

理律沙龍座談會

9/17/2015

CDPET

TAHM

陳永綺醫師 會長/常務監事

李詩應醫師 執行長/常務理事



醫糾處理辦法及補償條例第四條 說明、溝通、關懷

提供	一百床以上醫院	一百床以下醫院	診所及其他醫療機構
服務人員	關懷小組	指定專業人員	專業團體
時間期限	二工作日內	無	無
服務內容	說明、溝通、提供協助、關懷	說明、溝通、協助、關懷	前二項之關懷
成員	法律、醫學、心理、社會工作、地方主管機關等（溝通困難特殊訓練人員）*	無	無
關懷人員訓練	中央主管機關編列預算#		

*調解會並得結合心理輔導、社工、志工等人員協助調解。(第9條)；#關懷時說明初鑑結果



關懷小組的政策趨勢

- 醫糾處理辦法及補償條例第四條修法
評鑑規定
- 督導考核
- 輔導訪查



溝通關懷新思維

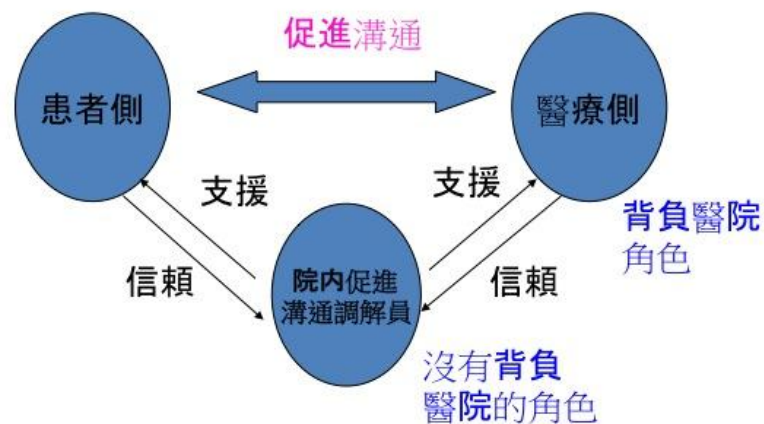
- 培育院內溝通關懷員
- 以溝通關懷為中心理念，作院內溝通關懷協調
- 改善溝通文化提升醫療品質

衝突管理、敘事著手、永遠關懷



- 溝通關懷符合敘事調解本質
- 關懷病人與其家屬
- 關懷醫護人員
- 扮演院內溝通協調的角色

促進溝通調解：團隊回應方法



- 初步回應—患者與促進溝通調解員直接溝通(關懷對應)
- 從醫療側收集資訊與關懷對應(針對院內團隊成員)
- 詳細資訊基礎下双方的認知連結要素的把握
- 三方面談=不帶情緒而以溝通的態度來獲得雙方的支持
 - = 完全不做任何判斷·評價
 - = 透過語言詢問、資訊共有·認知轉變的氣氛來促進
 - = 醫療安全、醫療品質的向上提升



溝通關懷是

- 守護者
- 促進溝通者
- 居中協調者
- 糾紛調解者
- 關懷者
- 自我提升者



衝突的主要起因

- 言者無意，聽者有心
- **1% vs 99%**（唯一與其一）
 - 認知差異



It has never been safer to have a
baby and
never more dangerous to be an
obstetrician.

直指人心

MacLennan etc, Who Will Deliver Our Grandchildren?: Implications of Cerebral Palsy Litigation. *JAMA*. 2005;294(13):1688-1690.



醫療爭議問題隨時代改變

- 以前不是問題的，現在都成為問題
- 以前是命運，現在是人為，絕對是有人為疏失
- 以前有人解釋就夠了，現在沒有院長、立委、媒體、巨額賠償、抓去關起來，不足以消心頭之恨。



法學與醫學的對話--劉永弘

- 醫學是科學也是藝術，非一般所謂的「硬科學」，有相當的模糊、機率、個別因素與裁量在其中
- 但是卻是必須照護人類最珍貴的價值--生命與健康。
- 這種不確定性與最重要價值的組合，使一般人對醫學過分樂觀與過度期望。



- 生病就醫是為了正確的診斷與合適的治療
- 如果醫師連診斷都不能確定，竟用「試著醫醫看」、「邊治療邊診斷」或「開刀進去看看」的策略行醫，一般人恐怕難以接受
- 尤其若是醫療結果不如預期，糾紛就會產生。

台灣醫事法學會/東吳大學醫事法專題講座教師群，醫事法專題講座，台灣法學出版社，2012/9，頁6



醫療困境原因

健保

行政、司法、立法

醫療糾紛



醫師(事)人員離開醫界的原因

嚴苛工作

醫療糾紛訴訟



醫事人員面對不預期的結果發生時的心態

- **2D & F: deny defense and fear** 出自Carol B. Liebman哥倫比亞大學法律教授
- **積極推廣**
 - 不懼衝突、等待、不放棄
 - 學習自助助人
 - 敘事力、覺察力、支援力、促進溝通力



院內調解協調員教師

日本和田、中西兩位教授所創

10年來共培養21組（42位）教師級

其中一組在台灣



平成 26 年 3 月 31 日

日本医療メディエーター協会
代表理事 和田 仁孝
(公印省略)

医療メディエーション研修講師の資格について

さて、この度、下記の名について、医療メディエーション研修基礎編・Intermediate コース・Advanced コースのすべてのお過程を終了されましたので、医療メディエーションについての研修・教育に携わる資格を備えたものとして認定致します。

李 詩應

陳 永綺

以上



溝通關懷的宗旨

認識自己

承認自己

相信自己



進而

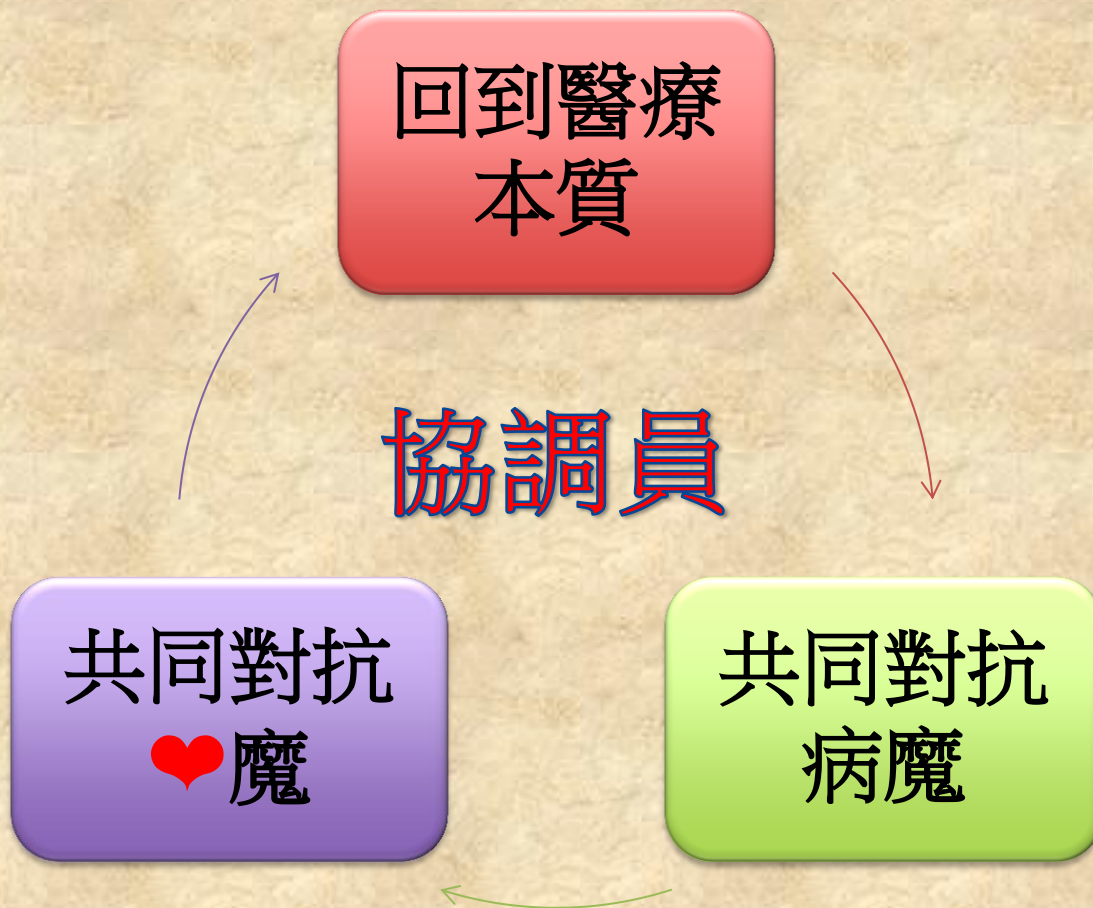
認識對象

承認對象

相信對象



掌握異同＝掌握消弭糾紛之鑰



一起來
幫助醫護人員=幫助病人及家屬
突破醫療困境！！！！

創造安全、安心的醫療環境



謝謝您的聆聽！

敬請指教

cdpet.tahm@gmail.com

www.facebook.com/CDPET

