**ＯＯ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。** |

1. **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。

1. **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」。

1. **適用範圍：**
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 其他經認定有需要啓動關懷之事件（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）。
6. **關懷小組組織**
7. 本院組成醫療事故關懷小組，設召集人1名，任期OO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。
8. 設置受理窗口，負責接收院內各管道通知（報）有需要啓動關懷之事件（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）。
9. 關懷小組成員名單及分工如附表。

**五、作業流程：**

1. 接獲案件通知，經評估立案後，啟動關懷服務。
2. 受理窗口專人於立案後O日內，初步瞭解事件發生經過及確認個案資料。
3. 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。
4. 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。
5. 關懷小組應於接獲事件通知後OO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）。若為醫療事故事件，應於事故發生翌日起5個工作日內進行。
6. 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。
7. 視案件需要，安排病情說明會或協調會。
8. 關懷後，若病方接受說明或協調結果，或追蹤OO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OO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：ＯＯ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。