

# 醫療糾紛

林金德

104.05.20



## 醫療糾紛的定義

醫療糾紛 (Medical Malpractice) 泛指病人或其家屬親友，在醫療過程中，或經診療後，對醫療的過程、內容、方式、結果、收費或服務態度不滿所導致或發生的形式的紛爭或擾亂 (吳，民85)。

## 醫療糾紛型態可歸類為三類型

### 1. 理解型：

事件發生後，經雙方冷靜思考和進一步溝通說明後，即可誤會冰釋，化解糾紛。

### 2. 吵鬧型：

指大聲指責、找人評理、哭鬧、出口威脅、拒辦出院手續、毆打、抬棺示威、糾眾包圍醫院、阻礙交通等行為出現

### 3. 訴訟型或告狀型：

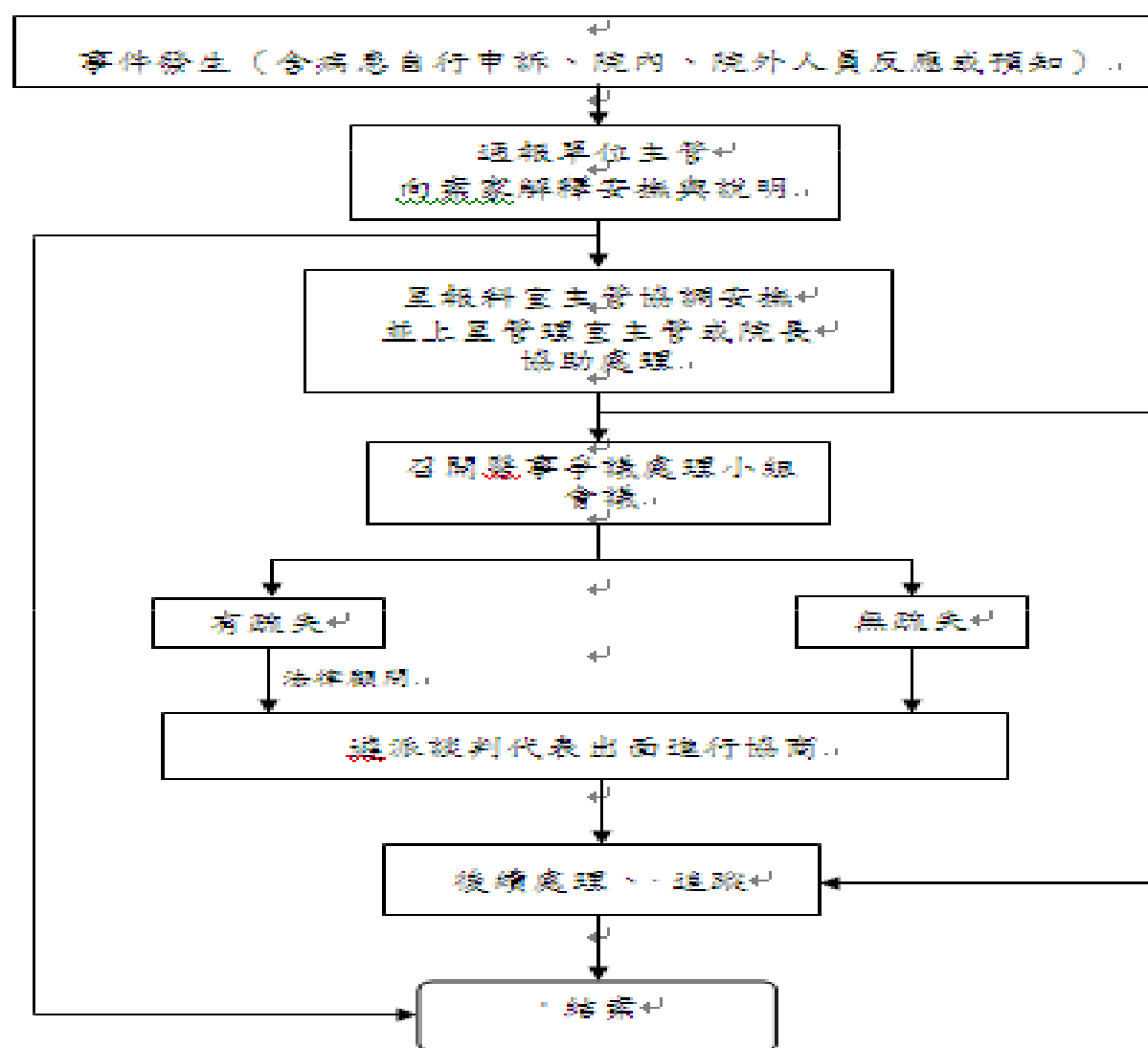
向衛生主管機關檢舉違法醫療行為不當致病人於受傷死亡、超收費用等，向消基會、公平會等投訴，或向司法（警察或檢察）機關報案或提出醫療過失傷害或過失致死之刑事訴訟。



## 造成醫療糾紛的原因

- 醫療問題
- 照護疏失
- 溝通不良

# 本院處理醫療糾紛之流程



# 本院提供介入醫療糾紛事件中之 工作人員心理調適與諮商



員工身心輔導與支持服務訪談記錄表

輔導人員：\_\_\_\_\_ 輔導日期：\_\_\_\_\_ 輔導地點：\_\_\_\_\_

姓名	_____	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年齡：_____	<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚
身分	<input type="checkbox"/> 醫師 <input type="checkbox"/> 護理人員 <input type="checkbox"/> 醫事人員 <input type="checkbox"/> 行政人員 <input type="checkbox"/> 其他_____			
家庭成員	居住地址	聯絡電話	_____	
宗教	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 佛敎 <input type="checkbox"/> 道敎 <input type="checkbox"/> 基督敎 <input type="checkbox"/> 天主教 <input type="checkbox"/> 其它_____			
協助項目	<input type="checkbox"/> 壓力管理 <input type="checkbox"/> 工作問題 <input type="checkbox"/> 職場倫理 <input type="checkbox"/> 職業發展 <input type="checkbox"/> 人際關係 <input type="checkbox"/> 情緒問題 <input type="checkbox"/> 家庭關係 <input type="checkbox"/> 經濟問題 <input type="checkbox"/> 自我管理 <input type="checkbox"/> 醫療倫理 <input type="checkbox"/> 其他_____			
輔導原因	_____			
會談內容摘要	_____			
輔導效果	1、需進行後續追蹤→_____ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2、結束 <input type="checkbox"/>			
追蹤紀錄	_____			

輔導者：\_\_\_\_\_



## 醫療糾紛預防具體措施

1. 要能依工作標準正確執行醫療及護理技術
2. 要能有良好訓練及在職教育，提升服務品質
3. 要能尊重病人
4. 要與病人建立良好人際關係
5. 要正確記錄所說所做的
6. 如已發生醫療糾紛，要能平心靜氣，理智的討論  
分析醫療糾紛案例，以提高警覺



## 處理醫療糾紛的態度

- (一) 態度冷靜誠懇
- (二) 妥善處理病人及家屬的抱怨
  1. 了解原因，分析造成抱怨的重點原因
  2. 如有必要用低姿態向病人道歉
  3. 採取適當應對措施
  4. 找出令對方滿意的解決之道
  5. 改善缺點
- (三) 改變場所，撤換當事人
- (四) 請第三者協助
- (五) 以說明、溝通代替衝突
- (六) 提供物證，如病歷記錄
- (七) 充分舉證
- (八) 請教法律專家

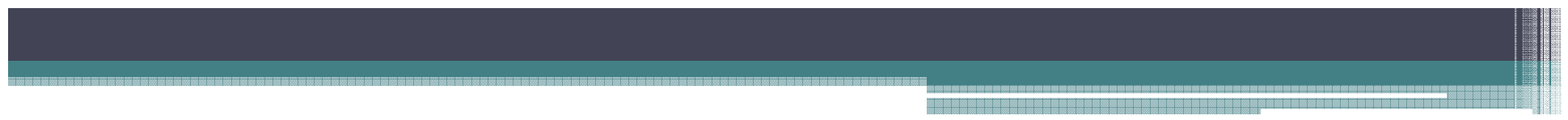


## 常提醒自己的倫理原則

- **不傷害原則**：不論作什麼處置，絕對不能故意讓病人比原來的情况更糟糕。例如，一個對病人明明沒有實際好處的檢查、藥物或是手術，絕對不能因為醫師自己的喜好、方便或甚至利益，就將它執行在病人身上。換句話說，一個醫師絕對不能夠故意讓病人暴露在不必要的危險裡面。
- **行善原則**：每一個醫療的處置，都要對病人有益處。雖然許多的處置表面上看來會造成疼痛、受苦、不方便，但是只有背後所隱含是為了病人好的動機之處置，才是符合這個原則的醫療處置。
- **自主原則**：每一個病人都有權利決定自己要接受或不要接受某一個醫療處置。除非病人已經沒有自主行為能力，或是他主動的放棄自主權利，任何人都不能超越病人的自主權，隨意為病人作醫療決定。
- **公平公義原則**：對於有限的資源，必需謹守公義原則作合理的分配。醫師不能把持醫療資源不願意服務病人，病人也不能獨佔醫療資源不願意和別人分享。在醫療的需要上，只有病情緩急輕重的考量，不能有病患貧貴富賤之分。更不能為了少數人的方便，而犧牲其他人的利益。



良好的專業知識與態度  
是**避免**發生醫療糾紛的最好方式



謝謝聆聽