**ＯＯ公會／學會／協會／基金會**

**協助醫療機構辦理醫療事故及爭議關懷作業流程(參考範本)**

|  |
| --- |
| **說明：本作業流程僅供撰寫參考，貴單位可自行依自身組織、資源及人力等實際可達成之情況調整。** |

**一、目的：**

為協助本會會員及其執業之醫事機構（99床以下醫院、診所及其他醫事機構），於發生醫療事故及爭議時，能向病方說明、溝通、協助及關懷，特訂定此辦法，期能建立良性溝通關懷平台，促進醫病和諧關係。

**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遵行事項」。

**三、適用事件範圍：**

1. 病人接受醫事機構之醫事服務，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。
2. 病方之當事人認為醫療不良結果應由醫事人員、醫事機構負責所生之爭議。
3. 其他經本會認定可啟動關懷服務之事件。

**四、服務對象：**本會會員及其服務之99床以下醫療(事)機構。

**五、關懷專責小組組織**

1. 本會組成醫療事故及爭議關懷專責小組（以下簡稱本小組），由理事長或理事長選任之醫事人員擔任召集人，綜理本小組相關事務。
2. 小組成員共OO人，包括本會OO委員會委員、法律顧問及會務人員；心理諮商人員、社工人員或其他適當人員，可請本縣（市）區域級以上醫院或相關公、學會推薦。成員名單及分工如附表1。
3. 設置收案窗口，受理服務對象申請關懷服務。

**六、作業流程(附圖1)：**

1. 醫事人員或醫療機構填寫申請書（附表2），向本會窗口申請協助。
2. 本會專人先行瞭解事件發生經過，呈報召集人評估（或由本小組會議討論）事件關懷處理方式。
3. 依申請人需要，由本會指派專責小組成員提供諮詢與關懷，共同研擬後續處理方案。
4. 視案件需要，得在醫病雙方同意下，召開說明會或協調會，由本會指派小組成員或外聘專家居中協調。
5. 本會執行之溝通關懷過程，需做成紀錄，並保存至少3年。
6. 若病方接受說明或協調結果，則予以結案。病人不接受時，轉介或引導病方申請衛生局調解。
7. 定期召開檢討會議，瞭解關懷機制之成效。

**六、實施與修正：**

本作業規範經本會OO會議通過後辦理，其修改時亦同。

**附表1：ＯＯ公會醫療事故及爭議關懷專責小組成員**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **職稱** | **姓名** | **會內職務** | **任務** | **專業背景** |
| **召集人** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| （請依實際組成成員人數自行增列） | | | | |

### 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。

**附表2**

**OO公會**

**醫療事故或爭議關懷服務申請書**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申請人姓名 |  | 出生年月日 |  |
| 服務機構名稱 |  | 執業科別 |  |
| 服務機構地址 |  | | |
| 電子郵件 |  | 連絡電話 |  |
| 病人姓名 |  | 性別 | □男 □女　□其他 |
| 聯絡人姓名 |  | 聯絡電話 |  |
| 與病人關係 | □本人 □配偶 □子女 □代理人 □其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| 通訊地址 |  |  |  |
| 爭議內容(請簡述事件起因、過程及現況）： | | | |
| **希望本會協助事項：**  □提供事件處理方向及溝通建議  □提供法律諮詢與建議  □協助檢視醫療過程，提供專業意見  □陪同參加調解  □申請相關社福補助、醫療救濟之評估與協助  □召開醫病協調會或說明會(需經病方同意)  □其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |

**附圖1：OO公會關懷小組作業流程圖**

醫療事故或爭議發生

尋求外部專業團體協助

醫療機構或醫事人員

委託本會協助醫療事故關懷

本會窗口受理案件

初步了解事件經過

呈報召集人

依案指派適當人員關懷

專責小組提供關懷服務、

製作關懷紀錄

結案

病人接受協調結果

附件2醫療事故院外關懷服務申請書(醫療機構用)及病方同意書

病人不接受協調結果

轉介引導雙方至

衛生局申請調解