

主辦單位 | 衛生福利部

114年

醫療事故關懷人員教育訓練 醫方關懷實務

北部場 7/3

四 張榮發基金會國際會議中心1003會議室
(臺北市中正區中山南路11號10F)

中部場 7/15

二 中山醫學大學誠愛樓9樓第三會議室
(台中市南區建國北路一段110號9F)

南部場 7/22

二 嘉義產業創新研發中心3A03會議室
(嘉義市西區博愛路二段569號3F)



13:00-13:20

報到

13:20-13:30

開場

13:30-15:00

醫療糾紛員工關懷實務

李毅 慈濟醫學中心院長室 醫務秘書/法制長

15:00-15:10

休息

15:10-16:40

正念減壓-
建立關懷人員的復原力

張振興 正念資深顧問

16:40~

填寫回饋及賦歸

承辦單位 | 財團法人藥害救濟基金會

協辦單位 | 臺北市政府衛生局、臺中市政府衛生局、嘉義市政府衛生局、嘉義縣衛生局、中山醫學大學附設醫院

❧ 目 錄 ❧

講者簡介.....1

醫療糾紛員工關懷實務.....3

正念減壓-建立關懷人員的復原力.....32

《講者簡介》

【李毅】

花蓮慈濟醫院院長室醫務秘書

學歷

- 中國醫藥大學中醫學系學士

經歷

現任：花蓮慈濟醫院院長室醫務秘書/法制長

曾任：慈濟大學醫學系人文醫學科主任

花蓮慈濟醫院品管中心主任

花蓮慈濟醫院麻醉部主任

馬偕紀念醫院麻醉部主治醫師

李毅醫師現任慈濟醫學中心院長室醫務秘書兼法制長，長期擔任院內醫療爭議關懷與處理小組召集人，不僅建構潛在醫療爭議通報機制，爭議處理過程中陪伴同仁面對病家，提供心理支持及相關諮詢，處理案件經驗豐富，獲醫病雙方肯定。並經常受邀至全臺各醫院、醫學會分享醫病關懷與爭議處理經驗，曾獲頒衛生福利部「醫療事故關懷服務績優表揚優等獎」、衛生福利專業獎章等獎項。

《講者簡介》

【張振興】

正念心教育創辦人

學歷

- 美國密西根州立大學大眾傳播碩士

經歷

現任：正念心教育創辦人

台灣正念工坊首席講座/前資深顧問

台北科技大學兼任助理教授

曾任：全國電子公司行銷部經理

台灣固網公司廣告公關處長

燦坤 3C 公司企劃部資深協理

台灣正念發展協會理事

張振興是「正念心教育」創辦人，為美國麻省大學醫學院正念中心正念減壓（MBSR）合格師資、英國牛津大學正念中心正念認知療法（MBCT）第五階師資、美國 Google 最受歡迎課程 SIY 正念領導力認證教師。經常於國內外各大學、機構以及醫院帶領正念相關課程及演講，迄今有超過四百場次的演講授課經驗以及帶領超過 100 場的工作坊，深獲各界好評，本次課程將傳授關懷人員正念減壓的方法，以提升自我復原力。



醫療糾紛同仁關懷實務

花蓮慈濟醫院

法制長

醫療事故關懷小組召集人

李毅醫師

大綱

醫預法規定

為什麼涉案同仁需要關懷？

關懷專責醫師的條件

醫糾醞釀期關懷與協助

- 調閱病歷通知機制
- 潛在醫療爭議通報機制
- 社會服務室申訴通報機制
- 電話直接聯繫（最緊急個案）

醫糾爆發期關懷與處理

- 醫療事故關懷小組架構與功能
- 為病人做 = 為同仁做

正向的關懷階段與方式－對
涉案同仁

- 準備、傾聽、認知、用語、同理、詢問、處理、持續

二階段說明會

- 醫病說明會、溝通協調會
- 有疏失和無疏失的關懷與處理

道歉？上香？到家談？

網路媒體公審

訴訟關懷與協助

補賠償補助制度

地區醫院及診所關懷作業

小結

- 實質的幫助遠比安慰重要！

醫療事故預防及爭議處理法

- 立法歷程及目的
- 醫預法及相關子法之體系架構
- 名詞定義
- 醫預法規範醫療機構之義務
 - 事故關懷
 - 參與調解
 - 事故預防與通報

15

應作為事項 3—對涉爭員工提供協助保護

本法 § 8

對於醫療爭議有關之員工，應提供關懷及具體協助，並保護其在醫療爭議處理過程中，不受強暴、脅迫、恐嚇、公然侮辱或傷害

罰則

§41^③ 未對與醫療爭議有關之員工提供關懷或具體協助
限期改善，未改善處1-5萬罰鍰，得按次處罰

關懷的目的？

- 維護員工心理健康
- 促進醫療安全文化
- 穩定團隊與降低流失
- 組織形象與社會責任



為什麼涉案同仁需要關懷？



- **自責與羞愧感**
 - 選擇壓抑與沉默
 - 懷疑自己的專業能力與價值
- **來自同儕的距離**
 - 避免敏感話題、缺乏積極支持
 - 不知如何關心
- **組織支持不足**
 - 缺乏關懷協助機制
 - 感覺被丟包？替罪羔羊？
- **社會與輿論壓力**
 - 媒體報導、輿論審判、不敢對外求助
- **法律風險與不確定感**
 - 能信任誰？找誰討論？
 - 焦慮難安、導致心理封閉

誰來關懷？

專責醫師

主任級醫師

具法律訓練背景

同仁所熟識

高層所信任

被充分授權

專責醫師的角色

- 看懂病歷：迅速瞭解真相，掌握重點
- 涉案醫師可感受醫院的支持
 - 可與涉案醫師有效溝通，抒解壓力與慌亂
 - 協談時涉案醫師與病家可感受醫院的重視
 - 與民意代表溝通
 - 陪同約談律師、出庭
- 約談同仁、召開會議、迅速有效
- 與律師共同討論撰寫呈報與答辯狀
- 夠專業性的紀錄與報告作為學習教材

艱辛的路，要
有懂的人陪伴



醞釀期

- 調閱病歷通知機制
- 潛在醫療爭議通報機制
- 社會服務室申訴通報機制
- 電話直接聯繫（最緊急個案）

潛在醫療爭議通報機制

花蓮病人安全通報系統 - 1.單位審核 - IBM Lotus Notes

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 建立(C) 動作(A) 工具(O) 說明(H)

工作區 花蓮病人安全通報系統 - 1.單位審核

慈濟綜合醫院
病人安全通報系統

說明
全部審核中
通報單表單狀態
單位審核
承辦單位
階層陳核
已核決
處理狀態
潛在醫療爭議通報單
流程中
已完成
改善報告單
流程中
已完成
改善追蹤單
流程中
已完成
追蹤事項單
流程中
已完成
全部改善-追蹤-潛在爭
統計表、回饋報告及病
全部通報單
逾期七天以上
對外通報文件
單位通報資料
設定-簡訊通知對象

離開 通報申請單 潛在醫療爭議通報單

視圖 '1.單位審核' 中搜尋

搜尋目標

已檢索

搜尋 搜尋要訣 更多

通報類別 通報時間 目前狀態 申請單號 下一位號

手術
其他
急救
麻醉
跌倒
管路
檢查/檢驗/病理切片
醫療處置
藥物

3
1
11
27
3
2
25
76

置於病人安全通報旁，
操作習慣相同

潛在醫療爭議通報單 - IBM Lotus Notes

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 建立(C) 動作(A) 文字(T) 工具(O) 說明(H)

剪下 複製 貼上 鏈結 新增 儲存 列印 停止

粗體 斜體 底線字 文字顏色 螢光筆 黃色螢光筆 縮排 凸排 分項符號

工作區 李毅 - 信箱 花蓮病人安全通報系統 - 表單審核中 潛在醫療爭議通報單

離開 陳核

 佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院
潛在醫療爭議暨關懷通報系統

表單序號：
建立日：2023/09/14 上午 10:29:15 部門：花蓮慈院院長室

點選病安通報單_事件經過 點選客戶意見反應單_意見內容 可以帶入

●請敘述整起事件經過以及您認為發生本次事件的可能原因：
可以自由輸入內容

簽核附檔：
附加檔案

通報事件資料

事件發生時間 事件發生日期： 事件發生時間：
(發生日期：採用西元日期)
(發生時間備註： 00:00~上午12:00, 01:00~上午01:00, 12:00~下午12:00, 13:00~下午01:00)

事件發生地點

事件發生後受影響的對象(主要)

事件發生後對健康的影響程度

與事件發生過程中有關聯的人(可複選)

該類事件再次發生的可能性：
SAC評估落在：級
請選擇：

自

線上 上午 10:29 2023/9/14

< 45

+886 911-511-[REDACTED]

花蓮潛在醫爭通報單
(00010),護理部二十西病房
病人ID:U900057[REDACTED]床
號:2062-3,姓名:張[REDACTED],住
院日:2025/04/

5月11日 週日 下午 8:35

花蓮潛在醫爭通報單
(00011),護理部二六西病
房病人ID:L225008[REDACTED]床
號:2662-2,姓名:張[REDACTED],住
院日:2025/05/

星期三 下午 3:55

花蓮潛在醫爭通報單
(00012),護理部合心六病
房病人ID:F224010[REDACTED]床
號:3601,姓名:李[REDACTED],住
院日:2025/05/12

+ 訊息 • SMS

< 45

+886 911-511-[REDACTED]

花蓮潛在醫爭通報單
(00007),護理部合心九病
房病人ID:P201125[REDACTED]床
號:3918-3,姓名:員[REDACTED],住
院日:2025/02/

3月14日 週五 下午 2:23

花蓮潛在醫爭通報單
(00008),護理部五東病房
病人ID:V10098[REDACTED]1,床
號:512-3,姓名:林[REDACTED],住
院日:2025/03/13

4月13日 週日 下午 6:23

花蓮潛在醫爭通報單
(00009),護理部專科護理師
組病人ID:U120496[REDACTED]床
號:SICU-20,姓名:徐[REDACTED],住
院日:2025/0

+ 訊息 • SMS



爆發期

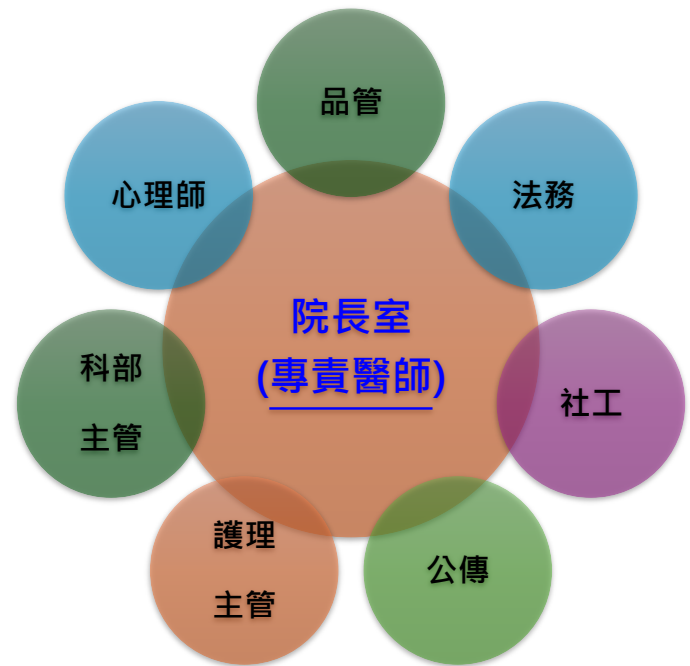


實質關懷第一步：
讓涉案同仁清楚情況，最怕未知。

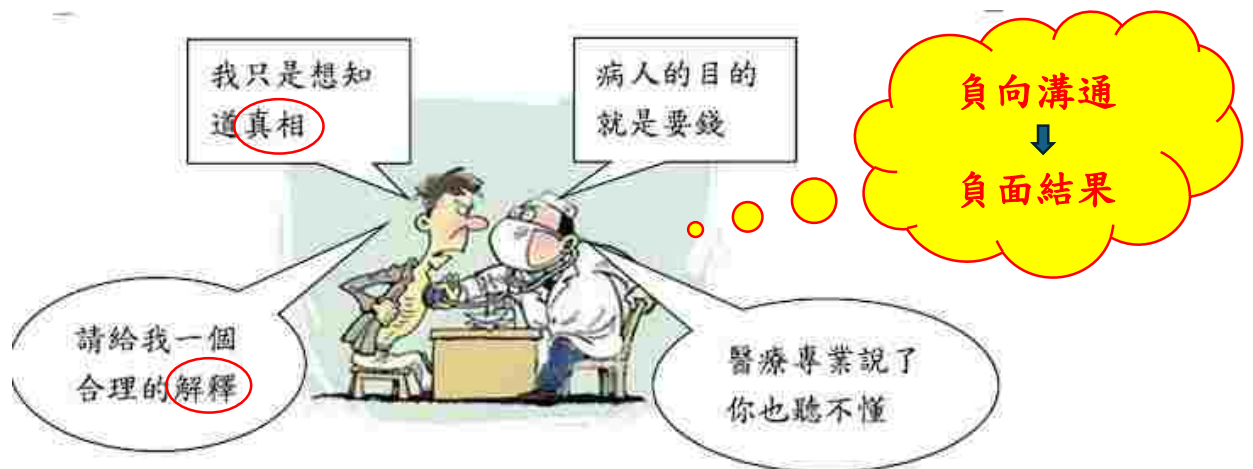
醫療事故關懷小組功能：

雙向關懷

- 病人及家屬
- 涉案同仁
- 為病人做 = 為同仁做

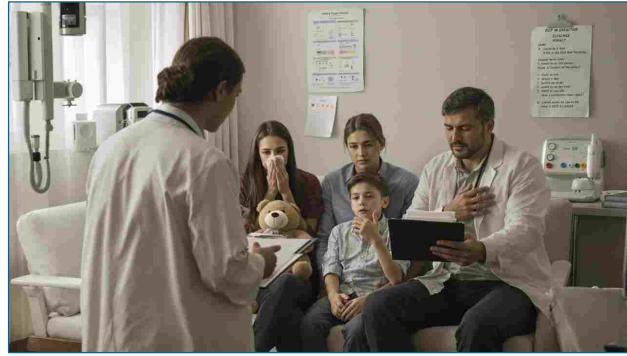


碰到醫療糾紛，你覺得病人在想什麼？



雙向關懷三階段

1. 涉案同仁個別關懷約談
2. 醫病說明會：回答病人或家屬疑問 ← 醫師原則出席
3. 溝通協調會：處理病人或家屬訴求 ← 僅召集人出席



正向的溝通階段與方式 -- 對病人或家屬

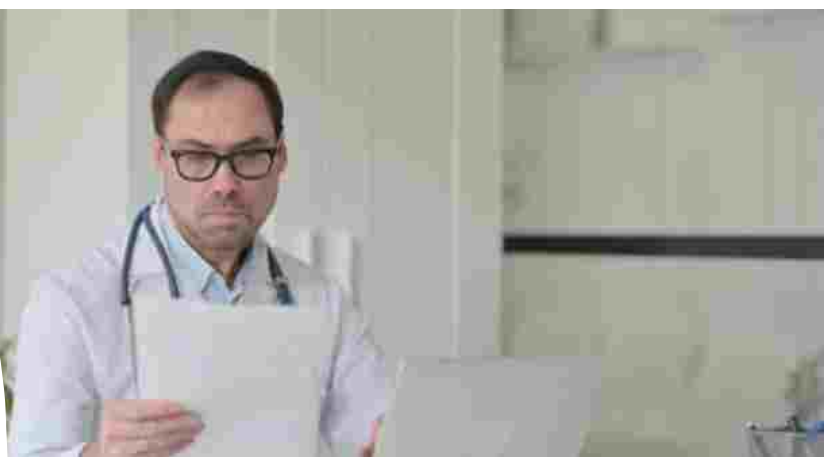
- 準備：搜集資訊、掌握真相。
- 傾聽：最重要，先聽後講，多聽少講
- 認知：感受對方遭遇，必要時表達歉意
- 用語：正面，絕對避免誇張負面的言詞
- 同理：整理、覆述病人的故事和心情
- 詢問：瞭解病人的期待，對後續照顧或協助的需求
- 處理：醫療團隊協力治療。一對一社工，針對需求。
- 持續：後續接觸管道避免病人有被遺棄的感受

正向的關懷階段與方式－對涉案同仁

- 準備：搜集資訊、掌握真相。
- 傾聽：最重要，先聽後講。
- 認知：感受對方遭遇，瞭解和病家認知差距。
- 用語：正面，說明經驗，避免製造無謂壓力。
- 同理：整理、覆述同仁的認知和心情。
- 詢問：瞭解同仁的期待，對後續協助的需求。
- 處理：定調，說明會、協調會、補償機制、法律協助。
- 持續：持續陪伴，避免同仁有被遺棄的感受

準備： 重要的內部前置作業

- (對外) 完整搜集資訊：
社會服務室
 - 病情
 - 家庭背景
 - 醫病關係
- (對內) 迅速掌握真相：
專責醫師
 - 調閱病歷
 - 相關人員個別面談
 - 召開內部共識會議



準備面對病人及家屬



- 啟動整合照護
 - 內部溝通、會診、密切交班
- 啟動關懷小組
 - 社工師（關懷）介入
 - 小組召集人關懷面談
 - 召開家屬說明會

專責醫師個別關懷面談

- 環境明亮寬敞溫馨
- 臉上表情開放接納
- 眼神接觸與高度
- 身體姿態、表示關心
- 認真做記錄



- 同仁會很快感覺
 - 你有在聽嗎？
 - 你關心嗎？
 - 你會做對事情嗎？
 - 你是在應付我嗎？

傾聽

請同仁詳述故事：

- 認知
 - 對事件的瞭解
 - 對不良結果的看法
- 情緒
 - 曾經有的情緒
 - 現在的感受



認知

客觀事實：

1. 疾病的嚴重程度
2. 結果的嚴重程度
3. 不良結果是否突發
4. 教育程度

醫師是否瞭解：

1. 病家對疾病的認知程度
2. 家屬對病人的關切程度

醫病關係

用語

減輕壓力：正面而非片面安慰的言詞

- 對同仁的情緒要有反應
- 疏導同仁情緒
 - 引導到事件本身
 - 由大看小
 - 由小看大



同理

表達認同：

- 願意面對
- 對非關鍵爭點

瞭解瓶頸，心理關卡

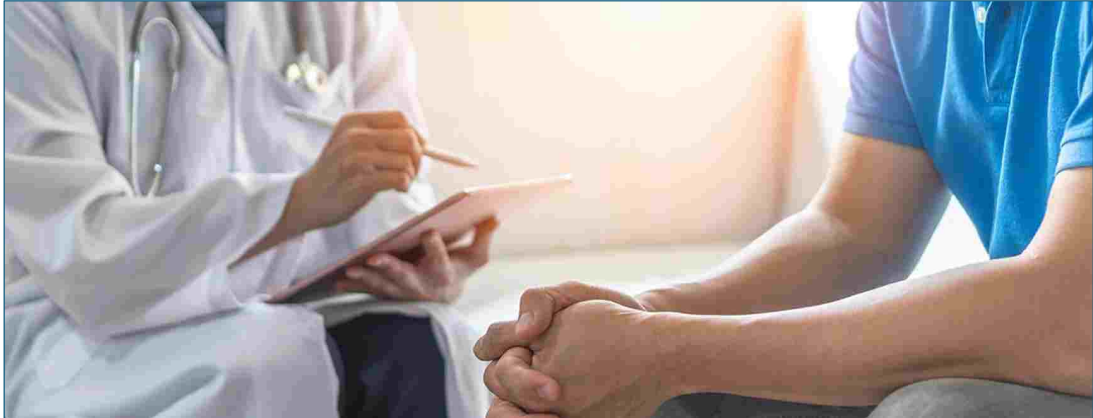


*同仁自己會告訴你需要知道的事

*當同仁感受你願意傾聽，他們會更願意傾聽你的意見。

同理的具體展現－我聽進去了

- 歸納、整理並覆述同仁故事與情緒



詢問

- 可以察覺同仁的
 - 想法
 - 關切的事
 - 期待
- 同仁同意的事情
- 無法確認的問題
 - 承諾會提供答案



處理 -- 有疏失？無疏失？意外傷害？

病人仍住院？

- 多科會診，團隊處理
 - 陪同事故主治醫師探視
 - 事故主治醫師持續探視
- 既使其他醫療團隊已經接手後續治療



病人已死亡？

- 提供專業法律意見及分析

持續 -- 一起往前走

- 聚焦於雙方同意的共同方向
- 避免讓同仁有被忽視或遺棄的感覺
- 清楚表達會持續協助走完過程
- 隨時保持聯繫窗口



醫病說明會可能遇到的情況？

- 病人或家屬有
 - 律師陪同
 - 民意代表陪同
 - 訴訟黃牛陪同
 - 記者陪同
- 病人或家屬表示
 - 向衛生主管機關投訴
 - 向媒體投訴
 - 提起告訴



涉案同仁是否出席醫病說明會？溝通協調會？

有無疏失？

- 有疏失，有責任
- 有疏失，無責任
- 無疏失，有責任
- 無疏失、無責任

醫病關係？

- 佳
- 普通
- 不佳
- 無醫病關係

身分：主治醫師？住院醫師？護理師？

有疏失－對同仁最有利的作法

- 迅速厘清，誠懇說明
- 耐心溝通，展現誠意，尋求和解
- 不能等病家先發現真相

- 案例

- 擺位骨折案：無疏失？有責任？
- 手術錯誤案：有疏失、有責任。
- 小兒藥物案：有疏失、有責任。



- 無疏失

- 從醫病雙方瞭解，是什麼引起糾紛？

- 嚴重併發症或死亡
- 病家主觀期望落空
- 醫病關係脆弱（信任不足）
- 意料外的傷害
- 個性敏感
- 溝通不良說錯話
- 第三者言詞
- 存心不良型
- 藉題發揮型



案例：

- 小兒腦瘤案：無疏失、無責任。
- 牙科氣腫案：無疏失、無責任？

無疏失？--意料外的傷害

補償為原則

案例：

- 腦室引流管拔除出血案： 無疏失？有責任
- ERCP管路斷裂案： 無疏失？有責任
- 鼻竇炎手術失明案： 無疏失？有責任
- 消毒藥水致失明案： 有疏失？有責任



道歉？

- 無疏失
 - 為同理：經歷不佳感受道歉
- 有疏失
 - 為事實：意外或錯誤道歉

* 並非任何情況都必須道歉

* 誰來道歉？



適當、避免廉價的道歉很重要

- 是雙方一致向前走，重要的一步。
- 要道歉，就**迅速**！
 - 一定要**準備好**
 - 避免脫口而出
- 要道歉，就**誠懇**！
 - 言語
 - 姿態
 - 形式？



家屬要求上香？

- 如何協助？
 - 上香的目的？
 - 上香的效果？
- 案例
 - 小兒藥物錯誤
 - 壺腹切片穿孔
 - 心包填塞死亡



網路媒體公審？

為什麼醫療糾紛引人注意？

- 民生議題，也是難以理解的科學議題（常識？知識？）
- 每個人都可能碰到，所以關心
- 救人目的與不幸結果落差大，衝突性高
- 醫師社會地位、形象、收入相對較佳
- 印象：醫院強勢，病人弱勢



39

網路媒體公審

- 公共傳播室留意網路訊息是否發酵
- 記者會
 - 涉案同仁不用出面，減少公審機會
 - 醫院主管、涉案同仁、病人或家屬三方同時出面：更要避免
 - 醫院發言人出面（召集人兼任）
 - 正面態度提供正面訊息
 - 有疏失、有因果關係：承認、道歉，和病人持續溝通。（未發生過）
 - 有疏失、無因果關係：承認、道歉，謹慎說明醫學上的因果關係。
 - 無疏失：不卑不亢，大眾自有評斷。
- 聲明稿撰寫時機及方式
- 案例：腦膿瘍抗生素劑量錯誤案

腦膿瘍抗生素劑量錯誤案－有疏失、有責任



提供相同案例正面報導

輕忽牙周病 七旬老翁腦膿瘍險癱瘓

by TCnews慈善新聞網 | 一月 30, 2019 | 慈善醫療 | 0 comments



訴訟關懷與協助

- 接到傳票怎麼辦？
- 免費特約律師
- 召集人陪同與律師討論
- 召集人協助檢視答辯狀
- 法務陪同出庭

案例：

- 感染性心內膜炎腦動脈瘤破裂案



召集人協助撰寫答辯狀

- 『.....按2-10%之感染性心內膜炎可能會造成動脈瘤，其中一半（1-5%）可能發生於腦部（教科書Heart Disease；被證一），
- 美國心臟學會之權威雜誌「循環」（Circulation）（被證二）亦認為動脈瘤是感染性心內膜炎並不常見的併發症，腦部有動脈瘤之症狀包含**嚴重之局部性頭痛、感覺異常、神經失調、偏盲或腦部神經病變**；對於缺乏臨床徵象與症狀之感染性心內膜炎病人，**不建議**例行進行腦部影像檢查，對於合併嚴重頭痛及神經缺損症狀之感染性心內膜炎病人，才需要懷疑已有腦部動脈瘤，進行進一步腦部影像檢查。

- 『心臟科權威教科書「心臟」(The Heart)
(被證三) 亦闡明腦部動脈瘤會有局部頭痛至明顯神經缺損症狀，甚至突然間腦部出血，但亦載明**不建議**對感染性心內膜炎病人進行例行影像檢查，**僅需對有症狀之病人進行腦部影像檢查**；
- 該書並說明雖然許多腦內動脈瘤會經由內科治療而痊癒，也有一些病人會發生非預期之破裂 (rupture unpredictably) 。

- 『本案原告於被告C醫師治療期間，**均無任何局部性頭痛、感覺異常、神經失調、偏盲或腦部神經病變之徵象或症狀**，依據醫療常規，自無須進行腦部影像或血管檢查；
- C醫師於原告住院期間，積極注意病人生命徵象，追蹤胸部x光及心臟超音波，在完成注射抗生素療程後，於病人生命徵象穩定，無心臟衰竭症狀下允病人出院，門診追蹤治療，完全符合醫療常規，無疏失可言。』

補賠償補助制度：醫療責任保險 + 醫療互助金

類別	百分比	說明
醫療責任險		原則理賠80%金額。剩餘20%經院內醫審會判定疏失百分比，從0%到90%，並由下列比例分攤：
互助金	90%	其餘金額，一律由醫院負擔
涉案同仁	10%	

(以100萬為例，醫療責任險理賠80%=80萬，餘20萬元，如醫審會裁定同仁疏失程度為60%，同仁需自行負擔12萬元，互助金補助同仁90%=10.8萬元，同仁僅需負擔1.2萬元。醫院則負擔40%=8萬元)

應作為事項 1——組成關懷小組

本法 § 6

- I. 醫療機構應組成醫療事故關懷小組，於醫療事故發生之翌日起五個工作日內，向病人、家屬或其代理人說明、溝通，並提供協助及關懷服務。但九十九床以下醫院及診所，得指定專業人員或委由專業機構、團體為之。
- II. 前項關懷小組人員、專業人員、專業機構與團體之資格條件及其他應遵行之事項，由中央主管機關公告之。

施行細則§4：

包括經許可設置之

- 急性一般病床
- 精神急性一般病床

醫療事故關懷小組組成及應遵行事項

罰則

539

① 一百床以上醫院，未組成關懷小組

2-10萬罰鍰，限期改善，未改善得按次處罰

541

① 醫療機構違反§6 II規定資格條件

限期改善，未改善處1-5萬罰鍰，得按次處罰

資格條件--關懷小組、專業人員、專業機構、團體

醫療機構

關懷小組

- 指定主管職醫事人員為召集人
- 成員若干，應包括下列人員之一：
 - ①醫師
 - ②護理師
 - ③律師、法律顧問、法務人員、其他法律專業人員
 - ④社工人員
 - ⑤心理諮商人員
 - ⑥醫院管理、病人安全管理、護理行政或其他適當人員

99床以下醫院及診所

指定專業人員

- 應包括下列人員之一：
 - ①醫師
 - ②護理師
 - ③律師、法律顧問、法務人員、其他法律專業人員
 - ④社工人員
 - ⑤心理諮商人員
 - ⑥具醫事、心理、社會工作或其他專業服務相關專業知識之學歷、經歷者

99床以下醫院及診所

受託專業機構、團體

- 以醫事、法律、心理、社工或其他專業服務為設立目的，依法設立或登記之機構、團體或法人
- 設立專責小組，置成員若干人；其小組成員資格準用前點第一項各款所定專業人員資格之一

醫療事故關懷小組組成及應遵行事項第2~4點

18



地區醫院

共同討論檢視
作業流程提出
建議並提供本
院做法。



玉里慈濟醫院(112/03/08)



關山慈濟醫院(112/03/08)



部立花蓮醫院(112/03/15)



部立花蓮醫院豐濱分院(112/03/31)

了解合作診所需求及協助安全作業流程



國泰聯合診所
(8/3)



北國泰聯合診所
(8/8)



何裕鈞骨外科診所
(8/9)



周耳鼻喉診所
(8/3)



嘉光耳鼻喉科診所
(8/3)



福康診所
(8/24)



康寧診所
(8/8)



簡永典骨外科診所
(8/16)



玉里鎮里安診所
(10/12)

醫療事故合作醫院關懷群組

花蓮慈濟醫院

- 1、衛生福利部花蓮醫院
- 2、衛生福利部花蓮醫院豐濱原住民分院
- 3、佛教慈濟醫療財團法人玉里慈濟醫院
- 4、佛教慈濟醫療財團法人關山慈濟醫院

地區醫院(四家)

診所 (九家)

- 1、國泰聯合診所
- 2、北國泰聯合診所
- 3、周耳鼻喉科診所
- 4、嘉光耳鼻喉科診所
- 5、福康診所
- 6、康寧診所
- 7、簡永典骨外科診所
- 8、何裕鈞骨外科診所
- 9、玉里鎮里安診所

東區醫療事故關懷群組支持系統

114年

地區醫院
(99床以下)

4家

7家

+3

部花、部花原住民分院、玉慈、關慈
部東、部東成功分院、台東聖母

基層診所

9家

9家

國泰、北國泰、周耳鼻喉科、嘉光
耳鼻喉科、福康、康寧、里安、簡
永典骨外科、何裕鈞骨外科、

牙科診所

0家

4家

+4

欣成、之門、林肯、華信



輔導交流重點項目

輔導交流

01



是否有關懷涉案人員，病人
及家屬之作業方式？

02



是否有賠償、和解金額之保
險或補助方式？

03



是否辦理預防醫療糾紛教育
訓練？（地區醫院）

04



是否有病安潛在醫療爭議
通報？醫療爭議案件檢討
分析及預防措施？

05



如何防範並降低醫療暴力
事件衝擊？



依據東區地理環境及公衛特性，建置可及性通報系統網頁平台。

訂定ISO「醫療事故關懷群組合作辦法」

條列「目的、適用範圍、定義、權責、職掌、關懷處理與教育訓練、」等內容。

建立
合作
辦法

成立「醫療事故關懷資源共享及互助小組」

成立
互助
小組

由醫務秘書李毅醫師擔任召集人。
與花蓮縣醫師公會合作，若合作醫院需要本院參與醫病家屬說明會議，提供專家意見，醫師公會提供地點，讓病家感到尊重。

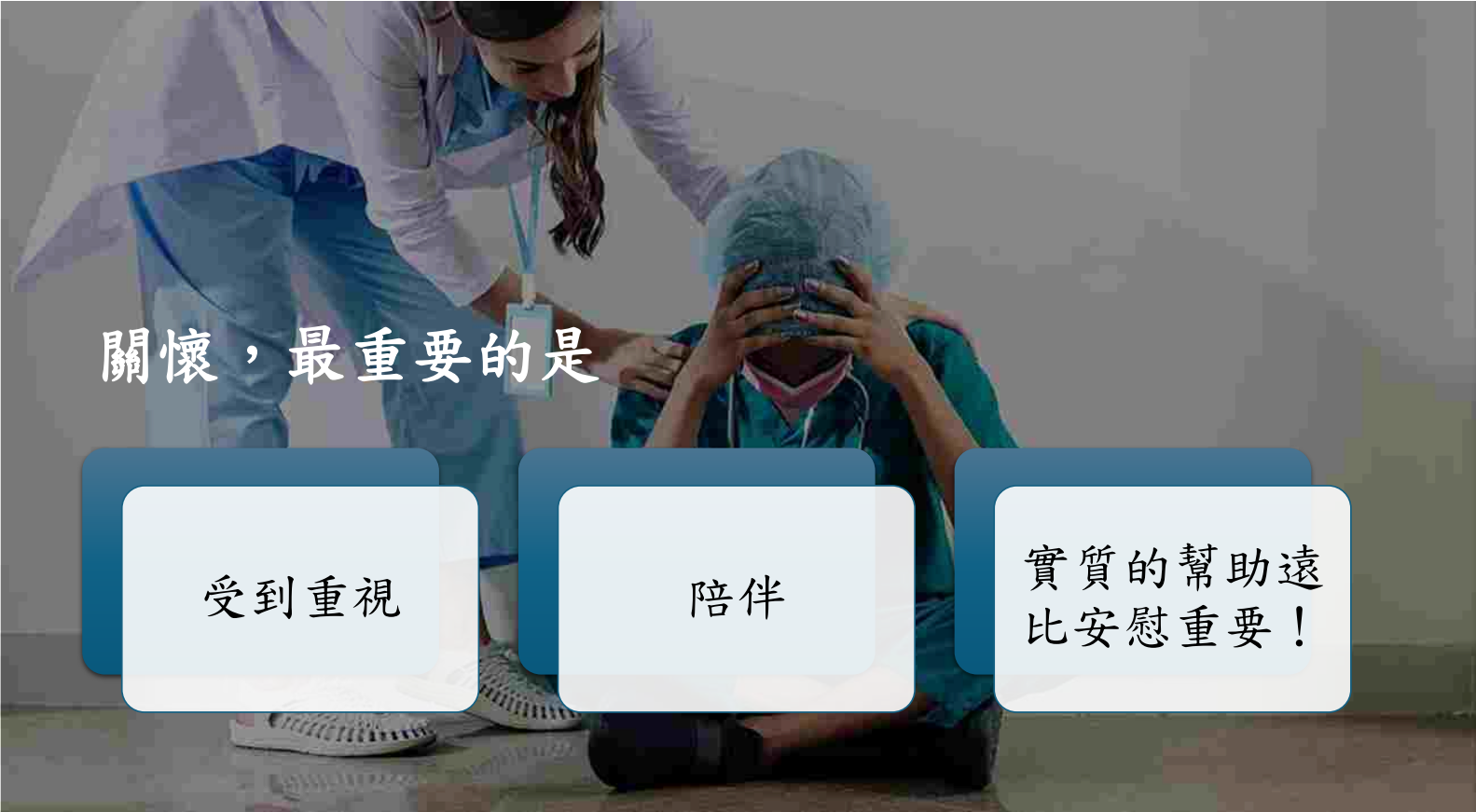
及時
溝通
平台

建立暢通且兼顧確保資訊安全的溝通管道

運用資訊管理建置：「LINE支持群組」與「醫療事故網頁通報系統」並行，即時提供醫療事故案件處理建議。

涉案同仁是很孤單的.....





關懷，最重要的是

受到重視

陪伴

實質的幫助遠
比安慰重要！



感恩



正念減壓

建立關懷人員復原力

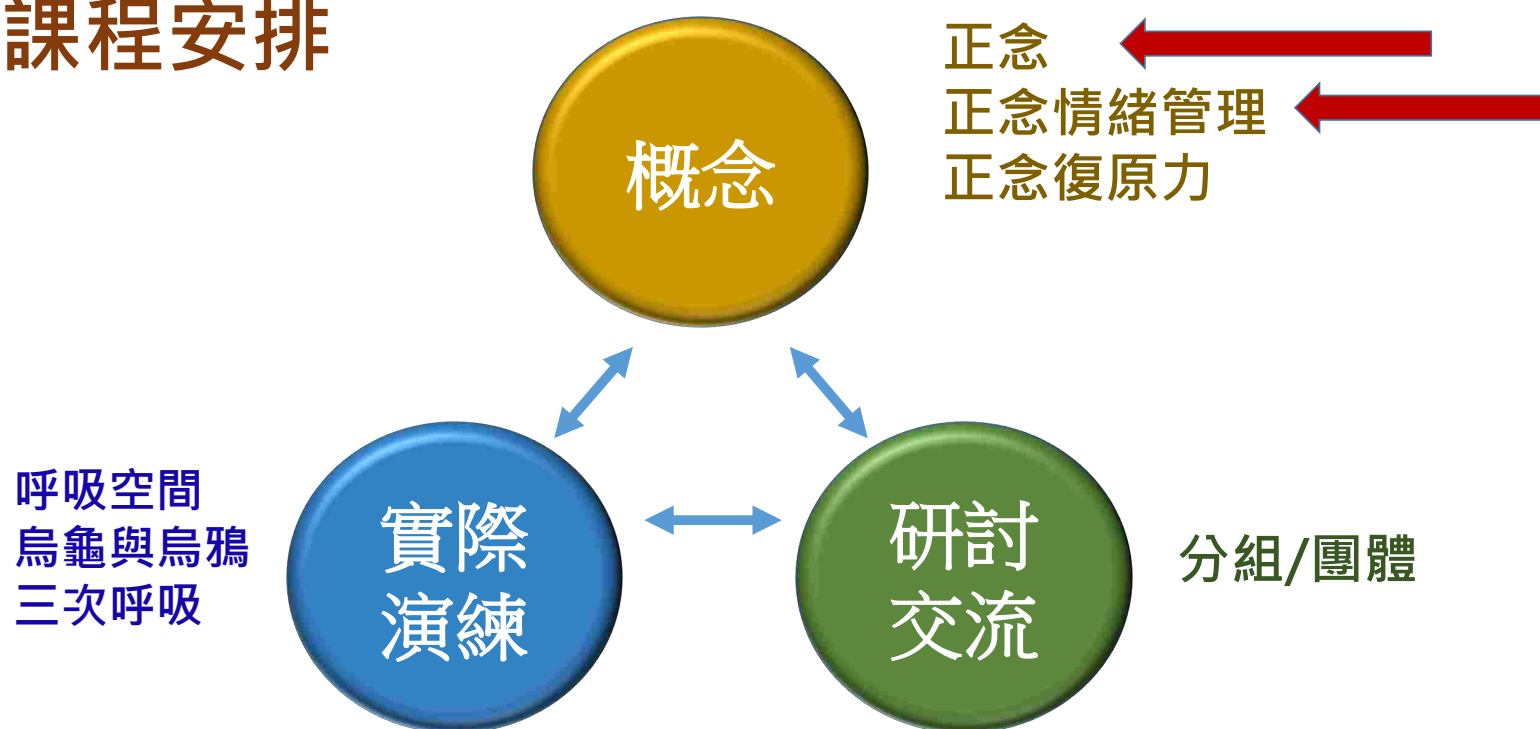
資深顧問
張振興

1

正念復原力地圖

覺察力 專注力	身體	情緒	想法	價值觀改變
短期 (技法)	呼吸空間 身體掃描	關鍵90秒 呼吸空間 一次一事 STOP	注意力訓練 選擇 認知轉換	
中長期 (心法)	身體掃描 正念呼吸 正念伸展	正念練習 情緒管理 壓力管理	轉念 認知轉換 自我關懷	價值觀改變 心態轉變 自我關懷

課程安排



啟程邀請：呼吸空間

呼吸空間



專注力
覺察力
情緒管理能力
頭腦清晰、快樂
忙而不亂



身體復原力

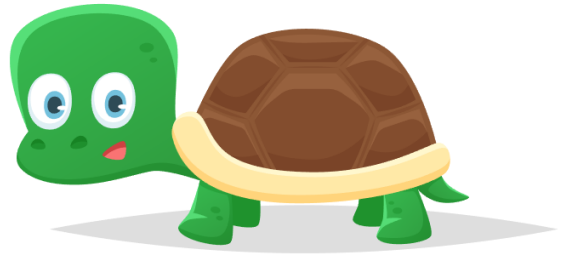
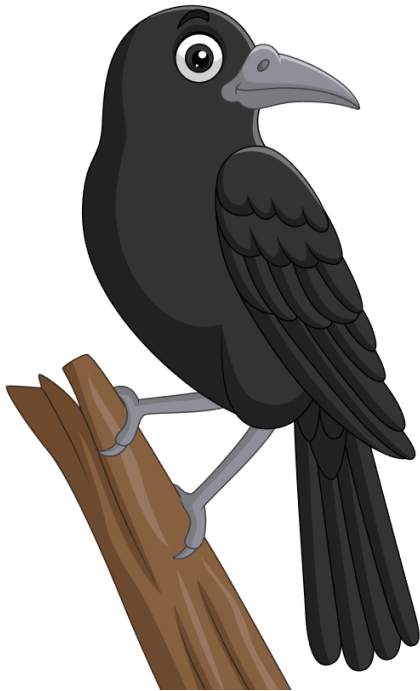
還未上此課程之前，時常注意力無法集中、午餐過後昏沉，現在我每天午休都會做 10 分鐘正念呼吸代替之前午睡一個小時的睡眠習慣，讓我驚訝的是短短 10 分鐘效果比實際睡 1 個小時精神更充沛；明顯感受頭腦清醒、眼睛有神、充滿活力，讓我在下午工作時更有效率。

EMBA戚協理 111.6



情緒體驗活動-烏鴉和烏龜

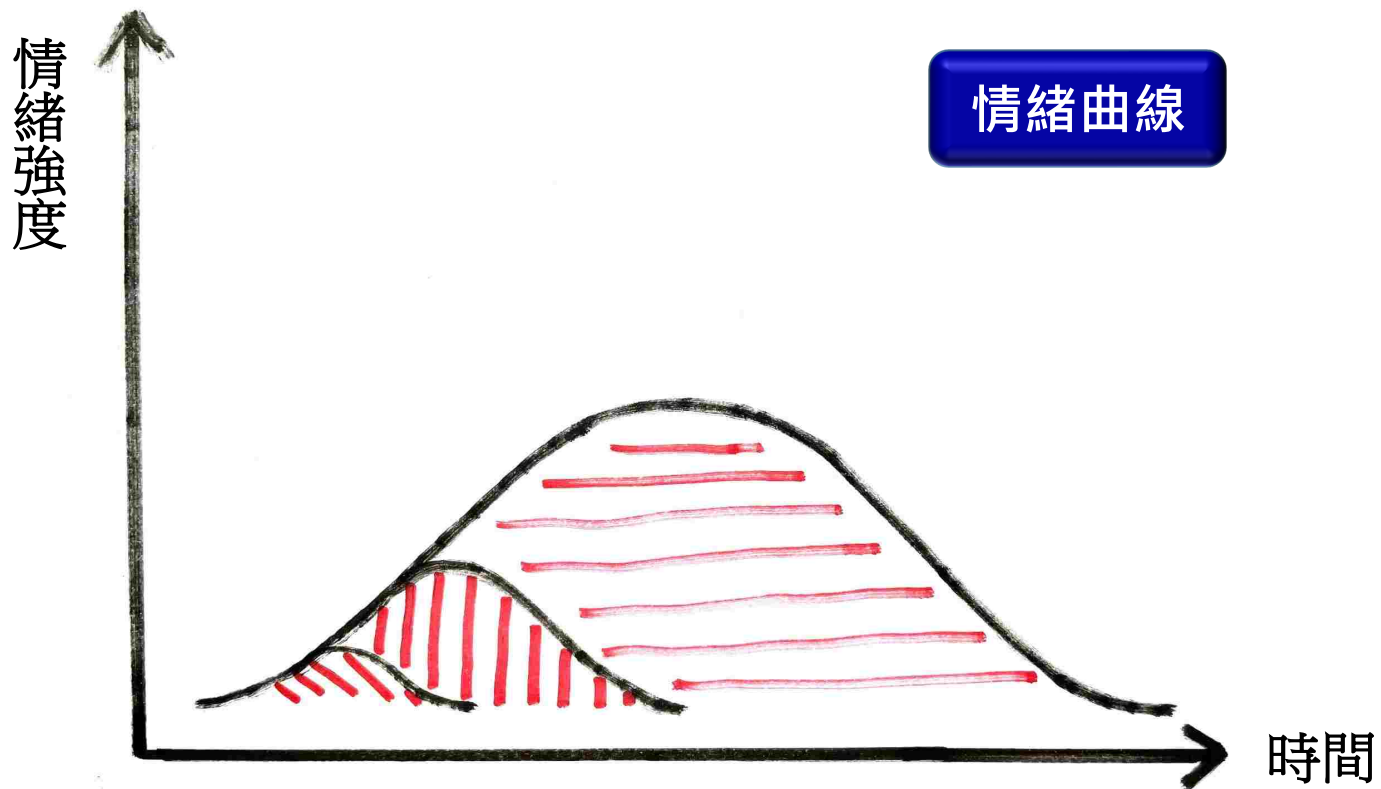
不要笑

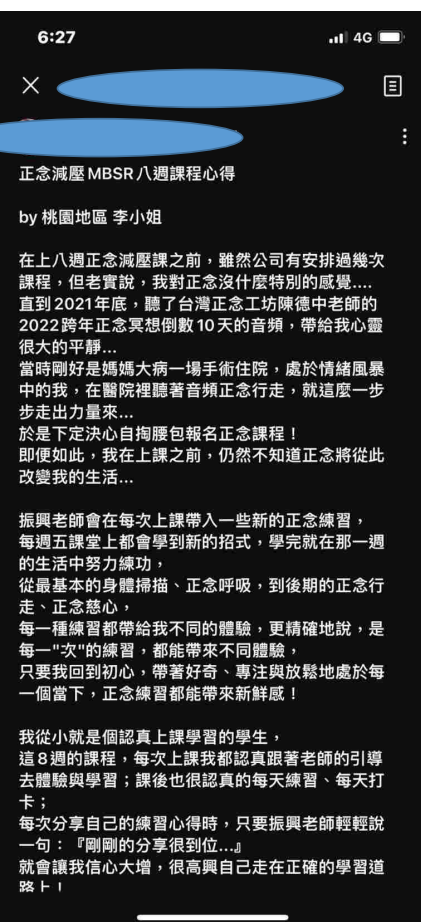


小結：情緒體驗活動

- 情緒生起變化消失, 無法掌控情緒
- 透過覺察可以管理情緒, 不被情緒帶走
- 經驗身體、情緒、想法而不做慣性反應, 有覺察的回應
- 情緒生起後, 90秒鐘之後, 我們可以選擇要讓那回路繼續運轉或是回到當下, 讓先前的反應通過生理現象消失。我永遠可以從不同的角度去看待事情。







情緒復原力

8週練習過程中，其實絲毫沒有期待正念要為我的生活帶來什麼改變，就只是每天持續地做就是了！沒想到，或許正是這樣的不期不待，為我帶來最豐碩的成果...

大概第5～6週開始，我發現我對於負面情緒升起時的覺察力變敏銳了！

也發現大部份的負面情緒，一旦我覺察到它，它就不會再持續高張，彷彿一被我看見，它的強度就到頂了，接著頂多維持相同強度一小段時間，就會逐漸減緩、消融...



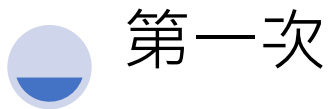
正念練習：
覺察當下
擺脫分心

三次呼吸



小練習：3 次呼吸

如何擺脫分心？



第一次

注意呼吸



第二次

放鬆身體



第三次

問自己

我如何看待此事
現在什麼最重要

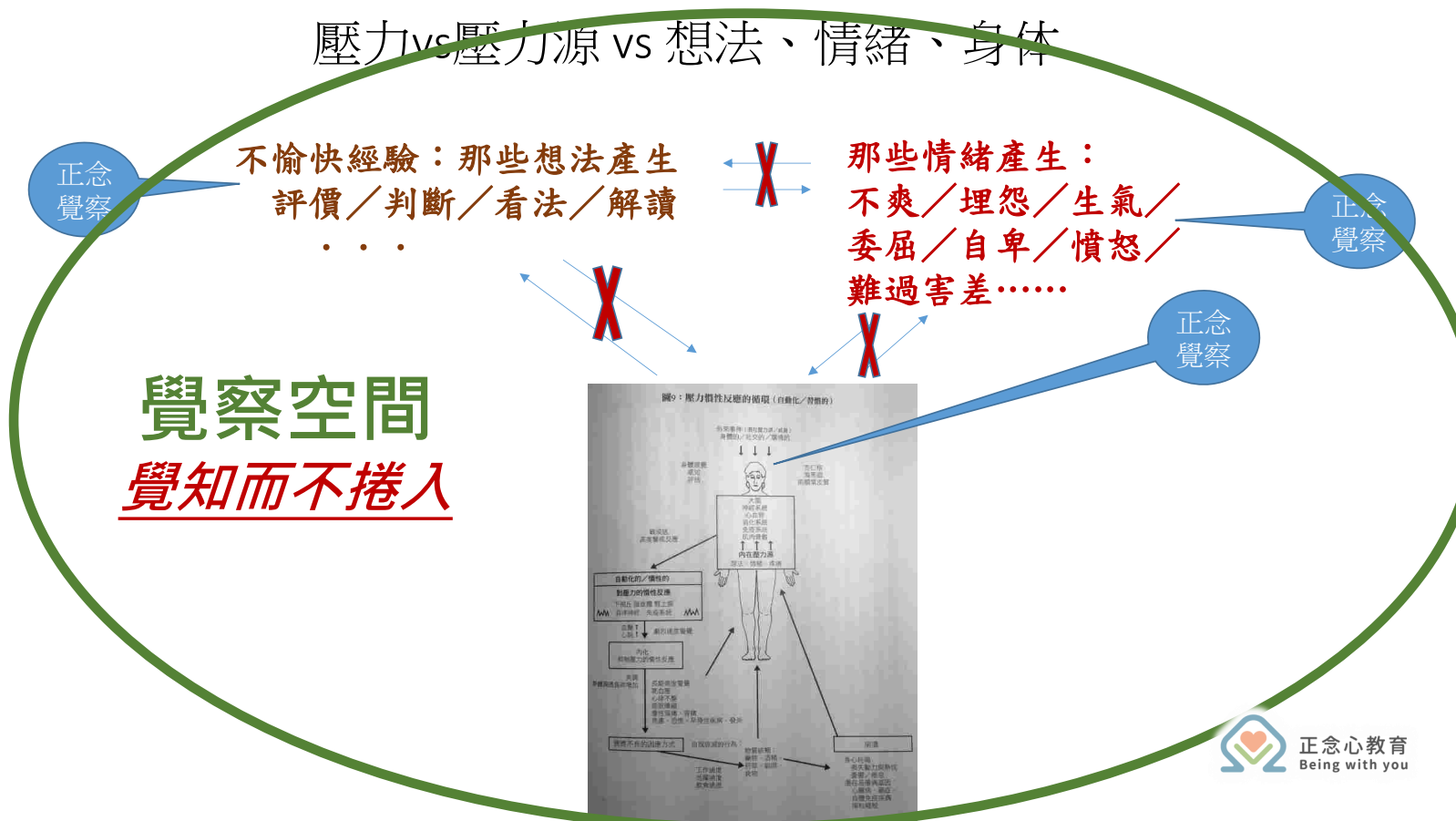


什麼是正念??

覺察當下正在發生的事

好奇的
友善的
不評判

壓力vs壓力源 vs 想法、情緒、身體

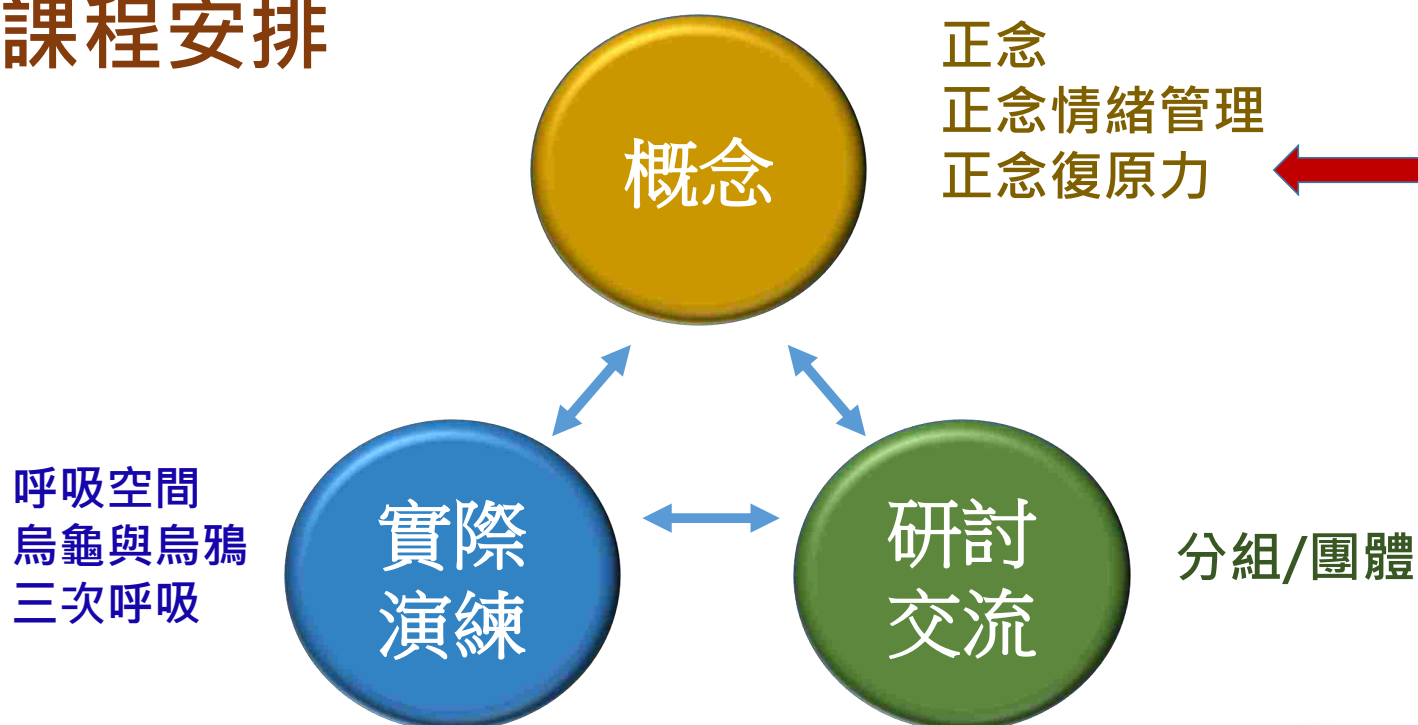


應用工具

呼吸空間
關鍵90秒
三次呼吸



課程安排



認知復原力

「遭受困境或改變時，
可復原或輕易調整的能力。」



正念復原力三步驟 Resilience in 3 Steps



培養同理思維



正念



留意到慣性認知



轉念

總結

正念復原力地圖

覺察力 專注力	身體	情緒	想法	價值觀改變
短期 (技法)	呼吸空間 身體掃描	關鍵90秒 呼吸空間 一次一事 STOP	注意力訓練 選擇 認知轉換	
中長期 (心法)	身體掃描 正念呼吸 正念伸展	正念練習 情緒管理 壓力管理	轉念 認知轉換 自我關懷	價值觀改變 心態轉變 自我關懷

未上正念課之前:

- 1.本身有心律不整情形，且每次運動有類似心絞痛狀況，一發生幾乎蹲地下，右手會抓心臟很痛很痛。
- 2.有長期偏頭痛吃普拿疼習慣，斷層掃描及超音波檢查又正常。讓我很高興 這部分按照老師上課正念方法，讓我改善很多，至少目前不再發生偏頭痛。
- 3.之前入睡要很久，睡眠時間短很淺眠，半夜會爬起來2-3次，一晚不到4-5小時睡眠時間。

上正念課之後，很明顯改善以下狀況

1. 正念行走配合正念呼吸，經過一周後讓我不知不覺 真的有改善 我心絞痛狀況不再發生，呼吸很均勻順暢，沒有感覺心臟跳動忽快忽慢，思緒也會慢慢清楚集中，不在雜亂，這狀況確實讓我很明顯改善。
2. 身體掃描:睡前按照老師方式聽錄音不知不覺慢慢地睡著，從頭部到腳趾頭慢慢放鬆、再放鬆。半夜起床次數慢慢減少，現在可以一次到天亮，睡眠時間也慢慢增長，隔天上班精、氣、神 真得感覺差很多。開會目前已不再疲倦 打瞌睡現象發生。

3. 正念伸展: 讓我高興的是，按照老師教導方式天天練習2週後，我右手麻麻的情況不知不覺改善很多，後來好像不再麻麻的，之前很擔心會不會心肌梗塞，這部分真的改善很高興。
4. 慈心正念心得: 每天上班前，按照老師方式客廳靜坐，全身放輕鬆，起初一直無法靜下心來雜念很多，經過15-20分鐘後慢慢進入狀況，起初約30-45分，現在最多都超過1小時。明顯改善至少夫妻及小孩之間，溝通都以善心、對方優點方式出發，夫妻不再有爭執，小孩叛逆期也容易親子溝通。同事及友人都有發覺我有在莫名改變。

生命無法阻止海浪
我們要學習享受正念衝浪

總結與應用 (觀念)

- 正念效益：培養專注力、覺察力、情緒管理能力
從渾然不覺到覺察
- 先處理情緒再處理事
- 人在那裏，心在那裏
- 烏龜烏鴉活動：透過覺察可以管理情緒
- 復原力：身體、情緒、想法復原力



應用工具

呼吸空間
關鍵90秒
三次呼吸



正念練習引導音檔



正念呼吸放鬆版15m



正念呼吸15m標準版



呼吸空間QRcord



身體掃描18MQRC



身體掃描新版30M2024



正念立式伸展新版QRC



臥式伸展QRC



正念行走10MQRC



開放覺察QRC



正念慈心(自我關愛)
30MQRC

正念覺醒之旅

從覺察到覺醒

一場喚醒你生命力的公益講座



立即免費報名 ▼

講者：正念導師 張振興
日期：2025/07/03 週四
時間：20:00-21:30
Zoom全球連線



日期：2025/07/03 週四
時間：20:00-21:30

立即免費報名 ▼



助人者的 **4小時版**
自我保護與復原力
 張振興正念資深顧問 親授
 當心被滋養，陪伴才有能量

形式：線上工作坊
 日期：2025.07.19
 時間：13:30-17:30

報名掃描



張振興 CHANG CHEN HSIEN 正念心教育 Being with you



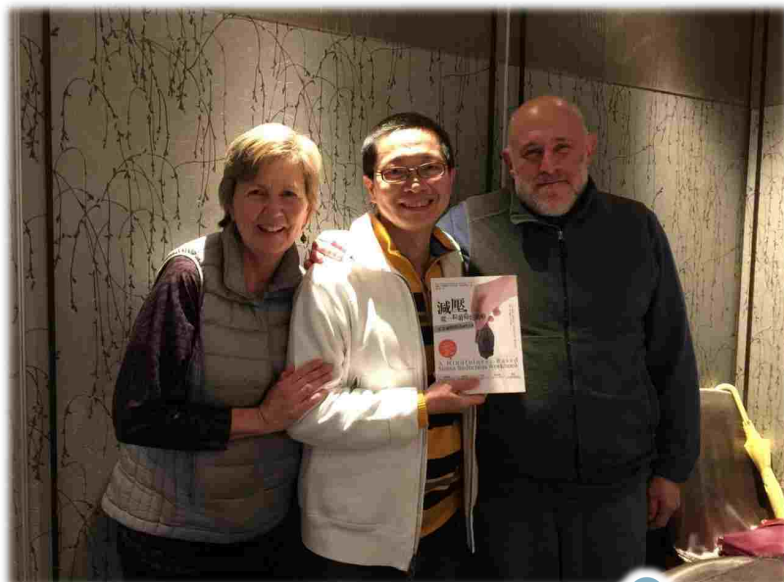
學歷：交通大學學士
 美國密西根州立大學碩士

經歷：全國電子行銷部經理
 台灣固網廣告公關處長
 燦坤 3 C 企劃部資深協理
 經濟部中小企處講師

現職：正念心教育創辦人
 台灣正念工坊首席講座/前資深顧問
 台北科技大學EMBA助理教授
 法鼓山德貴學院資深講師
 行天宮社會大學資深講師
 國立台北護理健康大學教職員社團導師



麻州大學醫學院正念中心 正念減壓 (MBSR) 合格教師



英國牛津大學正念中心 正念認知療法 MBCT教師(第五階)



美國SIYLI領導力學院 SIY正念領導力認證教師

Certificate of Completion

This document certifies

Chang (Frank) Chenhsin

as an official Search Inside Yourself (SIY) Certified Teacher.

Reigard Hammond
CEO, SIYLI



December 11, 2019
Date



美國“正念飲食(MB-EAT)”合 格教師



臉書FB粉專



LINE 官方



Q & A
感謝大家聆聽！



Email : frank_chang54@yahoo.com.tw