

附件一：112年醫療事故關懷服務績優表揚 得獎名單

績優個人獎（依姓名筆劃排序）

吳芳茜、周奎學、施冠君、陳世宜、陳志金、陳彥賓、陳思雯、楊凱雯、楊豐榮、劉冠宜、蔡雅雯、蕭勝煌。

績優調解委員獎（依姓名筆劃排序）

古有馨、江俊逸、柯基生、高大成、張富慶、楊靖儀、顏榮信。

績優機構團體獎（依機構團體筆劃排序）

中山醫學大學附設醫院、中正脊椎骨科醫院、中國醫藥大學附設醫院、長庚醫療財團法人基隆長庚紀念醫院、財團法人台灣婦女健康暨泌尿基金會、高雄市立大同醫院(委託財團法人私立高雄醫學大學經營)、國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院生醫醫院、醫療財團法人徐元智先生醫藥基金會亞東紀念醫院。

公務績優獎（依衛生局筆劃排序）

花蓮縣衛生局、南投縣政府衛生局、屏東縣政府衛生局、雲林縣衛生局、新竹縣政府衛生局、彰化縣衛生局、臺中市政府衛生局。

附件二：得獎事蹟舉例

多元關懷力 搭起醫病溝通橋樑

醫療爭議發生時，有賴各種專業人員發揮關懷力，為醫病重新搭起溝通的橋樑：國泰醫院法務組長陳彥賓20多年來，在第一線發揮協調能力以及柔軟的溝通特質，傾聽病家訴求，協調醫療人員用中文來寫醫療說明，幫助醫病有效溝通；臺大醫院陳思雯社工師，擔任關懷小組協調窗口迄今逾10年，陪伴病家時不論成為憤怒浪潮襲來前的「消波塊」，或化身可以信賴的「避風港」，角色均切換得宜。

奇美醫院陳志金醫師為了推廣醫病溝通，長期在臉書撰文分享醫療關懷感動故事，開設的粉絲專頁已有30萬人追蹤，疫情期間一篇「擊垮我們的是人性，不是病毒」貼文，文章總觸及量高達500萬人次，發揮社會影響力促進改善醫病關係。

台灣婦女健康暨泌尿基金會承辦衛福部生產事故救濟業務，建立良好諮詢管道與關懷追蹤機制，主動聯繫申請個案，表達關心、傾聽同理、提供協助，扮演醫療機構與民眾間溝通橋樑，111年諮詢服務滿意度超過9成。

熱血醫師律師 調解助醫病減少對立

顏榮信醫師與張富慶律師，分別受邀擔任臺中地方法院、彰化縣衛生局的調解委員，投入均超過10年，在公忙之餘熱血接下任務，是因為認同調解才能幫助醫糾案件中的雙方減少對立，真正回應病家的訴求，避免雙方因為漫長的訴訟而持續受苦。

從預防著手 落實醫院關懷文化

臺北市立聯合醫院總院長蕭勝煌以神經外科和重症加護之資深臨床專業，加上溝通特質，更能同理病家訴求，並透過院內檢討找出引起爭議的癥結，釐清雙方認知落差，有效降低爭議件數。進一步積極推動「家庭溝通會議」，以身作則建構強調溝通的組織文化。

台大雲林分院醫務特助楊豐榮從爭議處理的經驗，轉化為醫病溝通心法：「化未知為可預測、並傳遞給病人。」擅長以圖表幫助病家了解病情演變與醫療準備，降低日後因非預期的結果造成病家怪罪，並鼓勵同仁於醫療照顧過程中發現有爭議疑慮可及早通報，讓關懷小組掌握資訊、介入關懷，也大幅降低案件演變成爭議的機率。