

# 109 年度臺北市政府衛生局 「醫療糾紛預防與員工關懷」教育訓練簡章

## 壹、計畫緣起

國民知識水準提高及消費者權利意識抬頭，人民對醫療品質期待也愈來愈高，加上網路及媒體的串流，民眾可獲取資訊的能力也愈來愈快速和方便，隨意上網查詢比較，可能就認為醫療過程中有疏失或過失，導致醫療糾紛引發訴訟一年比一年多，而且有日愈嚴重的趨勢，這對醫界的衝擊相當大。

相信所有醫療人員從事醫療行為時，都希望患者可以痊癒出院，但醫療行為存在太多不可預料的風險和可能性，並非所有結果都能被大家接受，當醫療糾紛發生時，醫療人員感受到龐大的壓力，在與日俱增的醫療糾紛風險和壓力下，醫療人員很本能地採取防禦性醫療來自保，無形中增加了病人診療過程的風險以及醫療成本，甚至為了避免遇到醫療糾紛的麻煩，而不願治療高風險的病人。

醫療糾紛導致的醫療訴訟，不僅會造成整個醫療體系崩壞、也會讓執業的醫療人員形成心理壓力、更會增加醫病緊張關係。同時也會造成司法資源的浪費和工作負擔。就醫療人員而言，因為欠缺法學方面的知識，沒有院方的協助，恐無法適時為自己的醫療行為進行辯護；就患者而言，醫療過程十分冗長，不僅要深受疾病所苦，還要面對醫療過失後的不良結果，因此當醫學和法學相衝突時，常無法作適法判斷，患者及家屬情急之下訴諸法律途徑，但長久以往，會導致醫、病、法三局皆輸的局面。


依「109 年度醫療區域輔導與醫療資源整合計畫」，為降低醫療糾紛帶來的醫療訴訟，規劃事前溝通技巧、強化事件爭點能力、以及建置員工關懷支持系統等，辦理相關教育訓練，以強化醫事人員及醫療機構預防及處理醫療糾紛的量能。

## 貳、目的

- 一、藉由醫療糾紛預防與員工關懷相關教育訓練課程，增加醫事人員溝通技巧及爭點處理能力。
- 二、建立員工關懷機制，提供醫事人員面對醫療訴訟時，有更周詳的支持系統。

## 參、主辦單位、報名方式、地點、對象及相關資訊：

- 一、主辦單位：臺北市政府衛生局、國泰醫療財團法人國泰綜合醫院
- 二、課程日期及報名方式（一律採網路報名，不接受現場報名）：

| 課程名稱            | 時間                           | 報名連結   |
|-----------------|------------------------------|--|
| 醫療糾紛預防與<br>員工關懷 | 109年10月20日(二)<br>13:00-17:00 | <a href="https://reurl.cc/9EegDx">https://reurl.cc/9EegDx</a><br> |

三、地點：國泰人壽大樓 B1 國際會議廳(臺北市仁愛路 4 段 296 號 B1)

四、參加人數及對象：

(一)臺北區醫療機構開執業醫事人員，共 70 位。(即日起至 9 月 30 日止或額滿截止)(臺北、新北、宜蘭、基隆、金門、連江)

(二)參加人員名單列冊，採簽到、退方式。

(三)課程認證：西醫師、護理師/士、臨床心理師、社工師、公務員學習時數等繼續教育積分認證

五、聯絡資訊：如有報名相關疑問請電洽(02)2720-8889 轉 7080 鄭小姐

六、費用：本次研討會課程免費參與，基於響應環保節能減碳，敬請自備環保杯

七、課程表：

| 109年10月20日 星期二 |                           |                                      |
|----------------|---------------------------|--------------------------------------|
| 時間             | 課程                        | 講師                                   |
| 13:00-13:30    | 簽到                        |                                      |
| 13:30-14:20    | 醫糾危機下的員工關懷-<br>各國同儕支援制度介紹 | CDPET 陳忠純紀念促進醫病關係<br>教育公益信託<br>李詩應醫師 |
| 14:20-14:30    | 休息                        |                                      |
| 14:30-15:20    | 以調處角度看<br>醫病溝通技巧          | 國泰綜合醫院<br>簡志誠副院長                     |
| 15:20-15:30    | 休息                        |                                      |
| 15:30-16:20    | 你我都是寶<br>員工關懷不能少          | 臺北榮民總醫院<br>呂有勝輔導員                    |
| 16:20-         | 簽退<br>(請繳交課後滿意度後再離場)      |                                      |

## 陸、交通資訊

### 【捷運】

1. 由忠孝敦化站 3 號出口出站，往明耀百貨方向前進再轉進忠孝東路 216 巷。
2. 由信義安和站 1 號出口出站，順著安和路一段往北再轉進仁愛路四段 266 巷。

### 【開車】

1. 開車經中山高：下建國南路高架橋南行，左轉忠孝東路於敦化南路口右轉，經仁愛圓環左轉仁愛路四段。
2. 開車經北二高：下辛亥路出口，右轉復興南路、右轉信義路四段，左轉安和路，過仁愛國小右轉仁愛路四段 266 巷。

### 【搭乘公車】

| 公車路線   | 下車站名    |
|--|---------|
| 226(副)、235(正)、261、263、270、311 (藍線)、621、651、662、663、902 | 國泰醫院站   |
| 204、212、232 忠孝幹線、240、278、281、299、667                   | 阿波羅大廈站  |
| 33、52、275、285、294、905、906、909、敦化幹線                     | 仁愛國中站   |
| 254 (右) (左)、266、282(正)、288                             | 市民住宅站   |
| 20、22、38、226、信義幹線                                      | 信義通化街口站 |
| 33、37、41、292   | 仁愛敦化路口站 |
| 0 東  | 敦化南路口站  |