

附件二：得獎事蹟舉例

基層的關懷力

擔任新北市醫師公會醫療爭議委員會召集人的張甫軒，身為開業婦產科醫師，深具「當事人很難講清楚醫療爭議」的切身經驗，不忍醫病因此受苦，因此積極投入調解工作，10年來處理 300 多件醫療爭議事件，他的原則就是先聽病家傾訴所有情緒、再細心分析原因，過程中也曾遇到恐嚇，但由於他站在第三方立場公正處理，最終仍可獲得信任而調解成功。

用關懷轉化敵意

羅東聖母醫院公關部主任俞芳苓曾修過心理學分，分析許多醫療爭議其實源自溝通的問題，因為沒有回應到真正的需求。比如曾有羊水栓塞身故的產婦，其先生第一時間充滿敵意叫警察來蒐證，她觀察到先生的壓力來自無法對岳家交代，首要就是協助修補家屬間的關係，說明這是醫療上不可抗拒之因素，醫院可幫忙申請生產事故救濟；此外，考量先生沒有

照顧幼子的經驗，事後持續關懷孩子的發展，反而跟這家人建立了長期的互動。

專業團體的協力

「台灣醫療改革基金會」從病家的需求出發，設立諮詢專線及線上諮詢系統 20 年，傾聽關懷上萬名無助的病人及家屬；

「陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會」提供平台，作為醫、法、病人及家屬之溝通管道，會員們除了長期從事醫療爭議調解，並以具體課程來深化醫病溝通及調處；「台中市醫事法學會」為醫法合組專業團體，長期致力於研究與推展醫療糾紛鑑定與醫療事故爭議仲裁制度。

東部的關懷網絡

東部雖然是醫療資源較缺乏的地方，但花蓮縣衛生局並未把醫療爭議處理視為冷門業務，而是積極作為溝通橋樑，將「醫療爭議處理議題」納入東區醫療網計畫內。花蓮慈濟醫院也成為此網絡的領頭羊，在李毅醫師主導下，建置可快速運作

的「潛在醫療爭議暨關懷通報系統」，治療過程面對高風險的病患或家屬有負面情緒反應，即時通報、及早處理，有效降低醫病間的溝通落差，達到預先消弭醫療糾紛的目的，雙雙獲獎肯定。

更多得獎事蹟請見：<https://medcare.tdrf.org.tw/caring-reward/2021-year/recognition-list/>