

110 年看見關懷力醫療事故關懷服務績優表揚 本院榮獲機構團體組優等獎

文 / 醫療事務室社工組 陳妍妙社工師



2021 年衛生福利部首次辦理「醫療事故關懷服務績優表揚」，本院榮獲評審青睞，獲得機構團體組優等獎，對於院內長期處理醫爭事件的團隊來說非常振奮人心，多年來的努力深耕，精進於醫事爭議處理的品質，以關懷化解爭議，陪伴醫院同仁、病人或家屬走出這個風暴，著實不容易。

細數這些年，本院陸續參與了南區醫療網之「醫療糾紛關懷小組輔導計畫」、「輔導醫療機構預防醫療糾紛及提升服務品質計畫」、「『提供醫療機構及民眾「醫療事故預防及爭議處理法」認知計畫』，以前，醫療爭議處理常常是以無責任無賠償結案，病人與家屬大多無法接受，而以非理性或爭訟手段追求真相或正義，致進入訴訟程序後，醫師、病人或家屬要面對檢察官與法官的交互詰問，訴訟過程攻防對立，耗費大量時間和金錢且時間冗長，結果雙方也不一定滿意。

近年各項輔導機制，透過制度介入給予病家關懷、醫療端充分說明，以「調解取代訴訟」及「有限度的無責任賠償」，平撫醫病共同的痛苦，逐步提升醫事爭議處理的效能品質。

本院醫事爭議處理團隊十分重視病患與家屬的情緒及訴求，以關懷、開放式的溝通方

式協助醫病重新建立互信；此外，為落實預應式醫療爭議事件處理的預警救援，2019 年關懷小組結合院內「以當事人需求觀點評估醫療爭議員工關懷服務」的研究成果，於同年 7 月起實施「潛在醫療爭議案件通報單」，提供院內同仁快速且有效的醫療爭議通報管道，依據 2020 年統計資料，本院院內通報案件成長 290%，但進入衛生局調解或司法訴訟案件下降 53%，展現預應式醫療爭議事件處理的高度成效。

醫事關懷通報的成果，仰賴同仁間的相互關懷，互相注意工作上的風險危機，如果覺察到異常，發生非預期醫療結果或是疏失，可通報本院關懷小組，有我們陪伴大家溝通交涉，感覺徬徨無助時，別忘記關懷小組成員一直都在你我身邊看顧大家喔！