

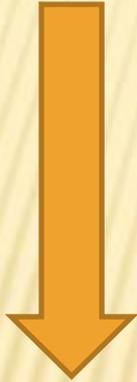
劇本內容情境分析

病患家屬



醫生與院方

- ✘ 不理性的言論
- ✘ 要求醫生作出解釋

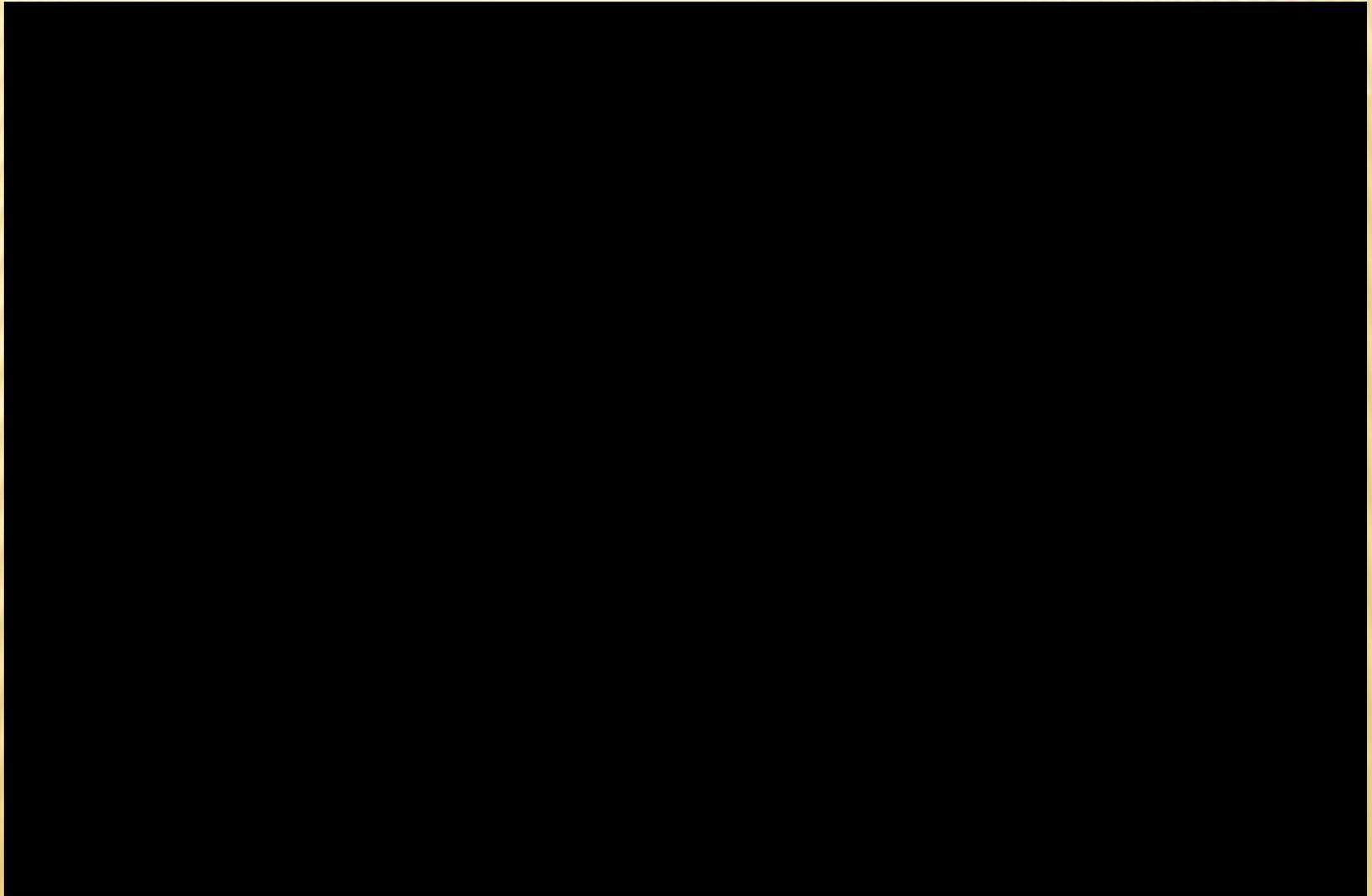


- ✘ 能同理醫生處境
- ✘ 適時退讓

- ✘ 不能同理家屬失去親人的痛
- ✘ 不願多作解釋而導致加深誤解



- ✘ 對診療過程提出說明
- ✘ 退一步達成和解



劇本修正

修正

- ✘ 家屬B：你怎麼可以對家屬隱瞞實際的狀況呢？【突顯家屬想知道真相的急切】
- ✘ 院方代表：我們今天有把病歷帶來。→我們有考慮到家屬不知道詳細狀況，所以我們今天有把病歷帶來，若有不了解的地方再請醫師解釋。【誠實原則】
- ✘ 家屬B：難道你們不能用比較淺白的方式向我們說明嗎？【突顯醫病雙方的隔閡】

修正

- ✘ 醫生：當時病人僅告知有頭痛的現象，並未告知曾有醫生：.....但我還是建議他繼續做超音波和腦波檢查。
→.....但為了做出更進一步的判斷，我建議他繼續做超音波和腦波檢查並告知詳細的流程，也得到其同意。【自主原則—知情同意】
- ✘ 院方代表：雖然病人是在做完腦波檢查後過世的，但是基本上，這些檢查是對身體無害的，本院的檢驗儀器均合乎國家標準，而且檢查過程中都以病人安全為第一考量，所以病人的死因應該跟檢查無關。【不傷害原則】

修正

- ✘ 家屬B：既然死因是腎臟癌，為什麼當時沒有發現？是不是醫生在這方面有疏失？他是不是誤診了？→.....我知道人不是萬能的，但是醫師應該要有一定的專業水準吧！沒在第一時間想到這個可能性，是不是醫生在這方面有疏失？
【同理醫師的情況下，家屬懷疑醫師不符不傷害原則】
- ✘ 醫生：但是當時病人僅僅告知有頭痛的現象，並未告知曾有結石的病史，導致我遺漏掉腎臟癌的可能性。→.....所以我認為這些症狀和腦部病變有關，並安排病人接受超音波和腦波檢查。【不傷害原則】
- ✘ 家屬B：你不要這樣講，其實大家都有錯啦！畢竟醫生也是人啊，難免會犯錯。【家屬態度趨緩，能夠體諒醫師】

-
- ✘ 院方代表：我們很能理解你們現在的心情，事實上我們雙方都有錯，我們對我們的疏失感到萬分抱歉。→我們對每一位病人的權利都同等重視，因此我們很能理解你們現在的心情。我們對我們的疏失感到萬分抱歉，所以我們願意協助家屬處理後續事宜。【公平原則】
 - ✘ 家屬A：那你們願意賠錢補償我們的損失嗎？【太過功利，故刪去】

病人申訴的爭議點

病人申訴的爭議點

- 1.病人入院前並沒有明顯而重大的症狀。但入院後，經由醫師建議做了詳細的檢查，而後竟然就在醫院中過世，家屬並未參與整個醫療過程，因而對於醫師的治療過程與方式懷有疑惑與質疑。
- 2.醫師對於病人血尿的症狀並未多加注意，而側重於腦部的檢查，是否因而延誤病人接受治療的時機。

病人申訴的爭議點

3. 醫師所從事的醫療過程僅包含數個檢查項目，是否這些檢查隱含有尚未被發現的風險，因而導致病人的病情加劇，進而引發病患死亡。
4. 一開始，醫師不友善的立場與含糊的說明並未能使病家信服，因而引發後來與病家溝通不良的問題。

院方及醫師說明真相的內容分析

院方及醫師說明真相的內容分析

- 1.起先，醫師對於死亡證明書的保留是違反醫學倫理與規範的行為。
- 2.醫師對於病人以及病家有清楚、明確解釋病情及死因等醫療相關問題的義務。
- 3.醫療爭議調解委員會上，醫師的態度進行了修正與改善。

院方及醫師說明真相的內容分析

- 4.在互相討論以及解釋說明的過程中，兩造逐漸解開心中的疑惑以及不滿。
- 5.在院方釋出善意以及醫師對於本身錯失不推諉後，兩方以和平的方式達成共識，完成和解。

醫師及院方的說明及處理經過

說明

- 1.病人當初來就診時的診療情況
- 2.對病人病情的診斷
- 3.安排病人做了何項檢查
- 4.檢驗儀器的安全性

調解過程

1.提供病歷

2.詳細說明當時情況

3.展現善意的態度

4.達成共識—和解

由病人立場的省思、同理心、心得

-病人家屬的心情

省思、同理心

- ✘ 醫生只是一種專業的服務業
- ✘ 人類的能力依舊有限
- ✘ 耐心

- ✘ 將心比心
- ✘ 立場的改變
- ✘ 敞開心房、傾聽專業的意見

心得

- ✘ 病人的權利爭取
- ✘ 由不同立足點思考
- ✘ 接受多方意見
- ✘ 和他人討論的技巧及收穫
- ✘ 團隊合作的重要性

由醫生立場的省思、同理心、心得

-病人家屬的心情

省思、同理心

- × 專業術語的使用
 - × 態度  服務的本質
 - × 謙卑、虛心受教
-
- × 視病猶親
 - × 立場的改變
 - × 敞開心房、拋開專業的枷鎖

心得

- ✘ 四大原則的真正意義
- ✘ 由不同立足點思考
- ✘ 接受多方意見
- ✘ 和他人討論的技巧及收穫
- ✘ 團隊合作的重要性

補充資料

✘ 腦部斷層

可以看到腦內組織，但常只有軸狀切面



✘ 醫療調解的社會層面

