

熱情出航，安穩續航

打造有彈力的正念醫院

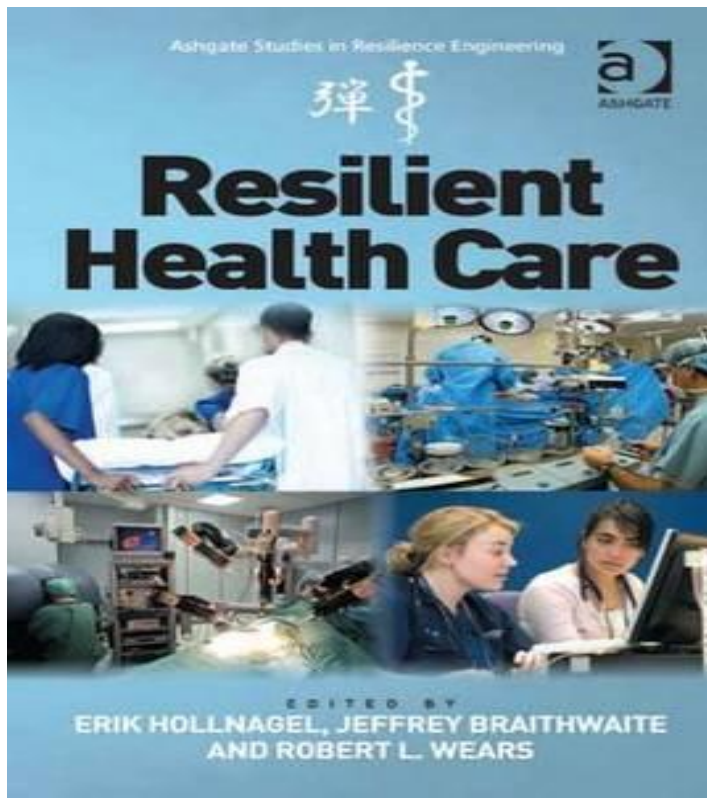
奇美醫學中心

林宏榮 MD, EMBA

790001@mail.chimei.org.tw



建立醫療照護系統的彈力



彈



What is resilience?

The intrinsic **ability**
of an organization to **adjust** its functioning prior to,
during, or following **changes and disturbances**,
so that it can **sustain** required operations under
both **expected and unexpected conditions**.

Resilience Engineering (RE)



Erik Hollnagel

Editor: *Resilience Engineering Perspectives Volume 1: Remaining Sensitive to the Possibility of Failure*

- **Resilience** – the ability to *adjust* its functioning to sustain operations during expected conditions and in the face of escalating demands, disturbances, and unforeseen circumstances
- **Resilience Engineering** – the tools that promote resilience: *anticipate, monitor, respond, learn*

* Nemeth, C. et al. (2009), *Resilience Engineering Perspectives, Volume 2: Preparation and Restoration*, p.117.

Resilient Health Care Net



RESILIENT HEALTH CARE

“Health is more than the absence of disease”
“Safety is more than the absence of risk”

About the RHCN

Members and
Governance

Books, papers, etc

Meetings

Surveys

Opportunities

Links

The first announcement for the RHCN workshop 2016 is [here](#).

Have you read these?

[The White Paper on Patient Safety](#)

[“Resilient health care: turning patient safety on its head”](#)

The Resilient Health Care Net is pleased to announce
The International Prize in Resilient Health Care

[Details can be found here](#)

Resilient Healthcare

System

Resilience

Organizational

Resilience

Individual

Resilience

年中慶
滿千送百
再加贈20期
原價\$2 P. 92

《母親節特別企畫》媽媽教會我的一堂人生功課 P. 64
賴佩霞、吳淡如 分享為人女、為人母的愛與智慧



今周刊

深入財經·預約財富
Business Today

No.855

2013.05.13~2013.05.19

www.business-today.com.tw

周年慶
11月11日
雙人床包組
原價\$740元
特價\$640元 P. 148

10年蛻變 從被唱衰到百貨小天王 P. 64
微風塵鎮漢 不甘只是個少爺！



今周刊

深入財經·預約財富
Business Today

No.776

2011.11.07~2011.11.13

www.business-today.com.tw

護士缺工9000名
全台超過一成病床被迫關閉

消失的護士



一位勞苦護士的沉痛告白：
我失眠、胃潰瘍，
這樣照顧病人反而害了病人！

P. 80

北部一家醫學中心的內科病房關閉半層樓，
癌症病人等不到病床做化療……
護士荒問題再不解決，你我將淪為醫療難民。



從股市提款四千萬的
波段操作法

P. 114

英國四條運動短褲就有一條出自台灣銘旺
董事長陳國雄罹癌
病床上打造隱形冠軍

P. 108

定價110元 特價80元



台灣醫療危機！

66%鄉鎮沒有急診室醫生
連台大醫院也招不到婦產科醫生

醫療糾紛不斷，台灣醫生「犯罪率」世界第一
健保給付不合理，重症醫生沒人當
每周工作120小時，超時工作導致誤診率高
白色巨頭崩潰，你我都將是受害者

消失的醫生

一位過勞醫生的瀕死告白
實習醫生連續工作52小時辛酸內幕

P. 102



第三季財報出爐 匯豐收益成長大補丸
第四季擁有續航力的兩大族群
股價淨值比偏低 十三檔股的吸晴

P. 138

小心！無錫的鋼鐵效應
四大支柱產業危急 科技業釀巨變
聯益三〇〇億元 引爆新地帶

P. 72

定價110元 特價80元



急診室醫生蹲地垂頭 網友哭了...



衛生署醫事處長說：「台灣的醫師不適用勞動基準法，
就算每週工時 200 小時，也不違法！」

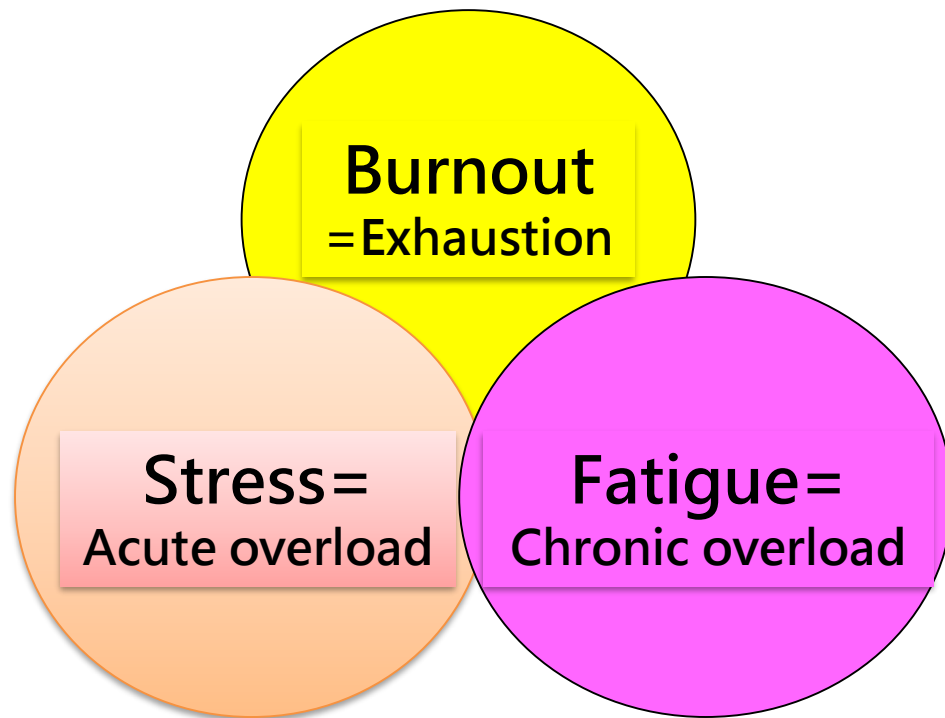
【2011-08-10 中央社】



這樣點蠟燭雖然不**違法**，
但是很快就會**燒完**...

保障病人安全，拒絕讓過勞的醫療體系危害你我的健康。
請支持醫護人員納入勞基法。

壓力、疲勞、心力交瘁



400

die by suicide each year,
a rate more than

2X

that of the general
population

Andrew & Brenner, 2015



Physician rates of
depression
remain alarmingly
high at

39%

Shanafelt, 2015

23-31%

Prevalence of emotional
exhaustion among
primary care nurses

Gomez-Urquiza et al, 2016

➔ 24%

of ICU nurses tested positive
for symptoms of post-traumatic
stress disorder

Mealer et al., 2007

How can we protect the health of the people who protect our own?



National Academy of Medicine

Action Collaborative on
Clinician Well-Being and Resilience

Learn more at nam.edu/ClinicianWellBeing

 [eTheNAMedicine](https://twitter.com/eTheNAMedicine)



辉煌五十 1 奇美無比

Burnout過去的解方=義診或長假



加護病房護理師需要彈力訓練



Store | Cart | Join | Sign In | 

Education | Nursing Excellence | Certification | Conferences & Events | Clinical Resources

Newsroom > AJCC Resilience Research

 News

ICU Nurses Benefit from Resilience Training

 Share  Add to Collection

Resilience training shows promise in preventing burnout among ICU nurses

A pilot study in American Journal of Critical Care demonstrates feasibility of a targeted program to foster coping mechanisms, alleviate anxiety and depression



璀璨五十 奇美無比

以彈力來預防Burnout

Burnout 的階段

- 反芻思考 – burnout 前期，負向迴路反覆播放
- Burnout –
 - 生理、心理與情緒上的耗竭
 - 自責、懷疑
 - 蠻不在乎、負向思考
- 憂鬱和PTSD



好消息是....

彈力是一種可以學習的技巧！



美國軍方推動 傷害**警覺**與彈**力**訓練(STAR)



anistan

of the GMC says doctors must undergo
to cope with mounting pressures - in the
ghanistan





彈力訓練要放在新進人員
進入第一線工作之前就要做

Feasibility and Acceptability of a Resilience Training Program for Intensive Care Unit Nurses

Meredith Mealer, David Conrad, John Evans, Karen Jooste, Janet Solyntjes, Barbara Rothbaum and Marc Moss

Am J Crit Care 2014;23:e97-e105 doi: 10.4037/ajcc2014747

© 2014 American Association of Critical-Care Nurses

Published online <http://www.ajconline.org>

Personal use only. For copyright permission information:

http://ajcc.aacnjournals.org/cgi/external_ref?link_type=PERMISSIONDIRECT

重症護理彈力訓練的四大主題

- 病人相關問題，例如瀕死與死亡、公平、病人家屬互動
- 認知處理，例如反芻思考、罪惡感、後悔
- 工作結構，包括人力不足、積累的壓力
- 工作場所關係，例如同事衝突、個人與專業的界限



Courses:

- **Enhancing Caregiver Resilience: Burnout & Quality Improvement Full Course**

(2 days with a 2 hour follow-up webinar - Offered in January, May & November)

- Course Description
- Registration Information; May 23 & 24, 2017
- Registration Information; November 13 & 14, 2017
- Registration Information; January 22 & 23, 2018
- Registration Information; May 15 & 16, 2018
- Registration Information; November 6 & 7, 2018

*Also available upon request. If interested [Click Here](#).

- **Enhancing Caregiver Resilience Essentials (1 Day)**

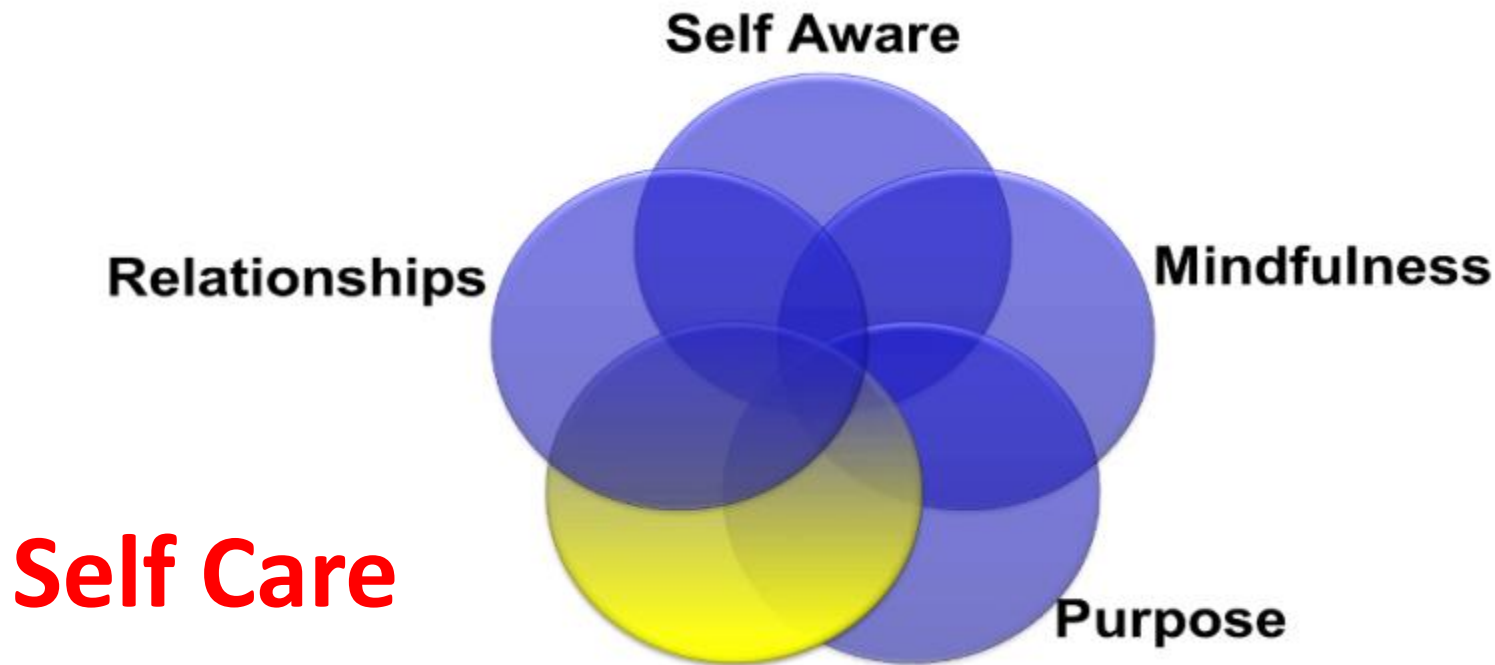
- Course Description
- Registration Information; September 12, 2017
- [Registration Information; January 25, 2018](#)
- Registration Information; April 17, 2018
- Registration Information; September 27, 2018



Bryan Sexton



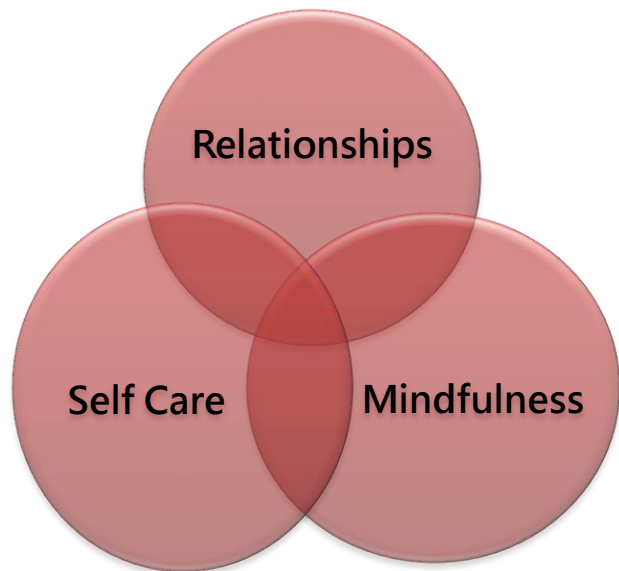
Resilience 彈力訓練



From Bryan Sexton, Duke

Resilience-多變高壓環境的彈力

Purpose



A. 強調Resilience與病安及工作的關係

B. Purpose及self awareness為背景

C. 主要模組為

1. 自我照顧

2. 正念

3. 人際支持

Self awareness

醫策會 廖薰香

尋找彈力的三個簡單方法

- THREE GOOD THINGS 三件好事
- SHOW GRATITUDE 表示感激
- REDISCOVER AWE 重拾美好

Bryan Sexton

如果你經常鍛鍊身體，
那你的心要如何鍛鍊？



正念訓練是關鍵

A TIME magazine cover featuring a woman's face. The text on the cover includes "Fleeing Syria Photographs by James Naciri / Peyton Power / Steve McQueen" and "THE".

病人安全的重要因素

正念的境界是擁有增強的能力，
可以發現與矯正錯誤，不然
這些錯誤會逐步上升到危機狀態

正念減壓訓練

Mindfulness-Based Stress Reduction



2016 關鍵的第3張骨牌系列③

不懂心理，別談管理



醫療人員也有受傷的時候



領導人可以做什麼？

- 示範角色榜樣：
 - 壓力管理
 - 一個人與專業關係的平衡
- 證明領導人有多麼重視同仁的福祉
- 給予同仁工具來對抗burnout
- 陪伴也是很好的....
- 擁抱也是很撫慰....



台大心理健康中心



員工關懷小組

樂當及時雨

文／員工關懷小組 輔導 舒月華

本院在人事室成立員工關懷小組大約兩年多了，但至今仍有許多同仁不清楚這個小組，也不會主動尋求協助。我於去年8月加入員工關懷小組，這些日子以來，接受關懷者已不計其數，每個人的反應不盡相同。

案例1

現今社會充斥各種詐騙集團，由於部分同仁對這個單位相當陌生，所以我們的關懷電話經常被當成詐騙電話。

（鈴～鈴～）

「妳好，請問是王XX小姐嗎？」

「我就是，妳是？」

1. 實質關懷
2. 疾病關懷
3. 傾聽心聲
4. 心理輔導

員工關懷委員會



辦公室：教學大樓 1F 員工關懷委員會

連絡電話：06-2812811 轉 52599

(我愛我久久)

E-mail：52599@mail.chimei.org.tw



IHI Framework for

Expedition

Build Joy in Work and Prevent Burnout

AN IHI RESOURCE

20 University Road, Cambridge, MA 02138 • ihi.org

How to Cite This Paper: Perlo J, Balik B, Swensen S, Kibcenell A, Landsman J, Feeley D. *IHI Framework for Improving Joy in Work*. IHI White Paper. Cambridge, Massachusetts: Institute for Healthcare Improvement; 2017. (Available at ihi.org)

喝飲料、聚餐也是關懷

- 急診TRM活動之我愛黑鮪魚





來自院長與主管的肯定與關懷

- 高層支持,主管以身作則
- 團員的認同
 - 團員受到感動
 - 團員感到有成就感
 - 彼此關懷





臨床病理部(檢驗) 169天[零客訴]



2015 關懷楷模



醫策會「醫療心職人」選拔

柔軟成就非凡

主講人
吳寶春 師傅
世界麵包大賽中個人賽冠軍

日期：101年10月11日（四）
時間：18:30 ~ 20:30
地點：外語學院 D001演講廳



Care the Care Providers

八仙樂園塵爆 醫生：也要關注救難人員

2015-06-29 18:57:03 聯合報 記者黃宜翰／即時報導

存新聞 ⓘ

八仙樂園發生粉塵爆炸意外，台南市安南醫院精神科主任唐心北今天表示，社會大眾除了關心受害者和家屬外，對於第一線搶救傷患的救難人員也要關注，如出現急壓力症狀，要馬上就醫，由專業醫師協助走出陰霾。

八仙樂園發生粉塵爆炸慘劇，不幸造成逾500人受到輕重不一燒燙傷、噎傷；社會各界第一時間都在關注受傷者的緊急醫療問題。

唐心北指出，社會大眾與媒體，除了關心這個事件對受難者、家屬的影響，也要關心災難目擊者，包括現場未受傷的人，與透過媒體反覆觀看災難畫面的觀眾，還有我們常忽略在第一線搶救傷患的救難人員、醫護同仁。

心理創傷的共同要素是一種強烈的恐懼、無助、失控和毀滅威脅的感覺，是無力感所導致的一種痛苦。

唐心北表示，災難發生後，最常見的也最快發生「急性壓力」者，這些人可能出現「替代性創傷經驗」，引發焦慮、坐立不安、恐慌發作、作惡夢、憂鬱，或是全身肌肉緊繃或酸痛、胃腸不適、心悸與發抖、麻木感等身體不適狀況。



OPTION B

FACING ADVERSITY,
BUILDING RESILIENCE,
AND FINDING JOY

