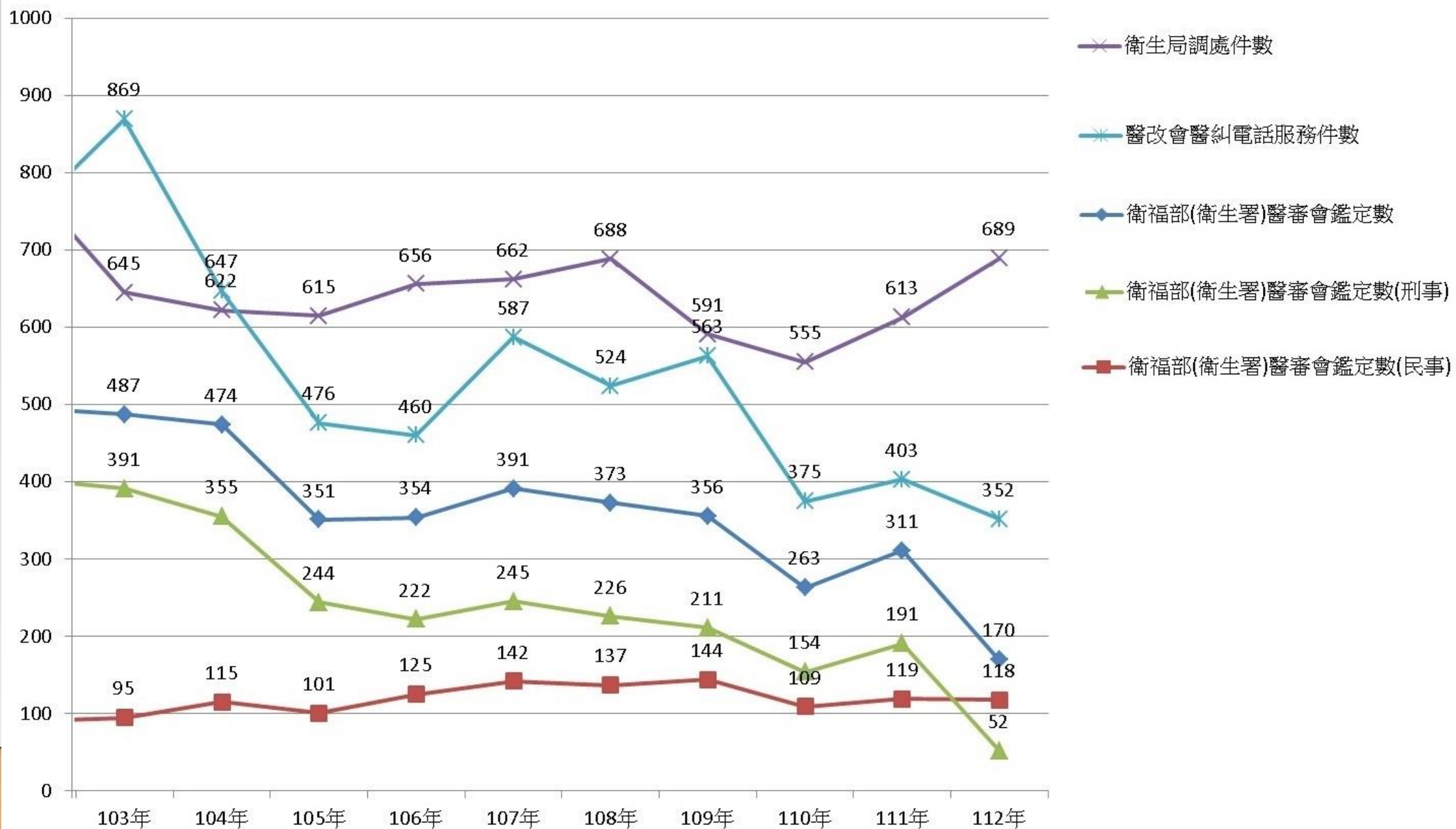


醫療爭議調解注意事項 及心得分享

古有馨 醫師

近10年衛生局調處案件數及各部门處理醫糾案件統計表



認識調解

Merit (功德)

Art (藝術)

Knowledge (學問)

Effort (努力)

Interest (興趣)

Technique (技巧)

從事調解工作，既然要調解就希望：

MAKE IT

分享這些年個人參與調解的入門心法
(野人獻曝篇)

I PRAY TO GOD S

Initial step (好的開始 成功的一半)

- a. 整理調解申請書或地院、地檢轉達的資料。
- b. 調閱病歷及蒐集相關資訊。
- c. 應出席者的全部名單及出席時資格核定。
- d. 任意一方未出席時，確認通知是否合法送達。
- e. 利害相關第三人是否參與。

※案例分享

P R A Y

調解過程中，四個重要環節：

Preparation (做足準備)

Reliance (取得信任)

Analysis (測試分析)

Yield a solution (找出解方)

Preparation (凡事豫則立 不豫則廢)

a. 了解主要人物的訴求及立場

b. 詳閱病歷內容

c. 整理矛盾爭點

d. 徵詢專家意見

e. 參考類似案例

※案例分享

Reliance (取得信任是踏入成功調解的第一步)

- a. 親切的開場白
- b. 專業形象的建立
- c. 表現同理心的關懷
- d. 調解平台雙方平等
- e. 有效地控管場面

※案例分享

Analysis (測試分析)

- a. 傾聽積極回應
- b. 多方提問測試
- c. 觀察肢體反應
- d. 促進換位思考
- e. 分析成案可能

※案例分享

Yield a solution (找出解方)

調解方向無外乎：

“情” “理” “法” “錢”

四條路線交織運用

※案例分享

| T O

調解過程中，兩個有效的重要技巧：

Teamwork (團隊合作)

Off (分開調解)

Teamwork (團隊合作)

目前醫糾調解，都是醫法雙調

- a. 建立共同默契
- b. 爭點逐項說明
- c. 交叉火力支援
- d. 擬定一致條件

※ 案例分享

OFF (分開調解)

分開調解可說是最有效的手段，
而且同一調解會，可重複實施。
但是一般兩次就可以得知結果。

「拆屋」、「卸甲」 效應。

「登梯」、「門縫」 效應。

※案例分享

G O D

整個調解工作的三大主軸

Goal setting (標的設定)

Orientation (引領導航)

Destination (終極目的)

Goal setting (標的設定)

- a. 參考案例，事前設定
- b. 調解過程，合宜調整
- c. 醫法討論，評估可行
- d. 依據進展，重新設定

※ 案例分享

Orientation (引領導航)

- a. 減少枝節勿使偏航
- b. 控管分歧降低對立
- c. 促進對話拉近差距
- d. 運用技巧導向目標

※ 案例分享

Destination (終極目的)

調解的終極目的在於使醫病雙方免於訴訟。

- 一. 能於調解會上，當場簽立調解成立書為首要目標。
- 二. 退而求其次，在調解過程，讓申請人因瞭解而放棄後續司法途徑，也算完成目標。

※ 案例分享

Slogan (是口號也是座右銘)

堅持善願，必有所應。

不忘初心，方得始終。

~謝謝聆聽~

