

品質管理中心組員 廖曼伶

恭賀本院同仁考取台灣服務禮儀品質管理協會「BIM® 顧客服務管理師」及英國達威國際驗證公司「BIM® 國際顧客服務管理師」證照

本院於今年度依據主管共識營決議辦理，以走動、主動、活動原則，營造以民眾為中心之感動服務文化。全院各部門同仁經由服務品質機構之專業講師教授服務相關課程，包含：服務理念、儀態、溝通、抱怨處理等技巧，並接受筆試、模擬服務實況問答方式以取得服務管理師執照，成為本院服務品質種子師資群，發散服務品質精神。

通過認證同仁名單

單位	姓名	單位	姓名
護理部	高○娟	護理部	鄭○芬
醫管室	孫○禎	總務室	楊○惠
口醫部	簡○羽	護理部	周○智
口醫部	葉○萍	總務室	陳○飛
社工室	吳○雄	護理部	伍○珠
醫管室	李○宜	護理部	孫○蕾
		護理部	黃○枝



何謂醫病共享決策 (SDM)?

醫療人員是專家
您也是自己身體的專家

當我在做醫療決策之前，我會做到：

- ✓ 瞭解各種治療選擇的優缺點和風險
- ✓ 想想自己在意的事
- ✓ 向醫療人員說出我的期待與需求

醫病共享決策
和醫療團隊合作
一起討論出最適合自己的治療方式
<http://sdm.patientsafety.mohw.gov.tw/>

衛生福利部 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

本院積極推行醫病共享決策主要是期許讓民眾得到最佳、最妥善之照護品質，藉由民眾參與選擇治療方式、藥物等過程，讓民眾了解各項治療的優缺點、風險、治療後可能的結果，進而根據自身偏好選擇治療方式或藥物等。

醫、病雙方的角色呢？醫療人員端提供各項專業的評估，而民眾端則是提供病史資訊、對治療的偏好、價值及重要性考量等，藉由醫病雙方的資訊透明化，達到有效溝通，使民眾端更加了解疾病與治療方式做出最適切之選擇。

在此也歡迎民眾至衛生福利部醫病共享決策平台搜尋所需之訊。

衛生福利部醫病共享決策平台網址：

<http://sdm.patientsafety.mohw.gov.tw/>

衛生福利部醫病共享決策平台 QR code：

