

# 〇〇醫院/診所

## 醫療事故及醫療爭議關懷作業流程(參考範本)

### 說明：

本作業流程為撰寫參考，貴院所可自行依自身組織、資源及人力等實際可達成之情況調整。

### 一、目的：

為促進醫病和諧，建立醫療事故關懷及醫療爭議處理機制，以妥速化解醫療處置過程中的爭議。

### 二、依據：

「醫療事故預防及爭議處理法」第六條與「醫療事故關懷小組組成及應遵行事項」。

### 三、適用範圍：

- (一) 病人接受本院之醫事服務，發生重大傷害或死亡之結果。但不包括因疾病本身或醫療處置不能避免之結果。
- (二) 病人方之當事人認為醫療不良結果，而應由本院或本院醫事人員負責所生之爭議。
- (三) 病人屬藥害救濟、生產事故救濟或預防接種受害救濟之對象。
- (四) 其他經認定有需要啟動關懷之事件(例如病人安全異常事件、申訴或抱怨事件、潛在醫療爭議事件、司法機關來函或衛生主管機關轉知事件等)。

### 四、關懷小組組織

- (一) 本院組成醫療事故關懷小組，設召集人1名，任期〇〇年。召集人由院長指派主任級以上醫事人員擔任，綜理醫療事故及爭議關懷事務。
- (二) 設置受理窗口，負責接收院內各管道通知(報)有需要啟動關懷之事件(例如病人安全異常事件、申訴事件、潛在醫療爭議事件、主管機關轉知事件等)。
- (三) 關懷小組成員名單及分工如附表。

## 五、作業流程：

- (一) 接獲案件通知，經評估立案後，啟動關懷服務。
- (二) 受理窗口專人於立案後 0 日內，初步瞭解事件發生經過及確認個案資料。
- (三) 呈報召集人，視需要召開院內分析會議，了解事件經過及爭議點、討論因應策略及團隊分工等，並指派人員擔任病家聯繫窗口，進行後續關懷。
- (四) 對涉及爭議之院內員工，由召集人指派科部主管或關懷小組成員，主動表達關懷和支持，並告知院方各項協助措施及後續處理流程。
- (五) 關懷小組應於接獲事件通知後 00 日內，向病人、家屬或其代理人（以下簡稱病方）說明、溝通、提供協助及關懷服務（以下簡稱關懷服務）。若為醫療事件事件，應於事故發生翌日起 5 個工作日內進行。
- (六) 關懷服務之項目可參考【病人關懷紀錄表】，視案件需要，由主責醫事人員或關懷小組人員進行，並做成紀錄，紀錄應至少保存三年。
- (七) 視案件需要，安排病情說明會或協調會。
- (八) 關懷後，若病方接受說明或協調結果，或追蹤 00 月後無進一步訴求或行動，予以結案。

## 六、實施與修正：

- (一) 本作業流程經本院 00 會議通過後辦理，其修改時亦同。
- (二) 本作業流程經通過後，應定期召開檢討會議，瞭解關懷機制之成效。

**附表：〇〇醫院/診所醫療事故關懷小組**

職稱	姓名	院內職務	任務	專業背景
召集人				
成員				
成員				

註：依據醫療事故關懷小組組成及應遵行事項第二條：醫療機構依本法第六條第一項組成之醫療事故關懷小組，應指定具主管職身分之醫事人員為召集人，及成員若干人；成員應包括下列人員之一：

- (一) 醫師。
- (二) 護理師。
- (三) 律師、法律顧問、法務人員或其他法律專業人員。
- (四) 社工人員。
- (五) 心理諮商人員。
- (六) 醫院管理、病人安全管理、護理行政或其他適當人員。

關懷小組之召集人為常任職，並得明定其任期。