

附件二：得獎事蹟舉例

預警教育的推手

從預防的角度處理醫療爭議，奇美醫院院長林宏榮是倡導理念的重要推手，他提出「醫療糾紛全週期風險管理」的概念，強調醫院要從「反應式」的衝突管理，提前到「預應式」的風險管理，不僅營造奇美醫院獨特的關懷文化，他以緊急醫療救護訓練架構為概念，制訂全院的分層教育訓練模組，並帶領奇美的醫糾關懷教師團隊開發標準化課程，將這套模式輸出至全國醫療院所，影響深遠。

調解現場的第一線人員

調解案件除了有賴醫療、法律委員發揮專業，承辦的基層人員扮演與民眾接觸的窗口，臺中市醫師公會總幹事葉文娜數十年來經手案件逾500件，她逐案先耐心傾聽病家訴求，破除民眾擔心公會可能醫醫相護的顧忌，110年該會平均和解率高達7成。花蓮縣衛生局科員林芷瑩破除公務機關冷漠的印象，走上第一線擔任醫療機構與病家之間的溝通橋樑，即使已經結案，對於情緒過不去的民眾，她還會主動連結免費心理諮商等資源，照顧民眾的身心需求。

溫暖的法律人

有群法律人因為知道走訴訟的代價，面對醫療爭議時不以法律為手段，而是用溫暖的方式、理性的態度協助化解。律師呂清雄在桃園市擔任調處委員20年，他運用豐富的訴訟經驗，妥適為醫病雙方分析案件的訴訟風險，並透過耐心聆聽、協助彙整爭點，促成調處成立。在台北慈濟醫院擔任法務的宋美侖，主持醫療說明會時不袒護醫方，而是以「協調人」的角度，協助醫療人員將艱澀的醫療術語改用淺顯易懂的字句說明，也協助病家提問，釐清雙方爭議。

區域聯防互助

國泰綜合醫院與鄰近7家醫療機構組成「區域內醫療事故關懷群組」，以區域聯防概念，輔導合作機構有關醫療爭議、員工及病家關懷、醫品病安等各項教育訓練及經驗分享；並設置單一窗口，當群組內的機構遇醫療爭議或事故時，能即時聯繫、獲得初步協助，避免爭議事件擴大，且可視病家意願透過轉診方式接續治療，或視需要協助合作機構與病方之間進行溝通，是醫學中心的標竿。

更多得獎事蹟請見：<https://medcare.tdrf.org.tw/caring-reward/2022-year/recognition-list/>