

發文方式：郵寄

檔 號：

保存年限：

嘉義市政府衛生局 函

600
嘉義市東區興南里吳鳳南路37巷52號

地址：60097嘉義市德明路1號
承辦人：詹馥瑄
電話：05-2338066#316
電子信箱：316@mail.cichb.gov.tw

受文者：社團法人嘉義市醫師公會

發文日期：中華民國102年10月8日
發文字號：嘉市衛醫字第1020056751號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如說明

主旨：函轉臺北市政府衛生局與國防醫學院三軍總醫院共同辦理
102年度「輔導醫療機構成立醫療糾紛關懷小組標竿學習」
研討會，惠請轉知會員踴躍報名參加，請查照。

說明：

- 一、依據臺北市政府衛生局102年10月4日北市衛醫護字第
10235869800號函辦理。
- 二、檢附原函影本及附件各1份。

正本：社團法人嘉義市醫師公會、社團法人嘉義市牙醫師公會、社團法人嘉義市中醫師
公會、社團法人嘉義市護理師護士公會、嘉義市醫事檢驗師公會、嘉義市醫事放
射師公會、社團法人嘉義市藥師公會
副本：本局醫政科

局長 孫淑蓉

上網公告
鄭華琴
102.10.14

核對 曾家芬
監印 陳明敏

第1頁 共1頁

102.10.11

8967

檔 號：

保存年限：

臺北市政府衛生局 函

地址：11008臺北市信義區市府路1號

承辦人：廖玲玉

電話：02-27287080

傳真：02-27208779

電子信箱：ivy-liao@health.gov.tw



受文者：嘉義市政府衛生局

發文日期：中華民國102年10月4日

發文字號：北市衛醫護字第10235869800號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：課程訊息及報名表1份(35869800A00_attchl.doc)

主旨：本局與國防醫學院三軍總醫院共同辦理102年度「輔導醫療機構成立醫療糾紛關懷小組標竿學習」研討會，惠請貴單位轉知醫事及非醫事人員踴躍報名參加，請查照。

說明：

- 一、依據衛生福利部「102年度臺北醫療區域輔導與資源整合計畫—輔導醫療機構成立醫療糾紛關懷小組計畫」辦理。
- 二、鑑於民眾申訴及醫療爭議〈糾紛〉事件逐年增加，為降低該事件演變成訴訟案件，本局辦理旨揭研討會以培育醫療爭議〈糾紛〉處理成員相關知能及處理事件時之溝通調解與應用技巧，以期增進醫病關係及降低醫療訴訟案件，進而提升醫療照護品質。

三、旨揭活動內容摘要如下：

(一)課程特色：除專題演講外，另設計4個醫療糾紛(爭議)案例情境模擬表演觀摩課程，並針對各案例作分析與討論。

(二)課程日期：102年10月20日(星期日)上午8時40分至下午5時30分。



(三)課程地點：三軍總醫院內湖院區地下一樓第1演講廳（
臺北市內湖區成功路二段325號）。

(四)報名期限：即日起至10月16日（星期三）中午12時或額
滿（250人）為止。

(五)報名方式：填寫報名表後，以電子郵件（new098308311
6@gmail.com）方式報名；如有課程相關疑問，請洽（0
2-8792-3311分機17354）三軍總醫院醫勤室邱偉豪先生
。

(六)參加對象：對該議題有興趣者，或於醫療機構處理醫療
爭議（糾紛）之成員。

四、本課程完全免費，並提供醫師、牙醫師、護理人員與社工
師等繼續教育積分，及公務人員終身學習時數認證；另為
響應節能減碳，請自備環保杯筷與會。

五、檢附本次課程訊息供參（如附件），或逕至三軍總醫院全
球資訊網—最新消息（[http://www.tsgh.ndmctsg.edu.t
w/perd_1.asp](http://www.tsgh.ndmctsg.edu.tw/perd_1.asp)）查詢。

六、副本抄送本市各公會，惠請轉知會員踴躍報名參加。

正本：國立臺灣大學醫學院附設醫院、行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺北榮民總醫
院、國防醫學院三軍總醫院、長庚醫療財團法人台北長庚紀念醫院、財團法人臺
灣基督長老教會馬偕紀念社會事業基金會馬偕紀念醫院、國泰醫療財團法人國泰
綜合醫院、台北市立萬芳醫院—委託財團法人私立臺北醫學大學辦理、新光醫療
財團法人新光吳火獅紀念醫院、基督復臨安息日會醫療財團法人臺安醫院、振興
醫療財團法人振興醫院、臺北市立聯合醫院、臺北醫學大學附設醫院、醫療財團
法人辜公亮基金會和信治癌中心醫院、國防醫學院三軍總醫院北投分院、國防醫
學院三軍總醫院松山分院、臺北市立關渡醫院—委託行政院國軍退除役官兵輔導
委員會臺北榮民總醫院經營、衛生福利部臺北醫院 城區分院、中國醫藥大學附設
醫院臺北分院、國立臺灣大學醫學院附設醫院北護分院、松山醫院、康寧醫療財
團法人康寧醫院、中山醫療社團法人中山醫院、中心診所醫療財團法人中心綜合
醫院、仁康醫院、同仁院醫療財團法人萬華醫院、西園醫院、宏恩醫療財團法人
宏恩綜合醫院、秀傳醫院、協和婦女醫院、泰安醫院、財團法人臺灣私立臺北仁
濟院附設仁濟醫院、培靈醫院、博仁綜合醫院、景美醫院、郵政總局郵政醫院、
資生堂醫院、福全醫院、天心中醫醫院、全昌堂傳統中醫醫院、新北市政府衛生

局、基隆市衛生局、宜蘭縣政府衛生局、金門縣衛生局、福建省連江縣衛生局、桃園縣政府衛生局、新竹市衛生局、新竹縣政府衛生局、苗栗縣政府衛生局、彰化縣衛生局、南投縣政府衛生局、雲林縣衛生局、嘉義市政府衛生局、嘉義縣衛生局、臺南市政府衛生局、高雄市政府衛生局、澎湖縣政府衛生局、屏東縣政府衛生局、花蓮縣衛生局、臺東縣衛生局

副本：台北市醫師公會(含附件)、台北市牙醫師公會(含附件)、台北市中醫師公會(含附件)、台北市護士護理師公會(含附件)、台北市藥師公會(含附件)、台北市藥劑生公會(含附件)、台北市醫事檢驗師公會(含附件)、台北市醫事放射師公會(含附件)、財團法人台北市物理治療師公會(含附件)、台北市職能治療師公會(含附件)、台北市營養師公會(含附件)、台北市呼吸治療師公會(含附件)、台北市諮商心理師公會(含附件)、臺北市臨床心理師公會(含附件)、社團法人台北市社會工作師公會(含附件)

2018-10-04
交 16 號 31 章

裝



訂



線

臺北市政府衛生局
102 年度「輔導醫療機構成立醫療糾紛關懷小組標竿學習」
研討會

一、主辦單位：臺北市政府衛生局

二、協辦單位：國防醫學院三軍總醫院

三、日期：102 年 10 月 20 日(星期日)上午 08 時 40 分至下午 17 時 30 分。

四、地點：三軍總醫院內湖院區地下一樓第 1 演講廳

(臺北市內湖區成功路二段 325 號)

五、參加對象：醫事及非醫事等相關人員。

六、參與人數：計 250 人。

七、報名及報到方式：

(一) 報名日期：102 年 9 月 30 日至 10 月 16 日(星期三)中午 12 時截止。

請逕以電子郵件方式(new0983083116@gmail.com)報名，參加人員依報名順序列冊，額滿即不再受理。

(二) 報到方式：採簽到、退方式。

(三) 現場報名者將視當天報名與會狀況，保留接受與否之權利，如造成不便，敬請見諒!

八、聯絡資訊：三軍總醫院醫勤室 (02)87923311 分機 17354 邱偉豪先生。

九、費用：本次研討會課程免費參與，為響應環保、節能減碳，敬請自備環保杯筷，會場內不得攜入食物及飲料，以維場地清潔。

十、課程認證：將依課程性質申請西醫師、牙醫師、護理人員及社工師等繼續教育積分，與公務人員終身學習時數認證。

十一、課程評值方式：

(一) 前、後測：以前、後測調查學員對於課程之瞭解程度。

(二) 滿意度調查：以問卷方式調查學員對於課程內容及活動安排之滿意度。

十二、課程內容：

(一) 專題演講：

演講內容有：三軍總醫院關懷小組運作之經驗分享、從醫療糾紛實例談醫療品質、醫療糾紛調解關懷理論與實務及醫療工作者應有的法律知識等。

(二) 情境表演觀摩課程：

- 1.設計 4 個醫療糾紛(爭議)案例情境模擬，並作分析與討論；其作業程序分別有：醫療過程摘要、情境角色界定、發展情境流程、故事及活動描述、關鍵議題、議題討論等。
- 2.每一情境議題，由兩位助理分別飾演醫方及病方，另由 1 位講師飾演溝通調解者協助醫、病雙方溝通與調解，另由 1 位講師帶領整個情境演練、分析與討論過程。
- 3.特點：觀摩課程係乃強調情境案例表演後，透過溝通調解者講師豐富的醫療糾紛理論基礎與處理、調解醫療糾紛經驗，傳遞溝通及調解技巧給學員，另由案例分析與討論者講師分析案例，並與學員彼此討論與互動學習，其過程非單向式的理論灌輸與解說，期許學員有不同的刺激想法及啟發，發掘對課題內容有所新發現，再與講師對話及交流後進而內化並運用於臨床實務上。

4. 情境表演案例：

(1) 【情境一】術後跌倒案例：醫療異常事件通報機制與處理

案例摘要：(I)病患手術後第 10 日，約晚上 23 點 22 分經巡房護理人員發現病人跌坐於病房走道，立即協助病人返室，經詢問病人表示，當時看護在睡覺，因想上廁所故由床上下床。(II)護理人員經評估後告知值班醫師，醫囑持續觀察，後再次加強預防跌倒相關護理指導，教導看護及病患床欄及紅燈線正確使用方法...(後略)。

(A)無醫療關懷小組制度時的後果：次日，病人家屬得知後，開始一連串的質疑與不諒解，欲將此事交由記者批露。

(B)有醫療關懷小組制度時的影響：醫院已有醫療糾紛爭議關懷小組制度，隔日病房立即將此案聯繫醫療關懷小組。當病人家屬前來探視時，醫療關懷小組已在病房關切病人狀況並向家屬說明情形。

- (2) **【情境二】病人手術後感覺恢復狀況不良案例：落實病情掌握與處理**
- 案例摘要：病人因○○症入住謀醫院接受○○手術，手術後感覺手術處復原狀況不良，病人家屬將意見向護理人員反映。病人自述手術處恢復情況不良，有責怪之意。家屬轉而要求醫護人員解釋醫療行為過程詳細情形，然而對主治醫師所解釋之醫療結果漸生意見歧異。
- (A) 無醫療關懷小組制度時的後果：病方認為找錯醫院，手術品質不佳，要求部門及院內高層前來病房，家屬聯繫熟識律師友人，預備提告求償。
- (B) 有醫療關懷小組制度時的影響：為免糾紛持續擴大，病房聯繫院內醫療糾紛關懷小組到場協助。
- (3) **【情境三】主治、住院醫師回報機制案例：病情監督與回報機制不良**
- 案例摘要：某糖尿病及高血壓性心臟病病患急診住院，病人簽署同意書後接受穿刺檢查，然穿刺過程執行不順利，歷經約2小時之穿刺過程，病人出現意識喪失狀況，經緊急施行腦部電腦斷層檢查，發現顱內蛛網膜下腔出血併腦室內出血。因通報機制未落實，導致：(I)病患於急診收療入院後，未通知主治醫師。(II)腰椎穿刺醫囑及執行前亦未依規定先行請示主治醫師。(III)手術過程執行不順未即時向主治醫師反映反而自行求援。(IV)經院方決議不能排除過失，考量和解。
- (A) 無醫療關懷小組制度時的後果：家屬對手術過程提出質疑，質疑手術品質，並認為「在其他醫院應就能做得夠好」不同意和解。
- (B) 有醫療關懷小組制度時的影響：院內醫療糾紛關懷小組聯繫醫病雙方，就醫療不確定性，提供平和之對話溝通平台
- (4) **【情境四】特殊病人臨床照護案例：落實病情照顧說明機制**
- 案例摘要：某病人住院期間因發燒須接受單次導尿收集尿液檢體培養，但因年事已高，於擺位（屈膝、雙大腿外展）過程中病人腿部因擺位不當造成骨折。家屬認為病人因照護過程中造成骨折，需延長住院且恢復過程長達數月，對家屬造成負擔。
- (A) 無醫療關懷小組制度時的後果：家屬認為醫院有醫療程序未注意及臨床照顧人員之疏失，要求優免病人住院期間及出院後所需之醫療

照顧相關醫療費用等。生氣的家屬們擬與醫院採取各種抗爭手法，以訴諸媒體方式求償。

(B)有醫療關懷小組制度時的影響：醫療關懷小組積極與家屬說明病情，以醫療團隊全力治療合併症，讓家屬瞭解病程及後續治療。召開說明會，溝通意外發生經過。於合理範圍內與家屬和解，維繫良好醫病關係。

(三) 綜合討論：

於專題演講與情境表演觀摩課程後，由講師與參與學員共同分享、討論與請益，以達互相交流之機會。

「輔導醫療機構成立醫療糾紛關懷小組標竿學習」研討會程序表

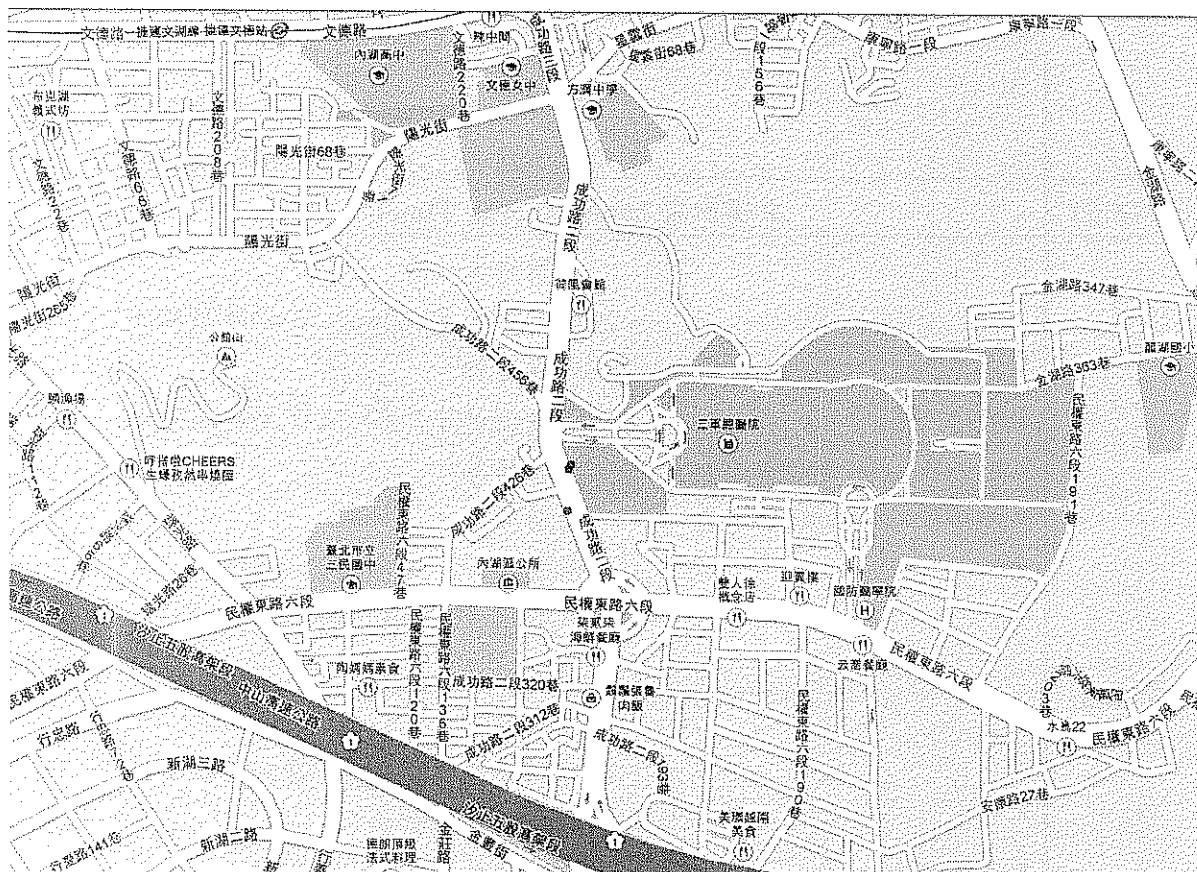
時間	主題	講師	主持人
08:40-09:00	報 到 (前測)		
09:00-09:10	致詞	臺北市府衛生局 長官 三軍總醫院 俞志誠院長	三軍總醫院醫勤室黃仁明主任
09:10-10:00	三軍總醫院關懷小組運作之經驗分享	三軍總醫院企劃室 陳正榮 主任	
10:00-10:50	從醫療糾紛實例談醫療品質	三軍總醫院 王志嘉 醫師	
10:50-11:10	中場休息 20min (Break Time) (繳交前測)		
11:10-12:00	醫療糾紛調解關懷理論與實務	高雄市立聯合醫院 蔡秀男 醫師	
12:00-12:10	綜合討論	上午所有講師	
12:10-13:00	午 餐 50min		
情境表演觀摩課程：醫療糾紛(爭議)案例模擬、分析與討論			
13:00-14:30	【情境一】 術後跌倒案例：醫療異常事件通報機制與處理	【講師】 案例分析與討論者：高雄市立聯合醫院蔡秀男醫師 溝通調解者：三總公關事務室周金鴻主任 【助理】 飾演醫方：三總林秀美副護理長 飾演病方：三總社服室王怡青主任	三軍總醫院醫勤室黃仁明主任

時間	主題	講師	主持人
	<p>【情境二】</p> <p>病人手術後感覺恢復狀況不良 案例：落實病情掌握與處理</p>	<p>【講師】</p> <p>案例分析與討論者：三總公關事務室周金鴻主任</p> <p>溝通調解者：高雄市立聯合醫院蔡秀男醫師</p> <p>【助理】</p> <p>飾演醫方：三總社服室王怡青主任</p> <p>飾演病方：三總林秀美副護理長</p>	三軍總醫院醫勤室黃仁明主任
14:30-14:50	中場休息 20min (Break Time)		
14:50-16:20	<p>【情境三】</p> <p>主治、住院醫師回報機制案例：病情監督與回報機制不良</p>	<p>【講師】</p> <p>案例分析與討論者：三軍總醫院王志嘉醫師</p> <p>溝通調解者：崇和法律事務所倪秋華法務長</p> <p>【助理】</p> <p>飾演醫方：三總謝嘉娟醫師</p> <p>飾演病方：三總社服室聞俊儀社工師</p>	
	<p>【情境四】</p> <p>特殊病人臨床照護案例：落實病情照顧說明機制</p>	<p>【講師】</p> <p>案例分析與討論者：崇和法律事務所倪秋華法務長</p> <p>溝通調解者：三軍總醫院王志嘉醫師</p> <p>【助理】</p> <p>飾演醫方：三總社服室聞俊儀社工師</p> <p>飾演病方：三總謝嘉娟醫師</p>	
16:20-16:30	中場休息 10min (Break Time)		
16:30-17:20	醫療工作者應有的法律知識	信業法律事務所 古清華 律師	
17:20-17:30	綜合討論	古清華律師及 情境一~四講師群	
17:30~	賦 歸 (繳交後測、滿意度調查)		
*本課程若有異動，以當日公告為準！			

【附件】

教育訓練地點：三軍總醫院內湖院區地下1樓第1演講廳
(臺北市內湖區成功路二段325號)

一、地理位置圖



二、交通方式

1. 駛至國醫中心(成功路二段)公車：214、286、617 (從新莊出發未至院區內，回新莊時有進入院區內)、630、652、小3、棕9、國光客運(基隆—石牌，基隆—內湖)
2. 駛入內湖院區內的公車：0東、市民小巴10、藍20、藍27、28、紅29、278、284、521、551、617、645、903
3. 紫陽里(捷運內湖文德站)→三總0東、278、521、藍20(內湖三總院區) 286、652、214(國醫中心門口)

臺北市政府衛生局

102 年度「輔導醫療機構成立醫療糾紛關懷小組標竿學習」研討會
報名表

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
服務單位層級	<input type="checkbox"/> 醫學中心 <input type="checkbox"/> 區域醫院 <input type="checkbox"/> 地區醫院 <input type="checkbox"/> 診所 <input type="checkbox"/> 其他	是否為管理階層	<input type="checkbox"/> 管理階層 <input type="checkbox"/> 非管理階層 <input type="checkbox"/> 新進人員(到院服務1年內) <input type="checkbox"/> 其他
醫院名稱		職稱	
現職服務地區	<input type="checkbox"/> 臺北市 <input type="checkbox"/> 新北市 <input type="checkbox"/> 基隆市 <input type="checkbox"/> 宜蘭縣(市) <input type="checkbox"/> 金門縣 <input type="checkbox"/> 連江縣 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
行動電話		電話(O)	()
E-mail			
身分證字號	(申請公務人員學習認證方填寫)		
學分申請	<input type="checkbox"/> 公務人員終身學習時數認證 <input type="checkbox"/> 西醫師繼續教育積分 <input type="checkbox"/> 牙醫師繼續教育積分 <input type="checkbox"/> 護理人員繼續教育積分 <input type="checkbox"/> 社工師學分		
午餐	<input type="checkbox"/> 葷食 <input type="checkbox"/> 素食		
<p>【注意事項】</p> <p>1.報名方式：填寫報名表並 E-mail 至 new0983083116@gmail.com，待收到回復信件即完成報名程序。</p> <p>2.聯絡人：三軍總醫院醫勤室邱偉豪先生。</p> <p>3.聯絡電話：(02)8792-3311 分機 17354</p> <p>4.報名截止日期：即日起至 102 年 10 月 16 日(星期三)中午 12 時止，名額有限額滿為止，恕不接受現場報名。</p> <p>5.報名人數：計 250 人。</p> <p>6.活動訊息請參見三軍總醫院全球資訊網—最新消息 (http://www.tsgh.ndmctsg.edu.tw/perd_1.asp)。</p>			

