延長處理時間但須告知患者

#### 5.5.3 投訴分析與改進

* 定期分析投訴案例和類型
* 制定改進措施預防類似事件再發生
* 將分析結果納入品質改善計劃

### 5.6 特殊患者權益保障

#### 5.6.1 兒童患者

* 尊重兒童患者表達意見的權利
* 鼓勵父母或監護人參與治療決策
* 提供適合兒童年齡的資訊和環境

#### 5.6.2 老年患者

* 考慮老年患者的特殊需求和溝通方式
* 評估認知功能並適當調整資訊提供方式
* 必要時納入家屬參與治療決策

#### 5.6.3 身心障礙患者

* 提供無障礙環境和設施
* 根據障礙類型調整溝通方式
* 提供必要的輔助工具和支援服務

### 5.7 教育與培訓

#### 5.7.1 員工培訓

* 新進員工入職培訓必須包含患者權益相關內容
* 定期為全體員工提供患者權益保障更新培訓
* 針對投訴較多的領域提供專項培訓

#### 5.7.2 患者教育

* 提供患者權益相關宣傳資料
* 在醫院網站設置患者權益專區
* 定期舉辦患者教育講座

### 5.8 評估與監測

#### 5.8.1 定期評估

* 每季度進行患者滿意度調查
* 定期審查知情同意書完成情況
* 監測投訴率和解決率

#### 5.8.2 持續改善

* 根據評估結果制定改善方案
* 追蹤改善措施的實施效果
* 更新病患權益保障相關政策和程序

## 6. 記錄

* PT-F013 知情同意書
* PT-F014 患者權益投訴表
* QM-F008 患者滿意度調查表
* QM-F003 矯正措施報告表

## 7. 相關文件

* QM-P005 文件管理程序
* QM-P013 持續改善管理程序
* CS-P002 客戶投訴處理程序
* PT-P010 病歷管理程序

## 8. 附件

* 附件一：患者權益宣導海報
* 附件二：知情同意書範本
* 附件三：投訴處理流程圖

## 9. 文件修訂記錄

| 修訂日期 | 版本 | 修訂內容摘要 | 修訂人 | 審核人 | 批准人 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2024/01/01 | A | 初版發行 | 物理治療部門 | 品質管理部門 | 總院長 |