

A woman with dark hair in a ponytail, wearing glasses and a grey t-shirt, is holding a large poster. The poster has a blue header with a circular logo and the text 'Puzi Hospital' in English. Below this, the Chinese characters '衝突關懷' (Conflict Care) are written in large, bold characters. The background shows a hospital room with wooden cabinets, a sink, and various medical equipment.

醫療糾紛應變與預防

陳璿羽

丁山弓

臺灣大學科際整合法律研究所
台南市立醫院急診科

高醫醫學系部定講師
急診醫學會溝通工作坊講師
衛福部精神危機處理小組專業顧問
臺北市醫師職業工會理事





當有醫療糾紛，最怕的是升級成全武行...

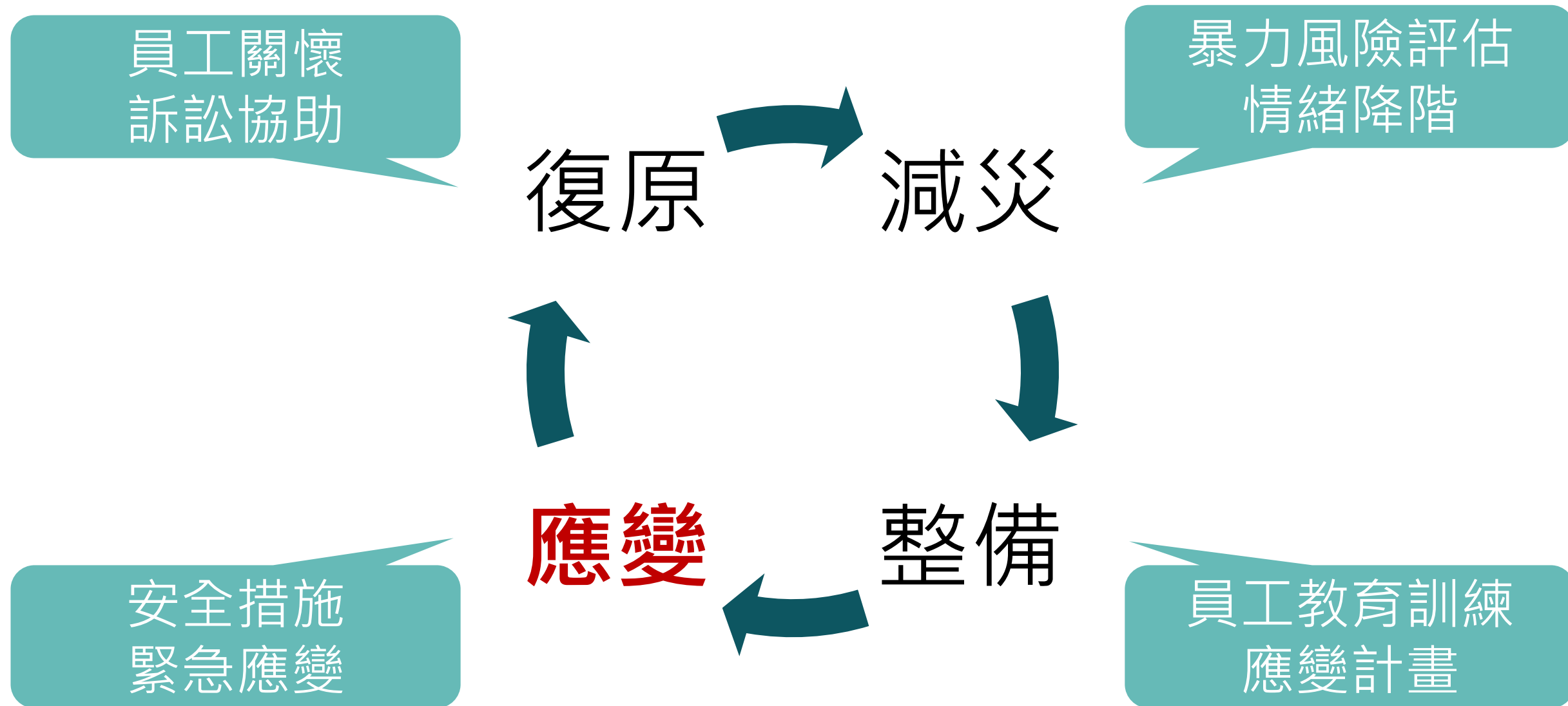
防急診暴力 朴子醫護人員拿盾牌自保

19:13 2016/06/21 | 中時 | 陳俞霽



但這已經是最後的階段

災害管理不能等到發生才處理



盾牌只是其中之一

我們不是佛系但不想被怕系



知識就是力量



第一就是要知道
暴力有什麼徵兆

扯！持刀砍傷雙和醫院護理師 犯嫌竟噏：留活口已經很好

記者 李昱堃 蘇憶歡 報導

發佈時間：2021/06/01 11:53

最後更新時間：2021/06/01 22:33



雙和醫院發生護理師遭攻擊事件。(圖／TVBS)

嘉義榮總24歲護理師遭病患家屬砍6刀 目前急救中

21:50 2018/05/25 | 中時新聞網 | 呂承哲、中國、廖素慧



眼

耳

鼻

觀察暴力發生前的線索

舌

身

意

眼



瞪視與眼神接觸

目露兇光的瞪視、多疑懷疑的眼神、
眼神與你沒有接觸



耳



幻聽、喃喃自語

自言自語、對空比劃、
針對真實或想像中的威脅對象、
妄想性言語。（小心！失去現實感！）

鼻



焦躁情緒

異於尋常的焦躁、
難以安撫、
呼吸加快。

舌



音調、音量

尖銳、大聲、無法自控的音調，
有攻擊及敵意的言詞、惡言相向。

身



身體姿態

來回踱步、不能靜坐、握拳或用拳擊物
突然停止正在進行的動作、
出現威脅攻擊的姿態等。

意



暴力意圖或歷史

注意病患是否仍處於暴力曲線高原，
或是曾經出現暴力行為。

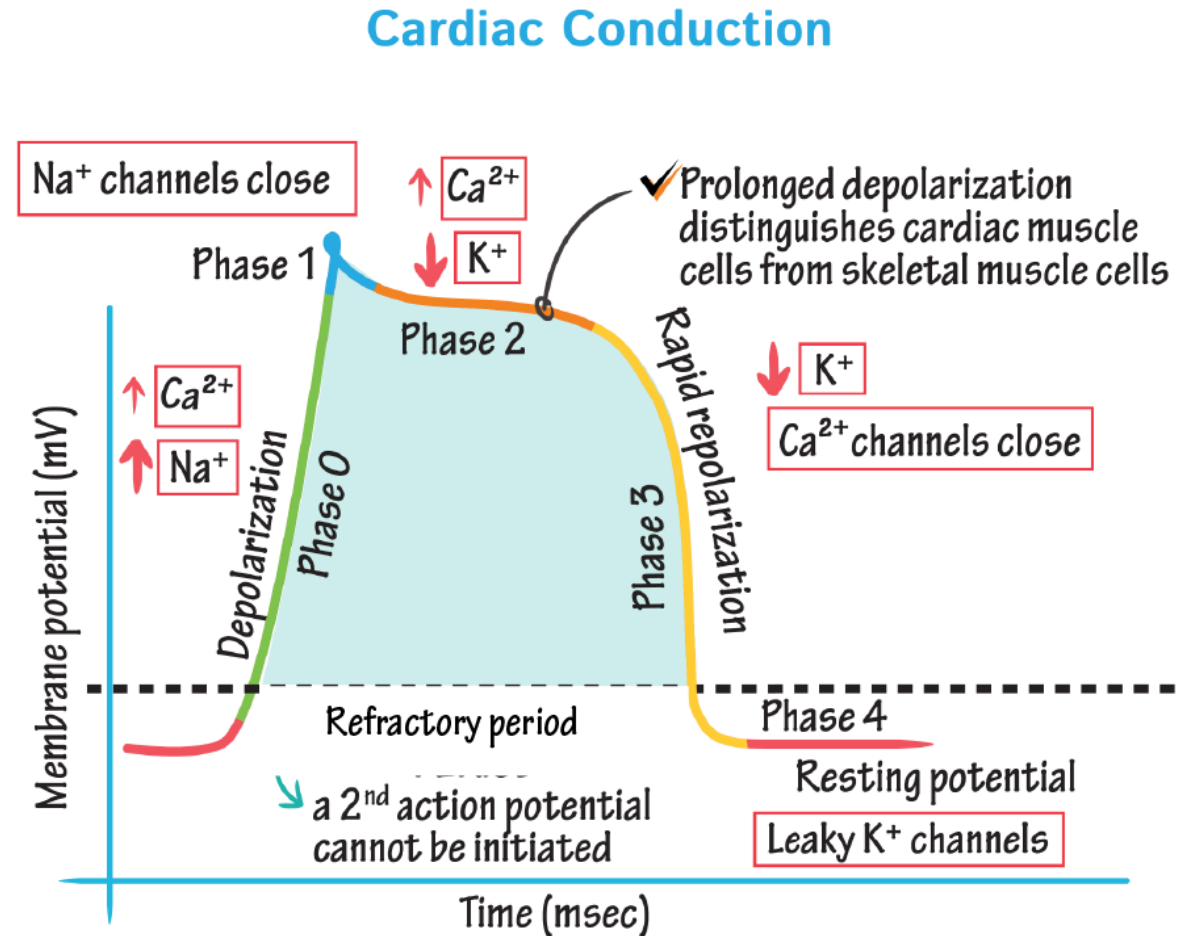
以上皆為再次出現暴力的高危情境。



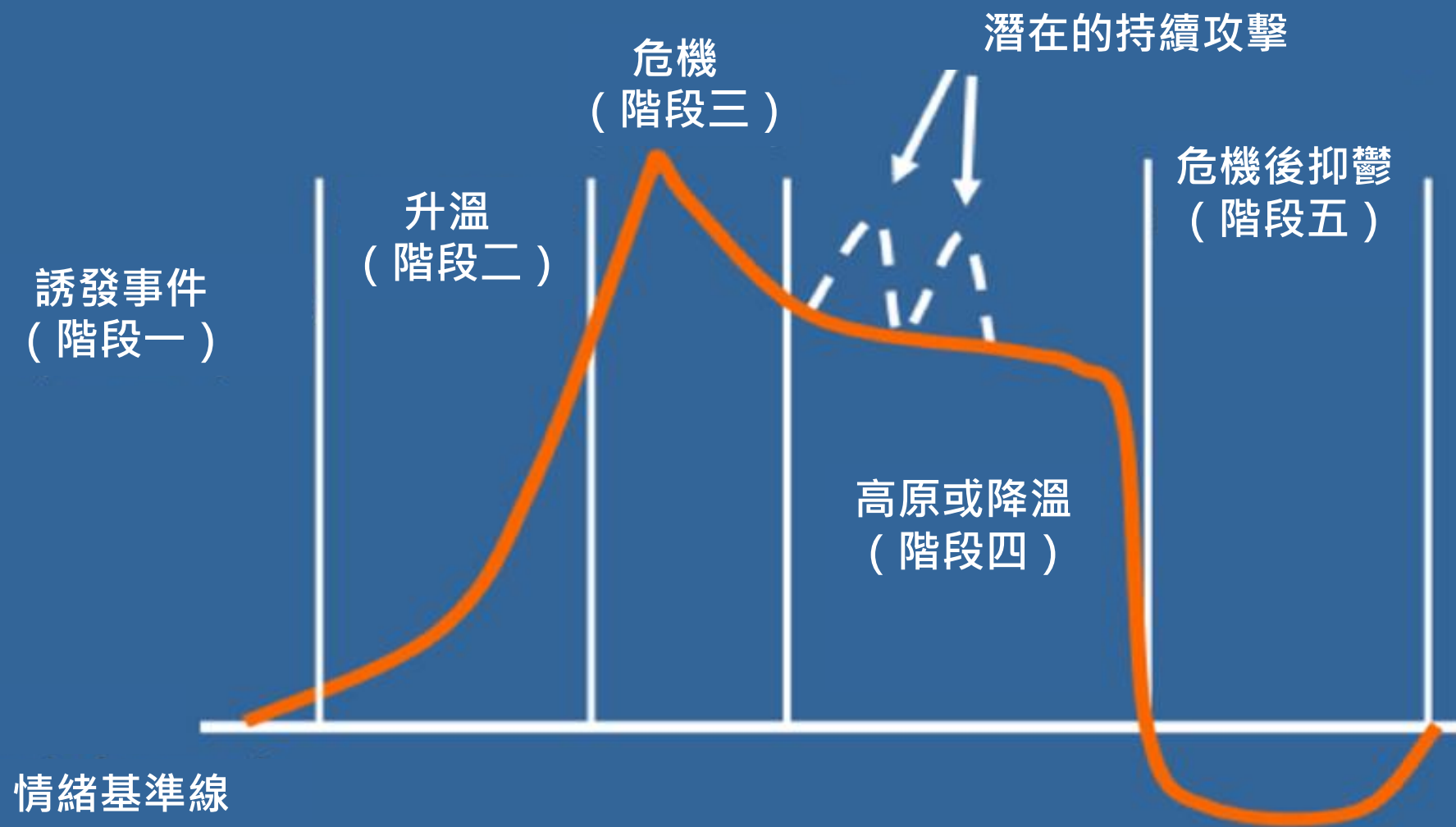
第二就是要知道
暴力的情緒曲線

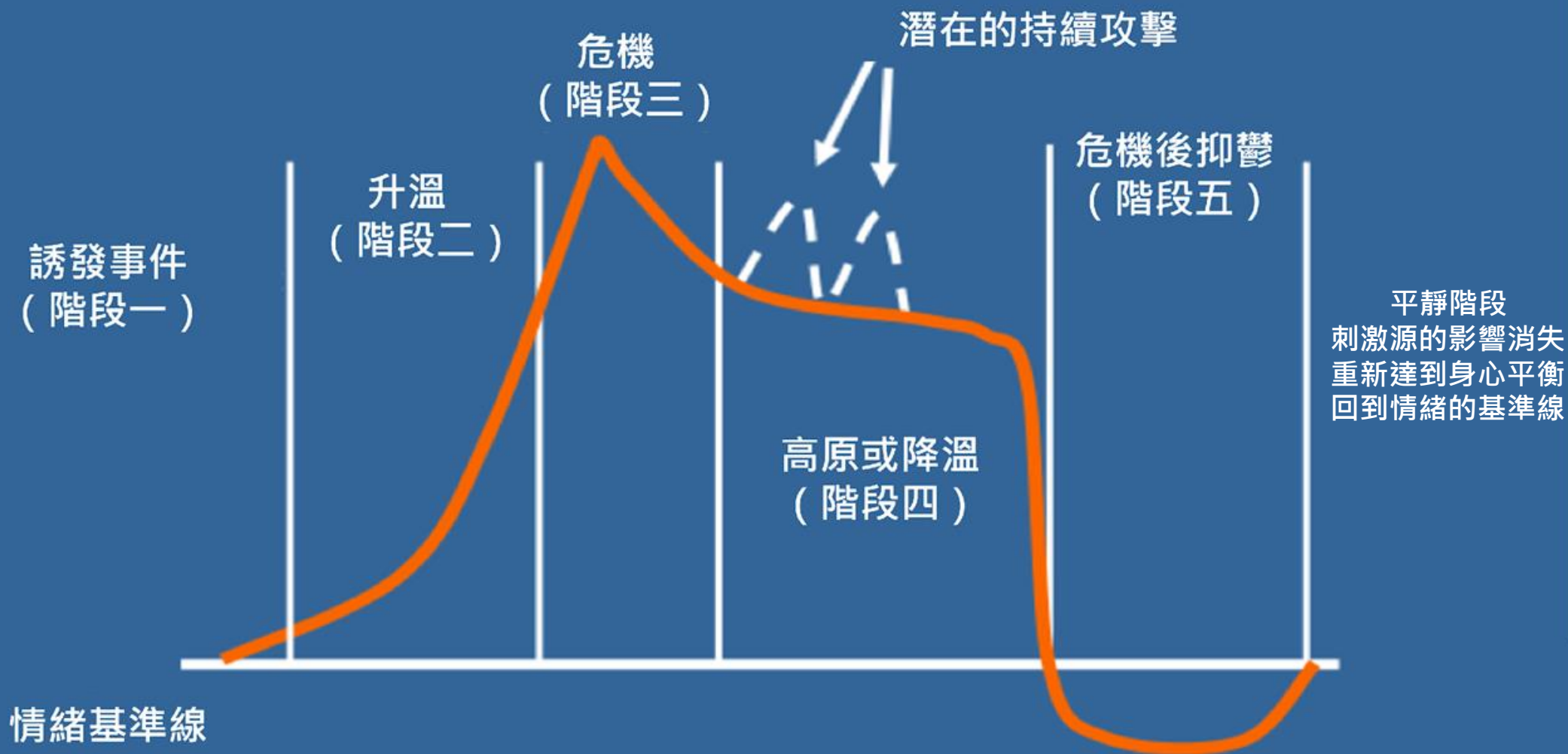
暴力的特性

1. 暴力的發生常有徵兆
2. 情緒不會一直都處在高點
3. 暴力持續的時機的時間可長可短，但通常會在某個時間點結束。



心臟電氣傳導模式





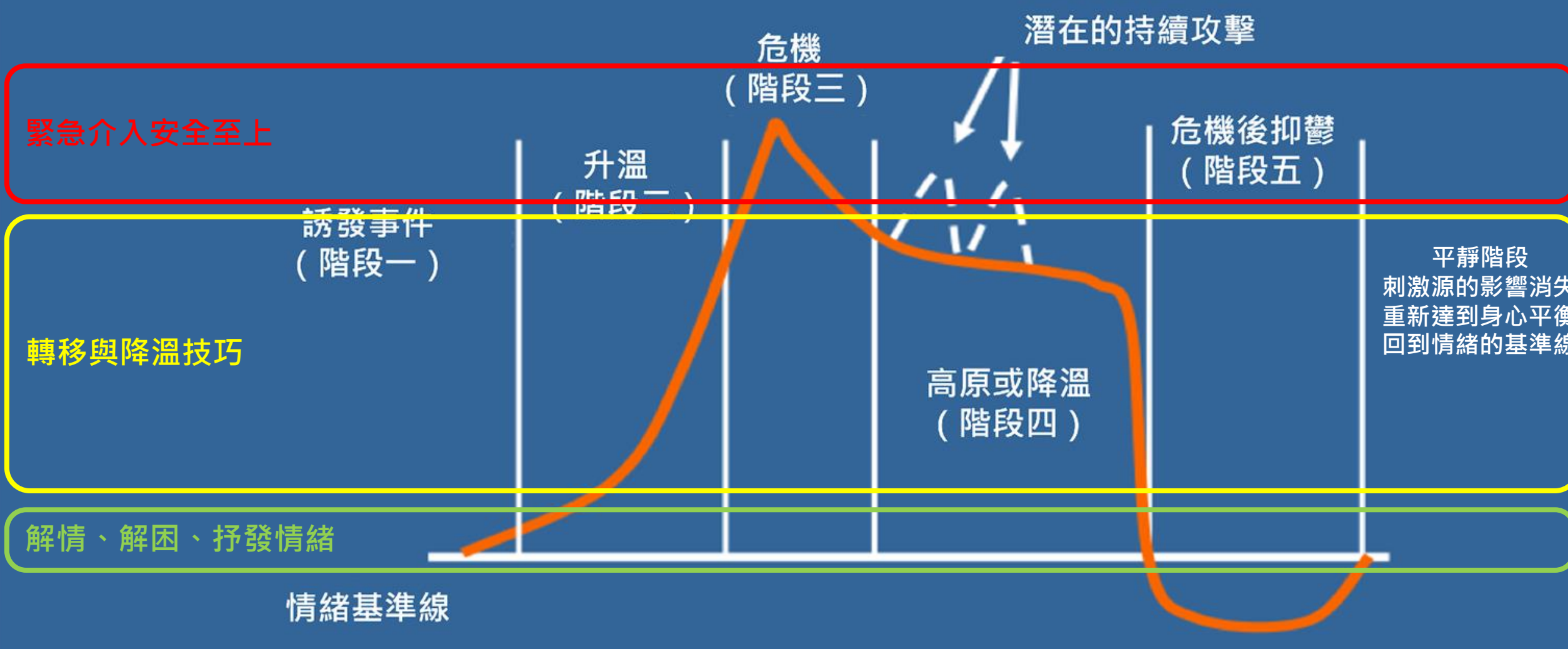
移除刺激源：例如解決誘發問題；或是暫時離開刺激性的環境

降溫：轉移注意力、轉移思想、轉移情緒、轉移環境

危機介入：考慮言語說服、行為約束，但需要進行安全性評估

降溫：考慮在安全性的環境下，以前述技巧讓患者的衝動降溫

專業介入下檢視整個事件，持續性的醫療照護，注意因自責衍生自傷傷人事件。



受到外在刺激或內在症狀誘發暴力攻擊的情緒

刺激源持續存在
自我調適機轉失能
無效介入導致升溫

情緒最高峰無處宣洩，
衍生暴力攻擊的可能性

持續的情緒張力
可能再次出現暴力行為

情緒發洩或環境介入後，
患者短期內情緒受到抑制，
甚至出現自責情緒

緊急介入安全至上

轉移與降溫技巧

解情、解困、抒發情緒

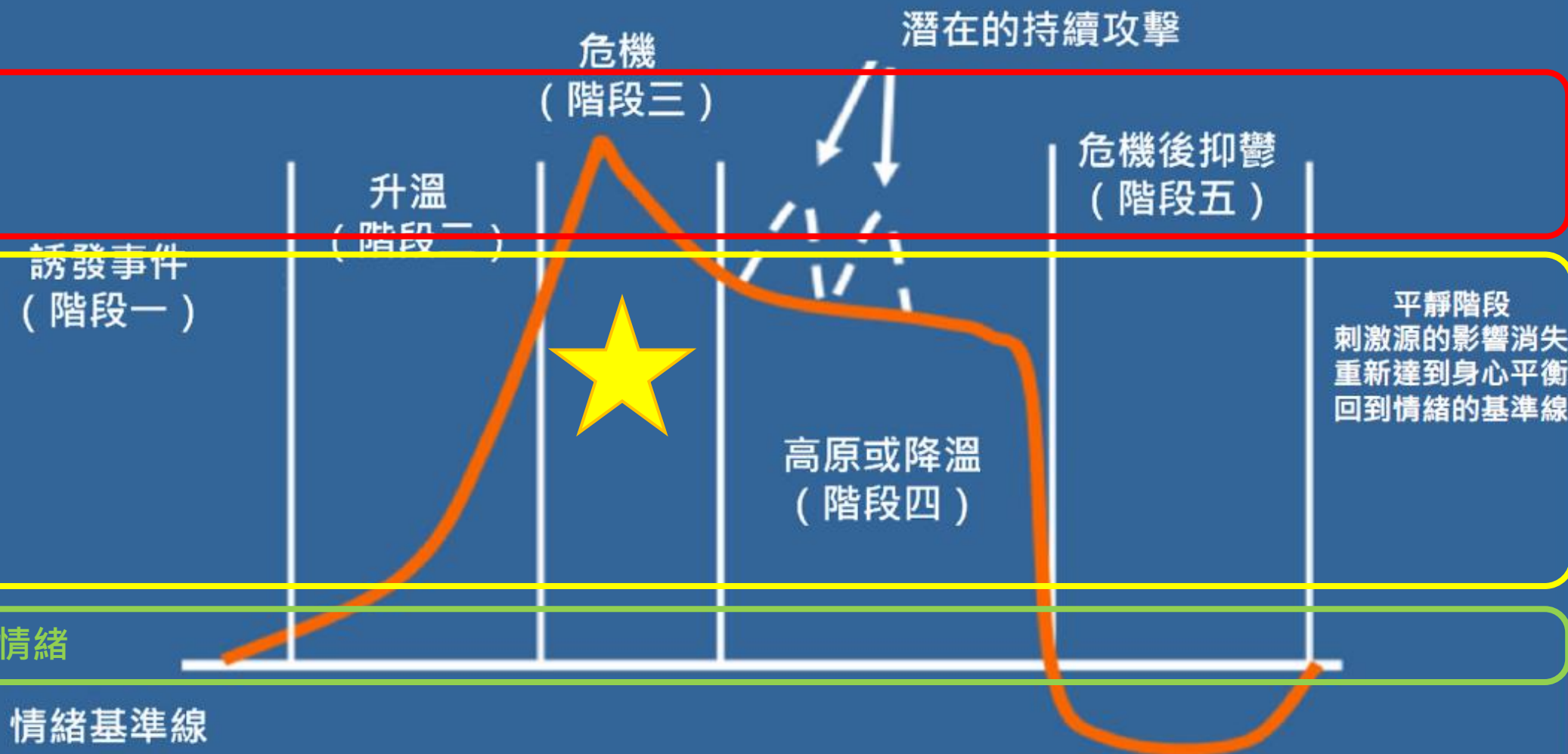
移除刺激源：例如針對精神
症狀給予針劑注射；或是暫
時離開刺激性的環境

降溫：轉移注意力、
轉移思想、轉移情
緒、轉移環境

危機介入：考慮言語說
服、行為約束，但需要
進行安全性評估

降溫：考慮在安全性的
環境下，以前述技巧讓
患者的衝動降溫

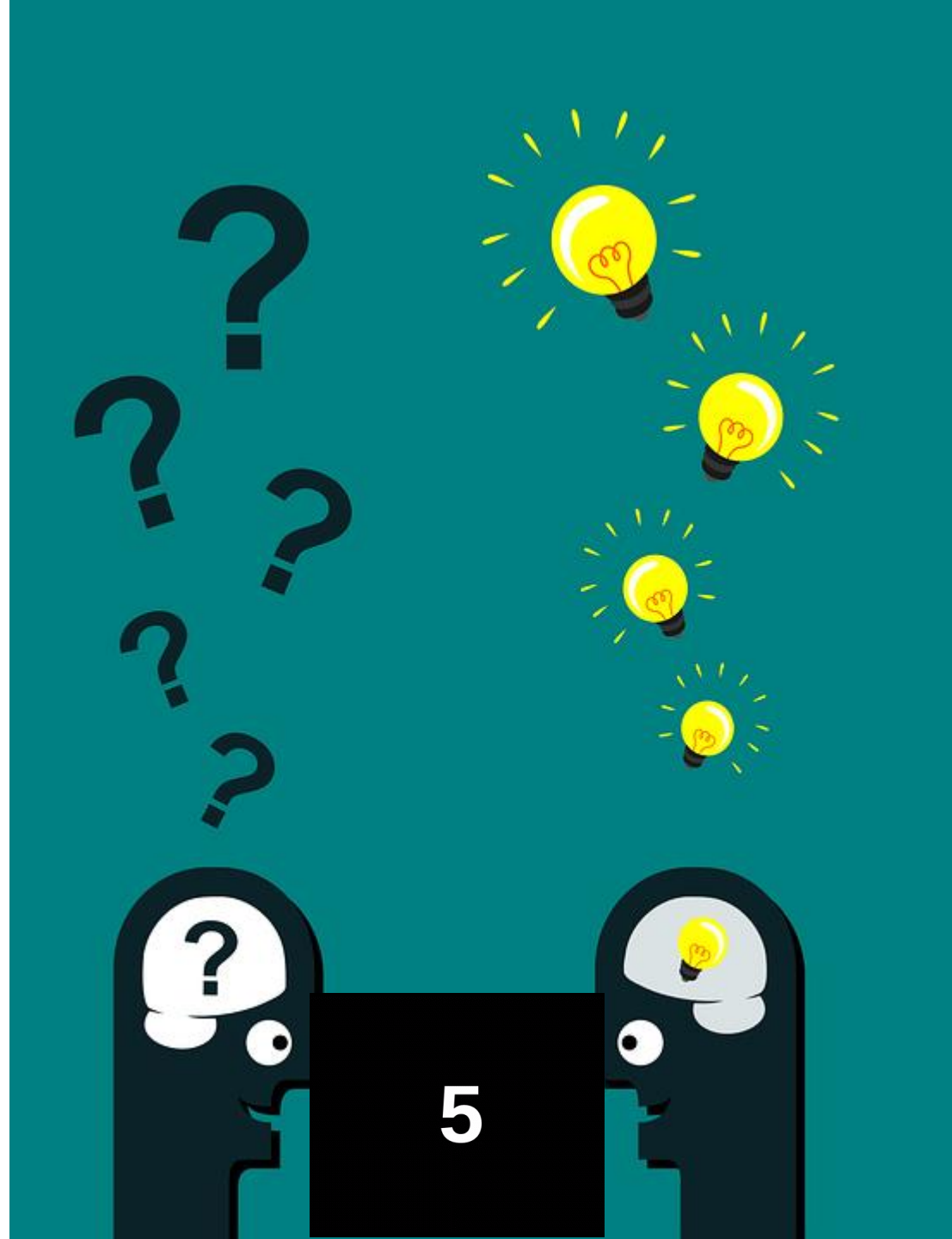
專業介入下檢視整個事件，
持續性的醫療照護，注意因
自責衍生自傷傷人事件。



來實際評估看看吧！

分析影片

- 請觀察影片，並且評估當事人的對話，是升階還是降階

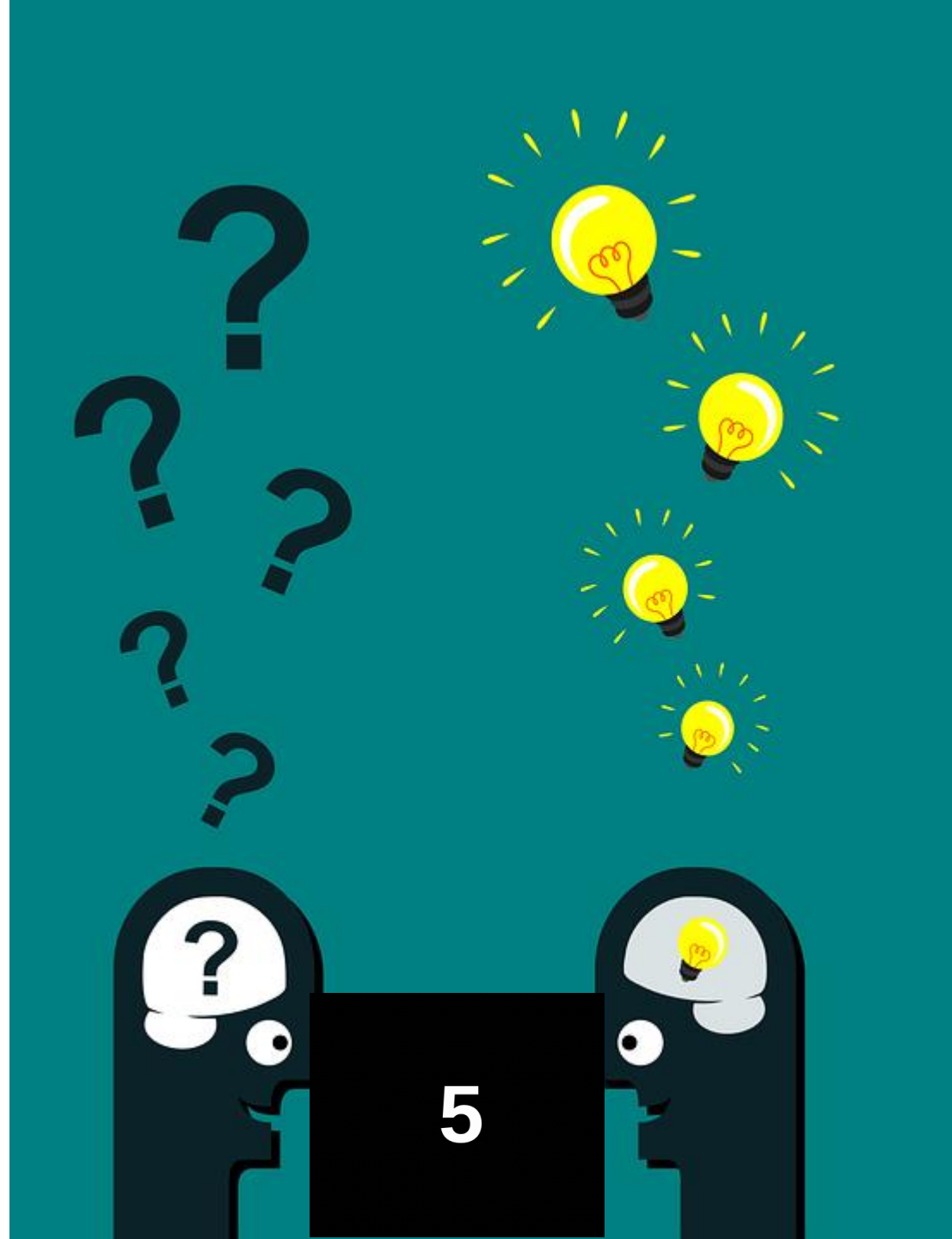


TAIWAN
雅捲風

我敢保證

分析影片

- 請觀察影片，並且評估當事人的對話，是升階還是降階



TVBS

NEWS



04 09

13 21 32

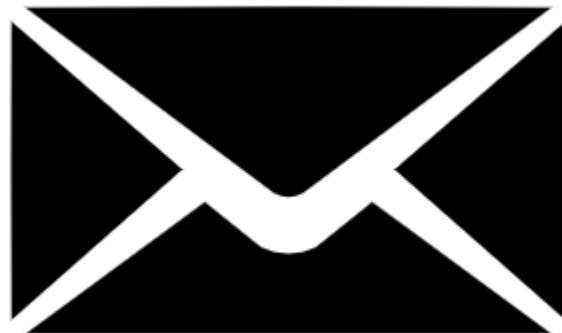
22:00

角逐黨魁 找回國黨良心 周玉蔻宣佈參選黨主席

- 你們要將心比心
- 什麼冷靜，我要叫人來
砸醫院了還冷靜
- 幹你娘咧
- 要怎麼告隨便妳！
- 妳態度好一點
- 我要叫人來打了
- 錄影好啊錄影才好
- 妳手比這樣沒大沒小喔
- 你什麼態度



- 先生你冷靜一點好不好
- 你不要對我們發脾氣
- 我現在在錄影
- 我可以提告！
- 為什麼？
- 我剛剛已經在這邊被他
一直罵了耶
- 我現在在錄影喔
- 你不要這樣喔
- 你剛剛也是這樣啊
- 我什麼態度你什麼態度



講到這邊有問題想提出嗎？



慢又沒尊嚴！
我難道不能升階然後報警就好？

在醫院打護理師

一家毆打光田醫院人員遭起訴 仍堅稱護理師態度差



罵完還戰態度

咆哮醫護被訴 議員反指護士態度差



2015/04/08 08:00

〔記者李立法／屏東報導〕屏東縣議員鍾明輝受李姓選民請託到醫院處理病床事宜，卻和急診室醫護人員爆發言語衝突，鍾、李兩人情緒失控，對醫護人員飆罵，林姓護士將兩人惡形惡狀PO上網並報警；檢方昨天偵結，將鍾、李兩人依違反醫療法及恐嚇起訴。檢察官認為，鍾明輝身為民意代表，卻假借職務上權力，對醫護人員施壓脅迫，建請法官從重量刑。

鍾明輝對於檢察官的起訴感到無奈，表示單純的選民服務案件卻演變成司法案件，社會大眾若看見林姓護士PO上網的影片，應不難分辨是誰的口氣比較差。遇到服務態度這麼差的護理人員，不生氣都難；醫院不但未予以懲處，竟還鼓勵護士提告，這是什麼心態？他只說了一句「沒大沒小」就要被法辦。

去年12月8日下午，李姓男子的母親因血糖過高，被送到醫院急診室，醫生初步施打胰島素後，等著安排住院病房。李男不耐久候，與醫護人員發生爭執，並通知縣議員鍾明輝到場，氣氛變得更加火爆，鍾明輝向林姓護士噙說「沒大沒小、妳是什麼態度，屏東人有夠衰小」等語，李男不滿等了3

升階不是不行，
升階很快，但是升階危險
為了大家平安下莊，建議能降則降

欸怎麼都沒人處理？

什麼沒處理！



這邊先要講一個比較玄的東西
叫做對話的 [姿態] 和 [流]

插了好幾針了，可不可以
找技術好一點的來？

抱歉喔我是我們這裡技術
最好的



人常常本能地想搶高姿態

小姐！點滴沒了

什麼小姐！我是護理師！



沒有順著流，往往會加劇衝突

你們抓我女兒
有必要抓這麼大力嗎？

爸爸你先出去啦
不要干擾醫療



但是沒有把病人的感覺處理好，會業力反噬

病人有沒有簽過放棄急救

你在說什麼放棄！
我們怎麼可以放棄！

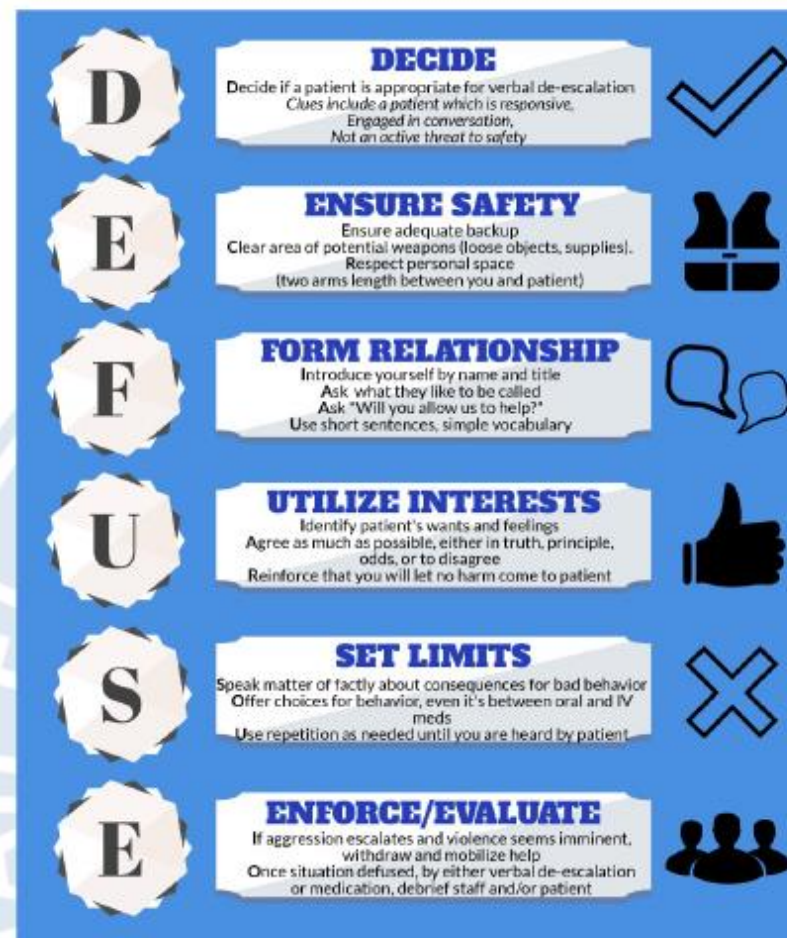


對「流」的掌握度，是我們一生的修練

關於降階的這些東西
其實不是我發明的...
讓我們來看看美國人怎麼教

口訣：選擇安全關係，需要界線評估

- 選擇適合言語降階的情境
- 確保自身安全
- 建立醫病關係
- 了解病人需要
- 設下會談界線
- 隨時重新評估



注意：六個面向不必然有順序性，亦時常反覆出現。

第一步：心理建設

- 降階是違反本能的

緊張會傳染，冷靜也會
需要練習才能保持冷靜

- 變冷靜需要時間

給病患思考的時間
給建立關係的時間



第二步：目標確認

- 我現在要跟病人接觸了，我的目標是什麼？

跟他講道理
講到他認輸



讓他放輕鬆
降低對峙感



第二步：目標確認

- 目標是上班順利，不是批評病人

先生，
在診間大小聲，
會嚇到人耶

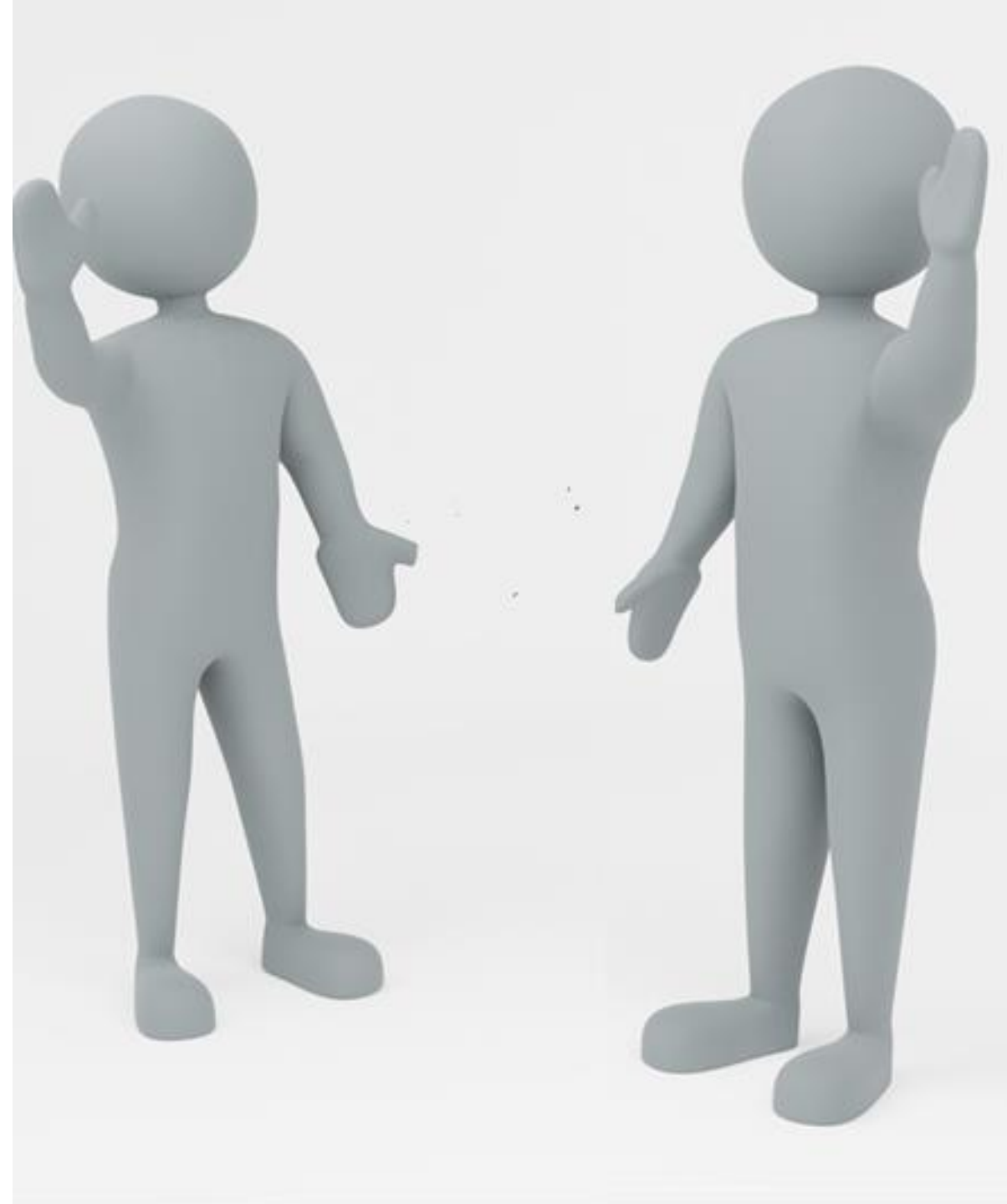


我聽到聲音比較大，
想過來關心，
發生什麼事了？



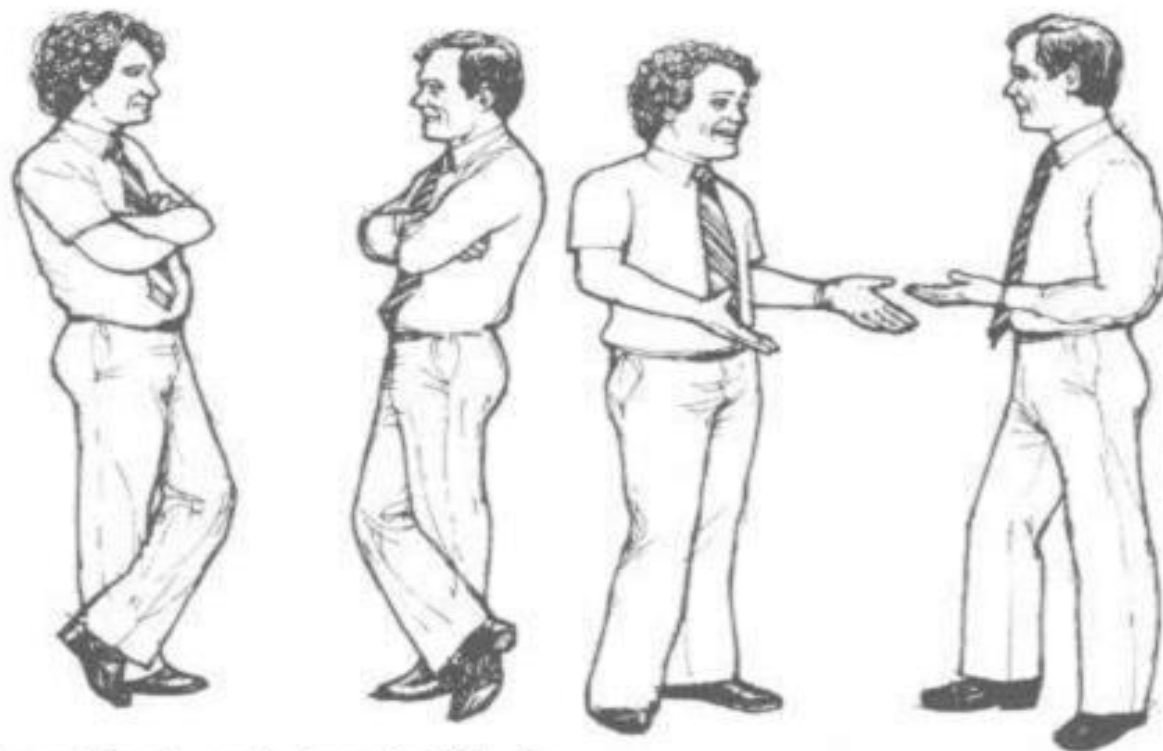
第三步：安全距離

- 盡量讓病人坐著
維持兩個手臂的距離
暴起攻擊時有反應時間
- 隨時面朝病患
不要在正前方
可以90度斜角



第四步：控制輸出

- 音量適中、語速放緩
- 視線等高、50%眼神接觸
- 張開手掌不高過胸
- 重心在後隨時移動
- 避免突發動作



Closed body and closed attitude

Open body and open attitude



- 選擇適合言語降階的情境

病人可以進行有意義的對談

沒有立即安全危害

確定可以言語對接

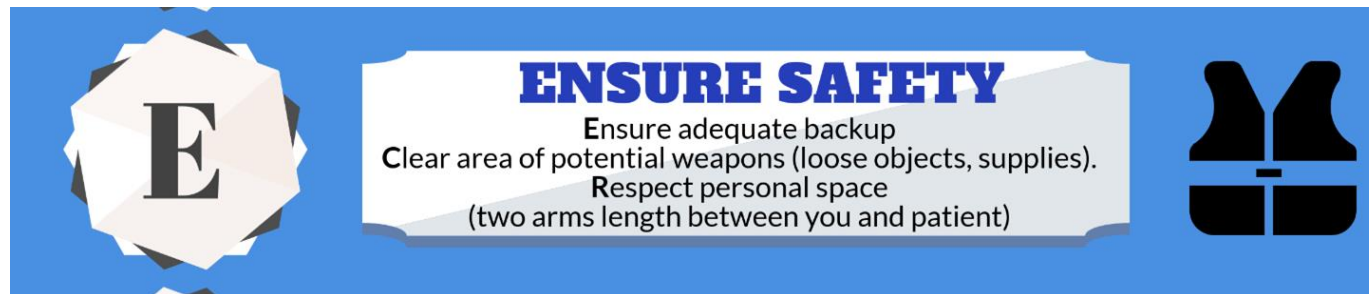
- 先生你好，我是值班護理長

哇~哇~
我要媽媽！



不要跟我講話
我是要找醫師





- 確保安全

確認後援充足

清除所有可以當武器的物品

尊重病人個人空間(兩手臂的距離)





- 建立關係

打招呼，自我介紹姓名與職稱

詢問如何稱呼對方

詢問「我們可以怎麼幫忙妳？」「我們是來幫你的！」

用詞簡單簡短

快速選邊站-我們是來幫你的

抓小孩打針有必要那麼大力？不能等她哭完？

先生，
在診間大小聲，
會嚇到人耶



我聽到聲音比較大，
想過來關心，
發生什麼事了？





- 善用需求

辨認病患的情緒和需求

盡量同意病患同意他所表達的事實、原則、利害判斷

甚至同意病患可以不同意

再次強調不會傷害病人

辨認病患的情緒和需求 - 代替批判

為什麼不能找溫柔一點的人來！你們是獸醫院嗎！

啊你也不看一下，
你女兒
就是一隻半獸人



哇，
小朋友看起來真的
很害怕，需要惜惜



盡量同意病人的表達

看到我女兒弄到這樣崩潰，我真的很後悔來耶

我們也不想你來啊，
旁邊長庚比較大間



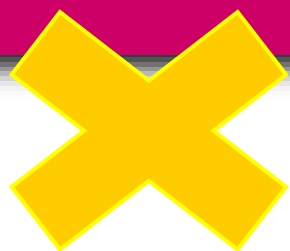
真的耶，
看到孩子哭成這樣
會很心疼



甚至同意病患可以不同意

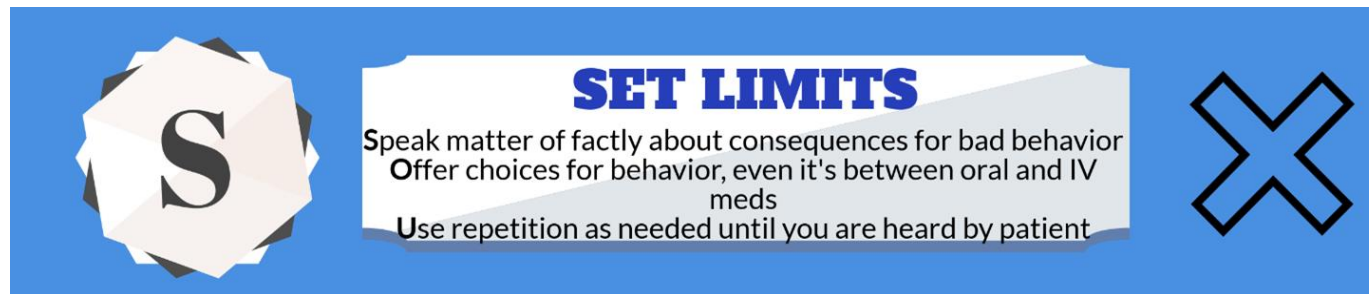
先不要打針了啦

啊就固定好了，
差最後一步打一打



對啦，
其實打針也沒有一
定要今天打





- 設下界線

描述特定行為會導致的後果

不是恐嚇、不是施壓

提供病患選擇，藉由選擇引導他思考和獲得掌控感

重複問題直到病患聽到你說話

描述特定行為會導致的後果 - 病人本位

我就說了請你們等她哭完！我會跟他溝通

你們佔住注射室
其他病人都沒辦法
處理



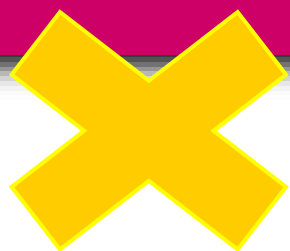
妹妹僵持在這邊
不打針的話，
一直沒辦法回家



設下界線 - 最終的底牌要揭露

找你們院長來！

先生別這樣嘛~
我們有話好說



我們能幫忙的
都會盡量幫忙
但無法幫你找院長





- 重新評估

暴力升溫就直接啟動plan B

院內保全與警民連線

升溫不代表我們做得不好，
有時候只是病人或家屬被情境或疾病所困，
勢必要來硬的



媽的你現在是來挑
釁我就對了

- 你現在是來挑釁我就對了
- 違反醫療法又怎麼樣啦
- 青三小啦幹你娘咧
- 打
- 打
- 打打
- 護理師：你怎麼可以這樣打人啦



我們來看剛剛的對話
到底是升溫還是降溫

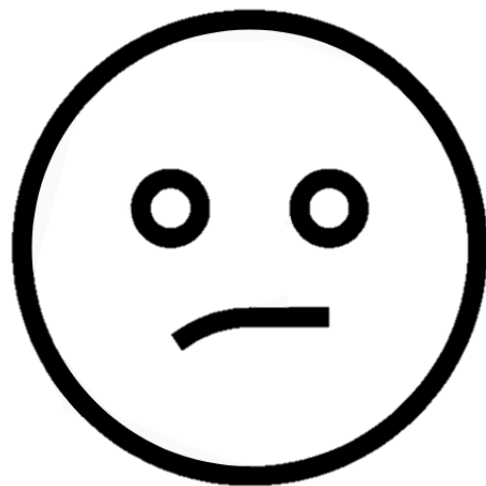
- 你已經違反醫療法
- 不要一直對我動手動腳，我有錄下來
- 我被打了！我被打了！
- 你們都有看到！身為一個醫師，就這樣照顧病人也要被打！
- 我今天一定要處理這個事情，調監視器！
- 今天身為一個醫療人員
- 我要提告！



Physic

警察保全先壓制，有需要的話醫護再約束
讓鳥飛翔，讓魚游泳

問題一



病人家屬都時常說他們精神病就可以免責？

思覺失調也不能罵人骯髒母狗

以「狗母、骯髒狗母、骯髒女人」辱罵...犯公然侮辱罪，共肆罪，各處罰金新臺幣伍仟元。



被告經治療後，所生妄想業已逐漸改善...顯見被告所患思覺失調症，經治療後確已獲有改善無訛...為確實督促被告持續接受治療以保持正確法律觀念，收啟新警惕之效，尚有科予被告一定負擔之必要

思覺失調砍人還是會有刑責

病患以柴刀砍傷協助強制送醫的員警，犯傷害罪



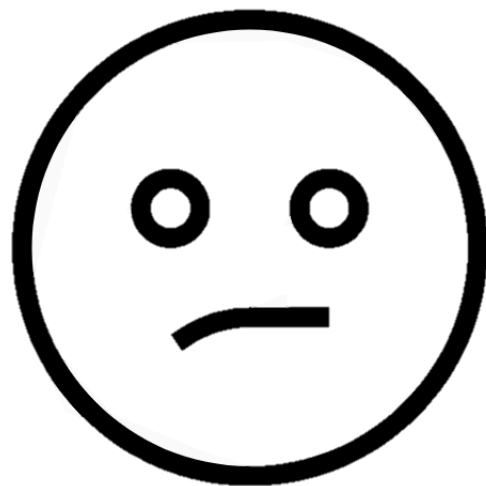
被告於案發當時確實知悉到場者係員警，遂表示其沒有犯罪，且質疑員警到其住家範圍未經申請，故不斷要求警方出去等語...因上開精神疾病發作而有被害妄想、現實感不佳之症狀...然其並非完全無法辨別事理

嗑藥躁動也不能攻擊人

躁動被約束時抓傷護理師，違反醫療法處有期徒刑三個月

于睿杰因不滿該院護理師呂宴如執行上開約束四肢之醫囑，明知呂宴如當時為執行醫療之醫事人員，竟基於對醫事人員執行醫療業務時施強暴之犯意，徒手抓傷呂宴如之手臂...在責任能力部分欠缺之情形，因刑罰仍有相對的意義存在

問題三



病人家屬雖然沒有動手，但是講話很難聽？

不一定會構成公然侮辱罪

• 大法官說：

1. 輕微冒犯屬於社會生活常態，有不舒服要自己忍耐。
 2. 失言或衝動附帶的習慣性的粗鄙髒話不算。
 3. 故意公然貶損對方的人格才算成罪
- 用民法損害賠償處理就可以

「家屬咆哮護理師」不算醫療暴力 北榮院長怒批：我很不服氣

張雅淳

2026年1月7日

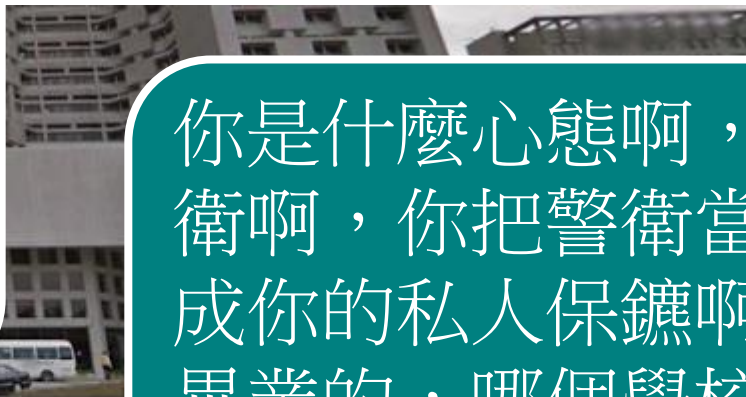


107



家屬咆哮台北榮總護理師卻判定不構成醫療暴力，台北榮總院長陳威明直言對判決強烈不滿。

院長陳威明表示，「我不以為然」，雖然自己不是學法律的，無法對判決做出專業判斷，但真的不舒服、很不服氣、很不爽。



劉姓男子於2023年因不滿台北榮總護理師替母親打點滴的滴速過快，對護理師咆哮長達10多分鐘，並拍打護理站桌面。台北市衛生局依違反「醫療法」裁罰3萬元，劉男不服提起行政訴訟。一審法院認定劉男沒有強暴、脅迫或恐嚇行為，撤銷裁罰處分，衛生局提起上訴後，台北高等行政法院合議庭去年10月駁回上訴，全案確定。

劉姓男子於2023年7月27日凌晨3時許及上午8時許，因不滿護理師替母親打點滴的滴速過快，對護理師咆哮長達10多分鐘，並拍打護理站桌面。台北市衛生局依違反「醫療法」裁罰3萬元，劉男不服提起行政訴訟。一審法院認定劉男沒有強暴、脅迫或恐嚇行為，撤銷裁罰處分，衛生局提起上訴後，台北高等行政法院合議庭去年10月駁回上訴，全案確定。

走了還在那邊靠背啊！
你不要廢話一大堆啦你，你最資深，
你最囂張！
態度夠差，叫醫生，叫醫生！

你是什麼心態啊，你動不動就叫警衛啊，你把警衛當成是什麼啊，當成你的私人保鏢啊？你是哪個學校畢業的，哪個學校的老師是教你是這樣子的啦

- 你現在是來挑釁我就對了

- 違反醫療法又怎麼樣啦

- 青三小啦幹你娘咧
- 打

- 打

- 打打

- 護理師：你怎麼可以這樣打人啦

法官說：

被告對告訴人所述上開語句，固屬粗魯不雅，並使告訴人在主觀上感到不快；惟依雙方關係、現場情狀、被告所發言論僅具一時性等表意脈絡整體觀察評價，應認被告係因一時情緒激動，以上開語句謾罵發洩情緒，以致附帶傷及對方名譽，尚難認被告是針對告訴人之名譽人格恣意攻擊。

→ 傷害罪五個月有期徒刑，得易科罰金
→ 但是不構成公然侮辱

我們來看剛剛的對話到底是升溫還是降溫

- 你已經違反醫療法

- 不要一直對我動手動腳，我有錄下來

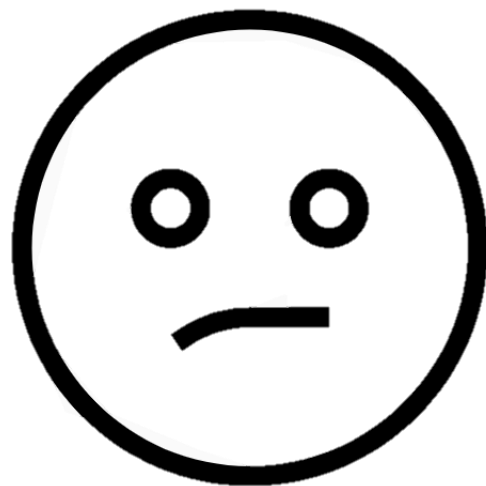
- 我被打了！我被打了！

- 你們都有看到！身為一個醫師就這樣照顧病人已經夠了！

- 我今天一定要處理這個事情，調監視器！

- 今天我要請醫院人員我要提告！

問題四



但是病人跟家屬恐嚇我！？

刑法有恐嚇危害罪

男子肇事逃逸獲緩起訴 竟然寫信恐嚇檢察官



聯合新聞網

更新於 2023年03月26日 15:00 • 發布於 2023年03月26日 12:03

追蹤

汪姓男子因車禍肇事逃逸，經高雄地檢署檢察官處分緩起訴，但須繳款給國庫，事後竟寄信給檢察官 抒發情緒，並要檢察官「注意行車安全」，高雄地方法院依恐嚇公共安全罪，判他拘役40天。

千萬不要恐嚇檢察官法官

影響醫療還有違反醫療法的問題

男子恫嚇護理師稱帶凶器並嗆「我要殺豬」 遭判刑4月



Yahoo奇摩（即時新聞）

2024年10月28日



基隆市阮姓男子不滿醫院對母親照護方式，懷疑母親被林姓護理師欺負，對林女恫嚇身上帶凶器，並嗆「我要殺豬」（指對林姓護理師）。法院審理時，阮男辯稱是開玩笑，法官認定辯詞推諉卸責，判處阮男4月徒刑。

基隆地檢署起訴書指出，阮男去年5月8日上午11時許，在基隆長庚醫院亞急性呼吸照護病房，對因病住院的母親所受到的照護方式有所不滿，與林女發生口角，阮男憤而上前作勢毆打林女，並恫嚇「樓下有帶兄弟及議員，身上有帶凶器，我要殺豬」等語。

但也要看「法官緣 檢察官緣...」

嘉X醫院，嗎啡成癮的病人要不到嗎啡，恐嚇護理師：

啊你上下班，都有固定時間嘛，哪一天出事我不知道

我的朋友說不定哪天就會來找你，我不是威脅你，我是先口頭上跟你報告。啊你如果要報警，現在報警沒關係。**陳盈助**你知道嗎？嘉義名人**陳盈助**

因為我就是犯人，開槍打死人，高雄市、台中市，然後**我隨時都會開槍**

但也要看

嘉X醫院，嗎

啊你上下班，

我的朋友說不
你報告。啊你
義名人陳盈助

因為我就是犯
開槍

上有無使人心生畏怖之犯意，以及相對人是否因此心生畏怖等節，綜合判斷；而醫療法第106條第3項所指之「恐嚇」，自應與上述刑法之恐嚇危害安全罪為相同之適用。

(三)觀諸告訴及報告意旨(一)、(二)、(三)、(六)所指被告之行為，固有因情緒激動而大聲咆哮或與告訴人廖尉凱等人及被害人陳麗君起言語衝突之情形，但並無具體之攻擊行為，亦無足以認為係對加害告訴人廖尉凱等人及被害人陳麗君之生命、身體、自由、名譽、財產等脅迫、恐嚇之情。堪認被告係因身體疼痛以致情緒過激所致，尚難遽認係以使人生畏怖心為目的，則被告所為是否已構成醫療法第106條第3項所列舉之強暴、脅迫、恐嚇，或是否已達妨害現場醫事人員意思自由之「其他非法之方法」，並非無疑。

(四)就告訴及報告意旨(四)部分，被害人徐世忠係在嘉義分院內政部傳送人員，職務範圍為協助行動不便之病患在各單位，尚難認為係屬執行醫療業務之救護人員。再者，被害人徐世忠因「怕會斷手斷腳」等語，惟據現存卷內資料，亦無證據足以證明其心生畏懼，凡此均與醫療法第106條第3項所指之「恐嚇」要件不符。

(五)就告訴及報告意旨(五)部分，被告持槍及撥打電話予友人時，係由告訴人葉益如當時並未錄影，堪認告訴人葉益如當時並未錄影，無從對被告以醫療法第106條第3項所指之「恐嚇」行為。被告口出「阿忠，我傳兩張照片到指定的地方等我，抓去山上關照」等語，雖係在拍攝中之告訴人葉益如尚有一段距離，並未指明行為對象係何人，是否足以使告訴人葉益如心生畏怖，並非無疑。本諸罪證

據法則，實難逕對被告以刑法恐嚇罪之刑事罪責相繩。此外，復查無其他積極證據足資證明被告有何告訴暨報告意旨所指犯行，揆諸首揭法條及判決意旨，應認被告犯罪嫌疑不足。

四、依刑事訴訟法第252條第10款為不起訴之處分。

中華民國 112 年 5 月 5 日
檢察官 邱朝智

上正本證明與原本無異。

告訴人接受本件不起訴處分書後得於10日內以書狀敘述不服之理由，經原檢察官向臺灣高等檢察署臺南檢察分署檢察長聲請再議。

中華民國 112 年 5 月 12 日
書記官 胡淑芬

書記官
胡淑芬

檢察官說「被告係因身體疼痛以致情緒過激所致，尚難認為係以使人生畏怖心為目的」不違法

不要只等司法替我伸張正義
被打被罵都已經太晚了

上班盡量不要身心靈受創
才是這堂課的重點

有疏失

疏失？

無疏失

討論醫療爭議常常都在講疏失過失

不過看到這邊，聰明的你應該已經發現了

有疏失

疏失？

無疏失

不過看到這邊，聰明的你應該已經發現了

有疏忽 疏忽？ 無疏忽
懂法律不表示不會有醫糾

醫療法律的研究
都是在研究「依法行醫」

但其實醫療人員在意的
是「怎樣不被病人糾纏」

團隊外

暴力辨識

積極降階

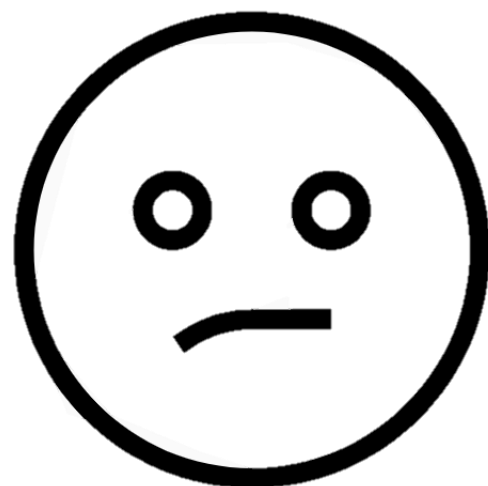
團隊內



互相尊重



團隊互助



聽起來很像廢話？有些人就是會忘記

一個纏訟多年的故事...

N P 打電話進開刀房，流動接電話，問醫師問題：

N P：「病人已經吃 C uram2天了，還要再開7天嗎？」

醫師：「白癡喔，不是說要改Cravit！」

N P：「他是在罵我嗎？」

流動：「你是在罵她嗎？」

醫師：「嗯。」

N P：「你跟他說他才是大白癡！」

實務判決

雖然法官最後判無罪，但纏訟四年，還花了兩審級的律師費。

縱被告主觀上認
開言語係辱罵告
分，一般人仍無
有不當，然尚難

律師恐成最大贏家



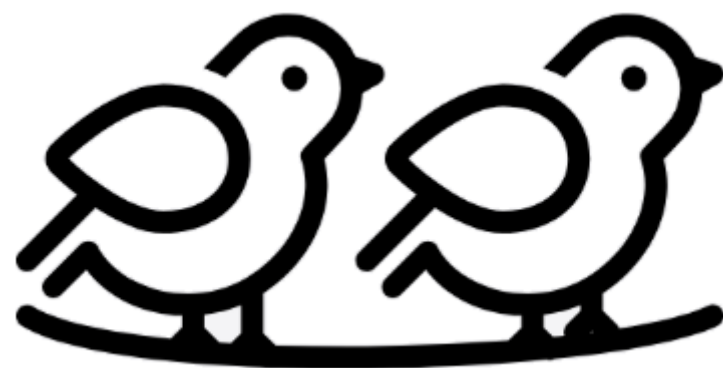
或受與猜測逕認前
人知悉告訴人之身
人。...被告所為雖

團隊內也不能亂罵人

互相尊重

團隊互助

Z世代已經不吃我們那套
【不合理的訓練是磨練】
簡單來說 職場上
不高不低 平起平坐



尤其新年菜鳥多

避免疏失要讀書 破除元無知

知道自己會

知道自己不會

不知道自己會

不知道自己不會



DANGER

感冒打點滴！女大生終身癱瘓 澎湖三總要賠1551萬



東森新聞

更新時間：2022年9月28日



實務判決

護理師ceftriaxone與葡萄糖酸鈣併用結晶，病人
休克中風，賠償1551萬元

周炎益自承其並不知悉有此48小時間隔之規定。...且周炎益疏未注意施打葡萄糖酸鈣之警示及仿單說明，鮑心慧疏未注意徹底清洗輸注套及加快點滴輸注速度，均屬未注意使用第三代抗生素與葡萄糖酸鈣應遵循之步驟、程序與滴注速度，且為汪姍美發生損害之共同原因，其等過失行為與系爭重傷害發生時點最接近，而為系爭重傷害最可能之解釋，應推定周炎益及鮑心慧之過失行為與汪姍美所受系爭重傷害間具有相當因果關係

實務判決

護理師vancomycin 用IV push導致病人休克中風，
賠償298萬元

李勝吉既未遵照系爭藥劑仿單所載調配輸注液方式，開立稀釋液之醫囑供調配系爭藥劑使用，且於趙惠卿為鄭明得施打系爭藥劑時，**未再確認系爭藥劑仿單所載施打方式及時間，任由趙惠卿以不足之稀釋方式調配輸注液**且於20分鐘以內施打完畢，其所為醫療行為有過失甚明

誤將尿液當生理食鹽水注射 家屬控花蓮慈濟害命



東森新聞

更新時間：2018年11月18日



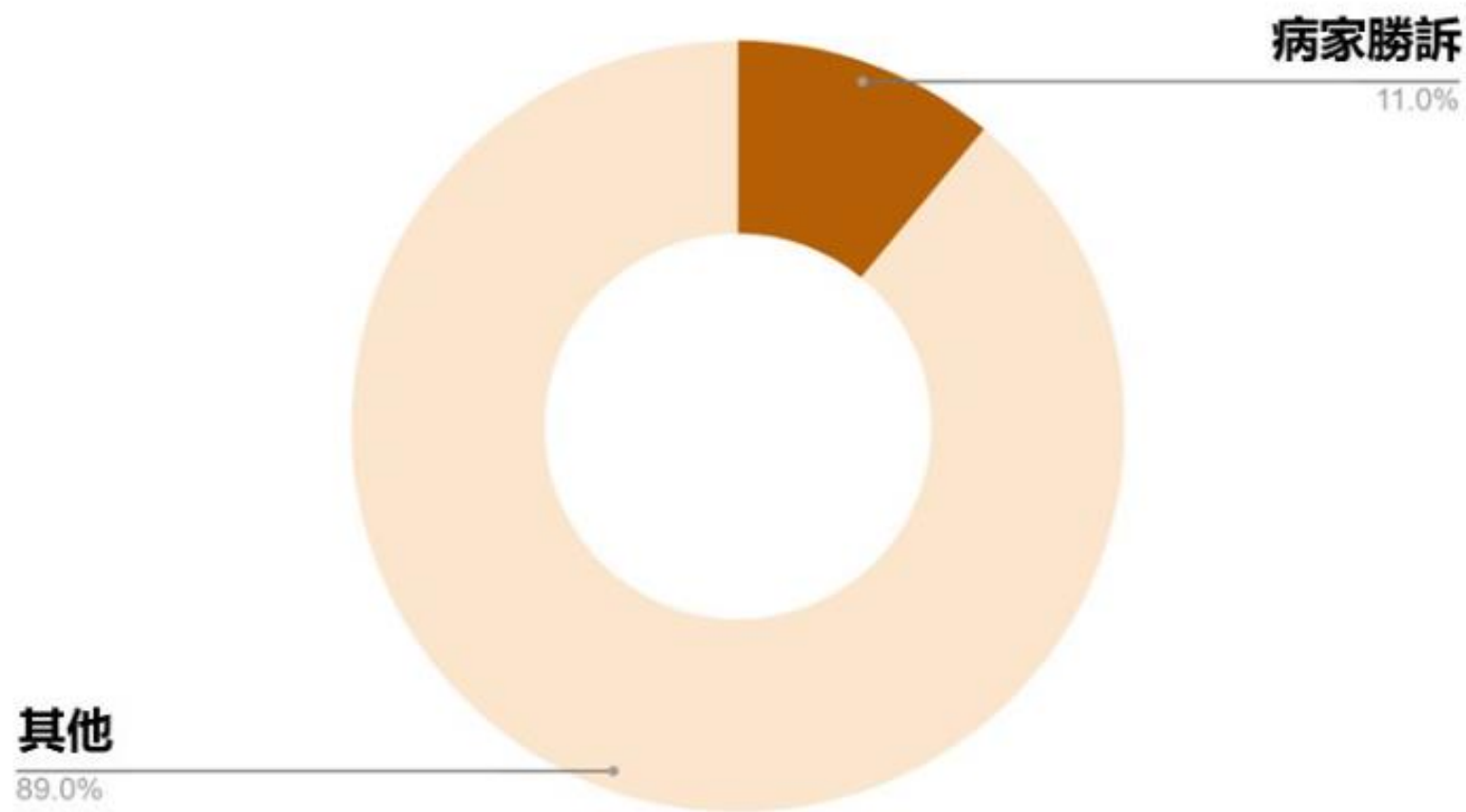
避免疏失要監督 了解同事能力值

新人來兩天，不是來兩年

楊士
比亞

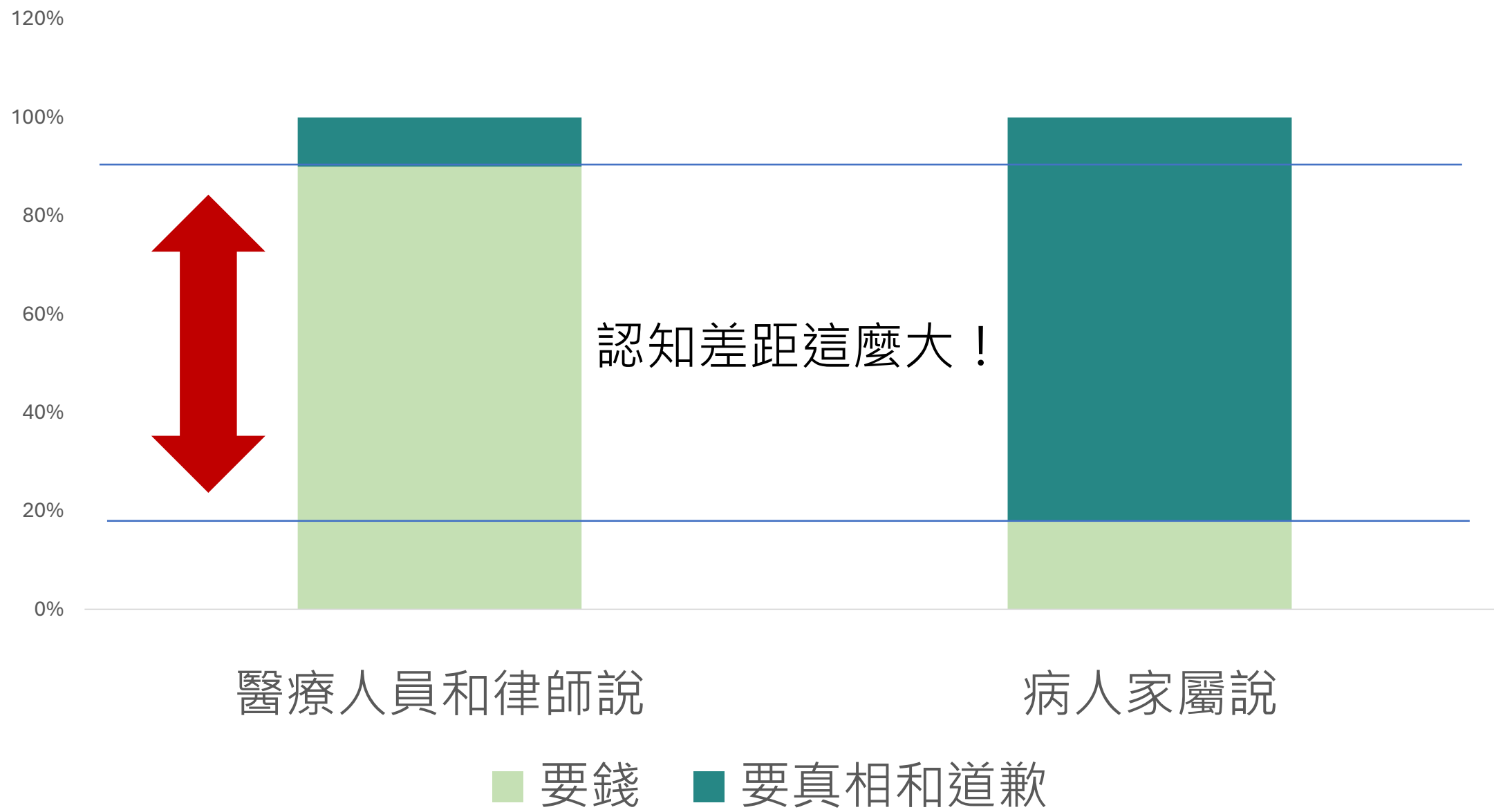
[她應該知道] 沒辦法讓妳不被告

地院民事判決結果-病家勝訴機率11%



資料來源：廖建瑜/從判決快遞看醫療訴訟發展趨勢/月旦醫事法報告第36期

 老師沒教你的醫療常規



到底是醫療人員和律師有嚴重的認知偏誤？

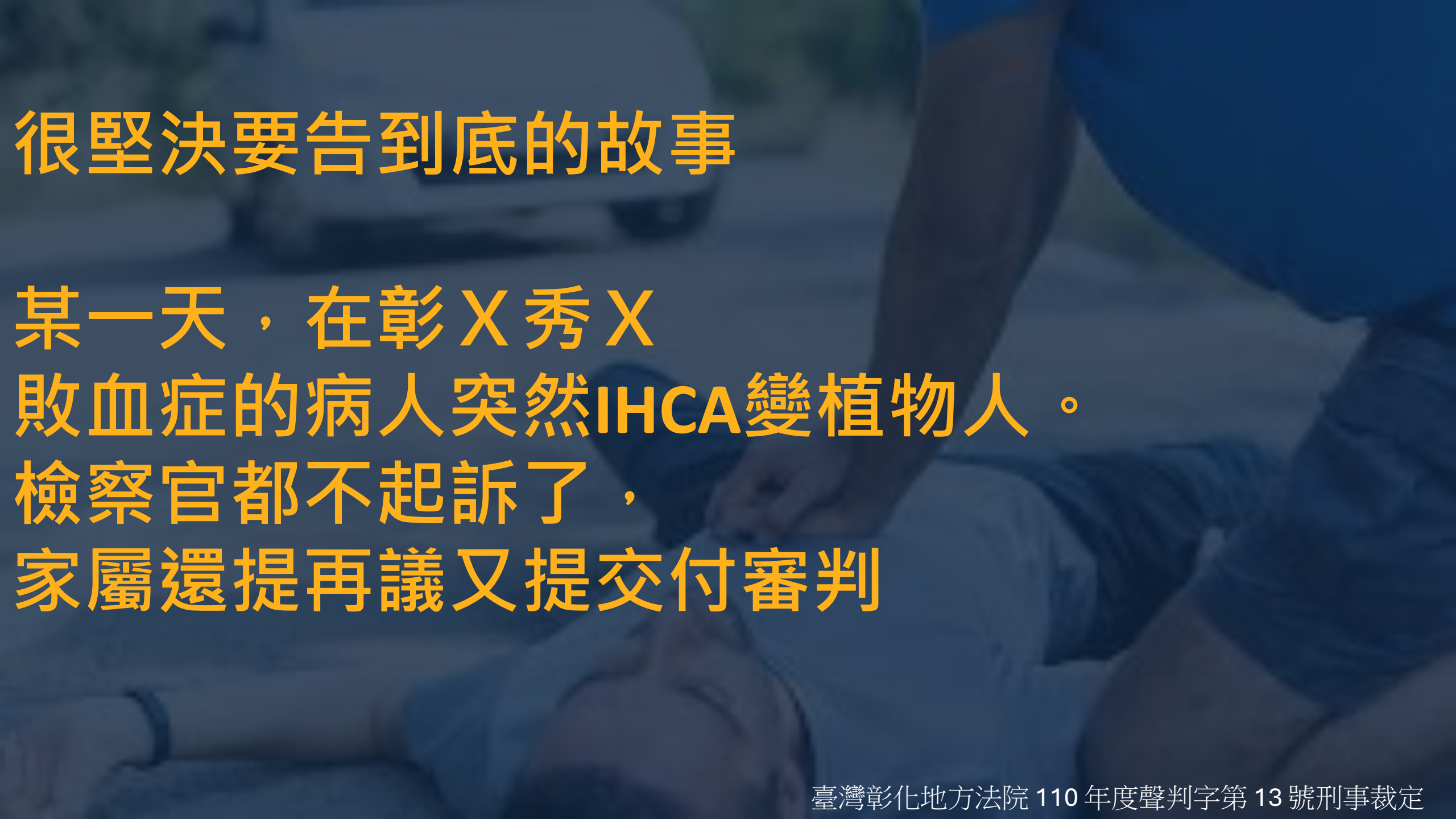


還是病人跟家屬沒有誠實面對自己的需求？

找碴時間

- 請認真聽完下述案件之後
想想為何家屬會告到底



A person is lying in a hospital bed, appearing to be in a vegetative state. Medical equipment, including a ventilator and various tubes, are visible around the patient. The scene is dimly lit, with a blue tint, suggesting a somber and clinical environment.

很堅決要告到底的故事

某一天，在彰X秀X
敗血症的病人突然IHCA變植物人。
檢察官都不起訴了，
家屬還提再議又提交付審判

案件事實

02/05

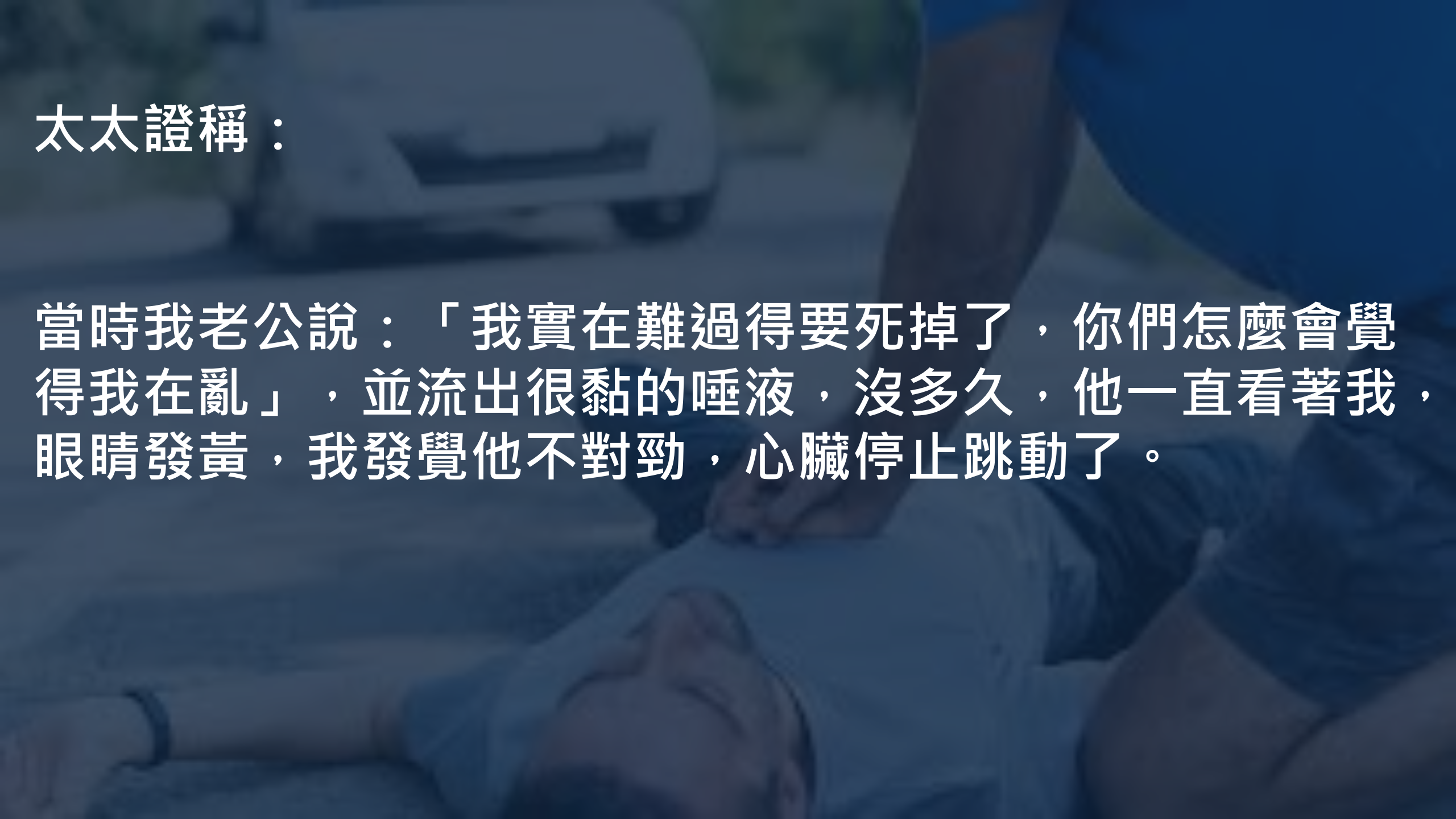
- 泌尿道感染血液長E. coli，安排住院

02/06

- 發冷，呼吸困難，已給予氧氣和抗生素治療
- 病人多次按鈴，NP多次通報醫師，但僅NP來訪視
- NP第三次訪視時說：「阿伯，你不要亂了，這種症狀都是燒退了又來」

02/07

- 11:00 隔壁床骨科醫師巡房看到病人呼吸喘：「病患已經痛苦成這樣快死了，怎麼還不叫醫師」
- NP通報醫師，醫師指示施打退燒針劑和鎮靜劑
- 11:42 病人IHCA，急救後成植物人

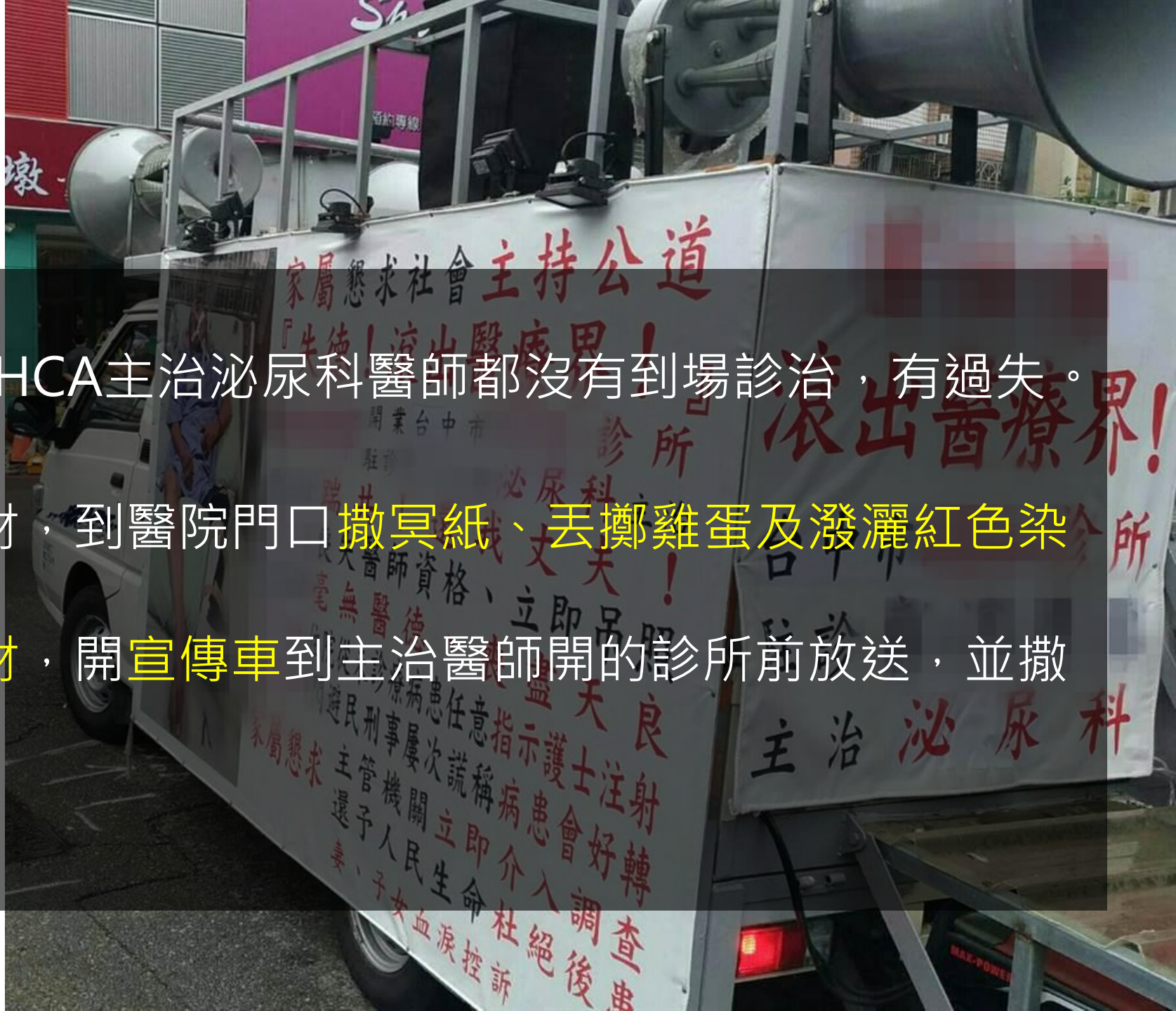
A person is lying on a stretcher, appearing to be in a medical or emergency setting. The person's face is visible, and they are wearing a light-colored shirt. A medical professional's arm is visible on the right side of the frame, possibly attending to the person. The background is blurred, showing what might be a hospital or outdoor emergency area.

太太證稱：

當時我老公說：「我實在難過得要死掉了，你們怎麼會覺得我在亂」，並流出很黏的唾液，沒多久，他一直看著我，眼睛發黃，我發覺他不對勁，心臟停止跳動了。

家屬很怒

- 主張從2/5住院到2/7IHCA主治泌尿科醫師都沒有到場診治，有過失。
- 找數十名親屬攜帶棺材，到醫院門口撒冥紙、丟擲雞蛋及潑灑紅色染料
- 找數十名親屬攜帶棺材，開宣傳車到主治醫師開的診所前放送，並撒冥紙、丟擲雞蛋



討論時間

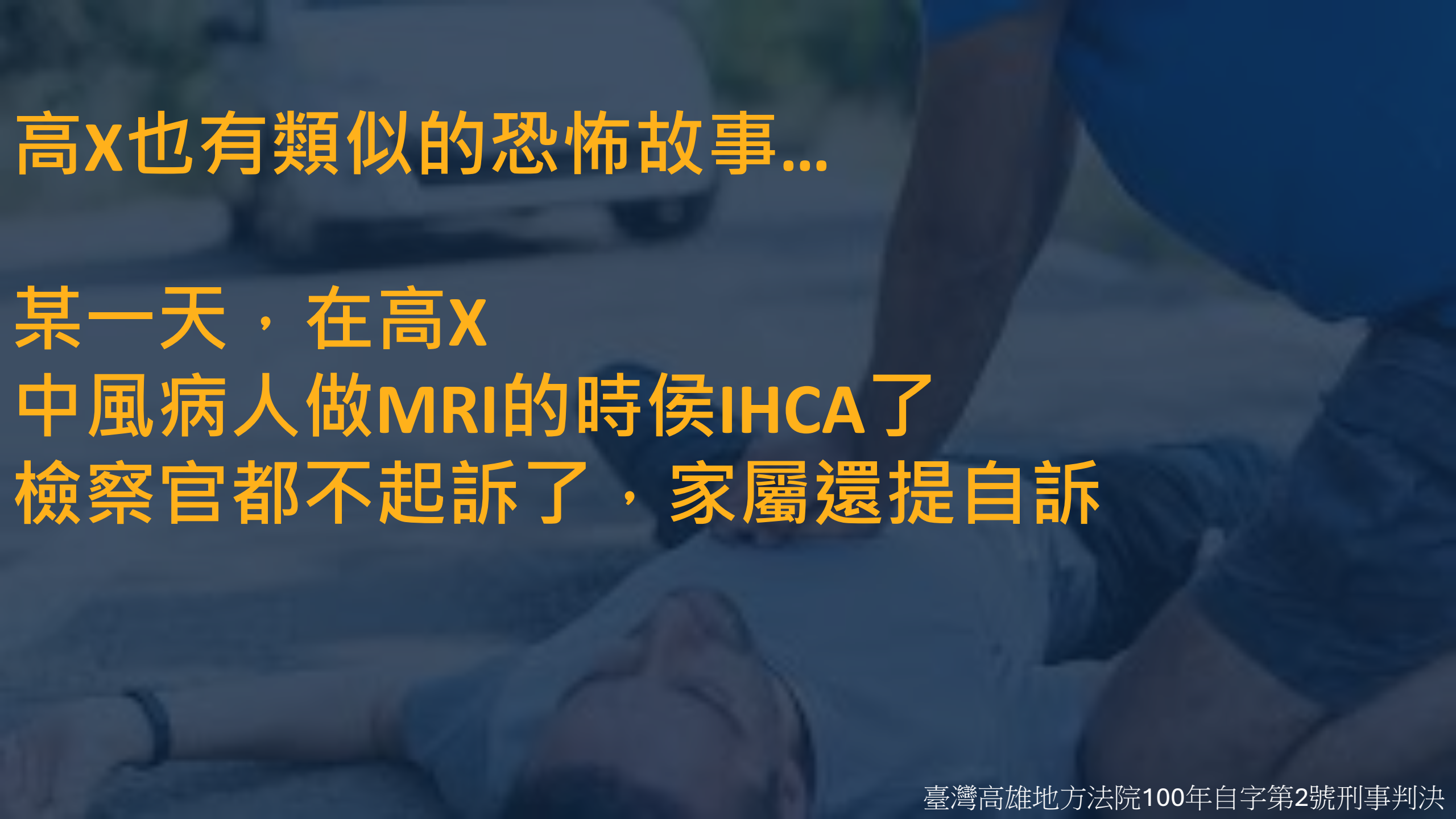
- 看完上述案件
- 請分享看看，你覺得為何家屬會告到底



實務判決

業務過失重傷害不成立，但這已經不是重點

在這段期間是否親自查房診察，和病症急遽惡化發展，兩者間顯然欠缺積極證據足以證明有相當因果關係，純粹涉及病患家屬主觀感受，衍生日後醫病信任關係破裂的開端而已。

A blurred background image showing a person lying on a stretcher, being moved by medical staff. The scene is dimly lit, suggesting an emergency or hospital setting.

高X也有類似的恐怖故事...

某一天，在高X
中風病人做MRI的時候IHCA了
檢察官都不起訴了，家屬還提自訴

案件事實

01/01

- 1/1肢體左側無力MP4，到急診已發作超過三小時以上
- 安排住院三天後做MRI

01/02

- 肌力突然變0分，急排腦部MRI時躁動無法配合
- 前後打1mg lorazepam 共兩支
- 檢查中突然休克昏迷不醒IHCA急救送ICU

01/24

- 多重器官衰竭死亡

家屬證稱：

聽到那位技術員說怎麼通知都沒有人來，她還說怎麼call了
之後都沒有人到，他們什麼東西都沒有，之後另外一人推
急救車到外面，因為那個診台太小，無法急救，其還幫忙
把母親推到大床去，光是推的過程就弄了很久，推到大床
去之後剛好氧氣罩來了，之後陸續心電圖機才到。

在這個過程中到底少了什麼



處理了事情，沒有處理心情



郁敏惠

9 則評論

★★★★★ 6 個月前

帶長輩看診，被蘇姓護士要求填寫防跌單，要簽名及學歷，實在有歧視的觀感



季明瑄

10 則評論 · 2 張相片

★★★★

我禮拜一
圍觀我的
去，沒辦
員？都

留一顆星的 多半是認知跟我們有落差的

跟兩三個醫生
鐘才能進
停車場管理



李和毅

7 則評論

★★★★★ 1 年前

我去看急診，就照了兩張X光，居然等了兩小時還沒處理，是我等到受不了了，才跑去跟醫生說，當天人沒很多，等到我血壓大飆高，我能說什麼呢，不然又要說不尊敬這些醫護人員，我強調當服務我的護理人員跟實習醫生態度都很好



善用認知框架



讓病人覺得這是一個運作流暢且互相合作的醫療團隊

框架做得好



出包沒煩惱(誤)

—— 解讀不同，心情不同 ——

同樣是IHCA變成植物人

居然病得那麼嚴重
還沒有死掉，
撿回一命

居然小便感染也
可以被醫到變植
物人，氣死

病人就是不信任我啊



常常是處理了事情，沒有處理心情

怎麼快

誠懇練



劇情預告

EDUCATING PHYSICIANS: RESEARCH REPORTS


Outline


Images

Framing Procedural Risks to Patients Is 99% Safe the Same as a Risk of 1 in 100?

Gurm, Hitinder Singh MBBS; Litaker, David G. MD

[Author Information](#) ☑

Academic Medicine 75(8):p 840-842, August 2000.



劇情預告

進門就開始

呵護備至

具體且詳細

減少焦慮

降低期望值

減少不滿

認知框架幹嘛用



讓病人與家屬按著我們的方式解讀事件

—— 解讀不同，心情不同 ——

為什麼都說了肚子痛了
還把人放在急診一整個小時是在等什麼？

原來是因為要等
檢查報告出來才
能對症下藥

就是因為這間醫
院很爛啊，他們
都只照顧VIP



舉個急診的例子

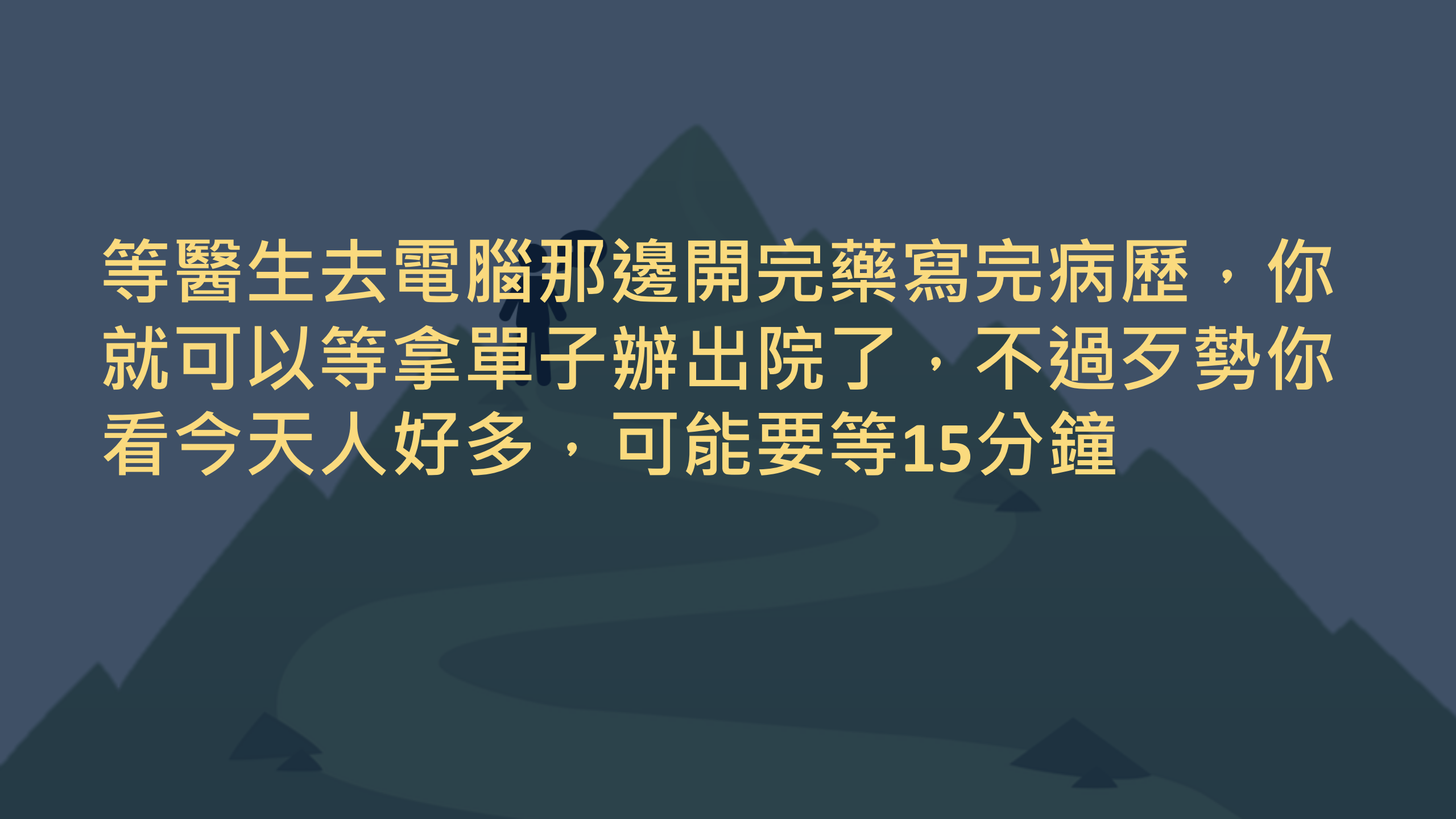
你這個檢傷分類是三級，醫生還有好幾個病人要急救，可能要等半小時。不過我看你很痛，我去請醫生看能不能先幫你止痛



現在要來做身體檢查，拉圍簾是為了要
保護你的隱私，等下要請你衣服拉到胸
口，腳曲起來，我要聽診觸診，啊我手
很冰我搓一搓



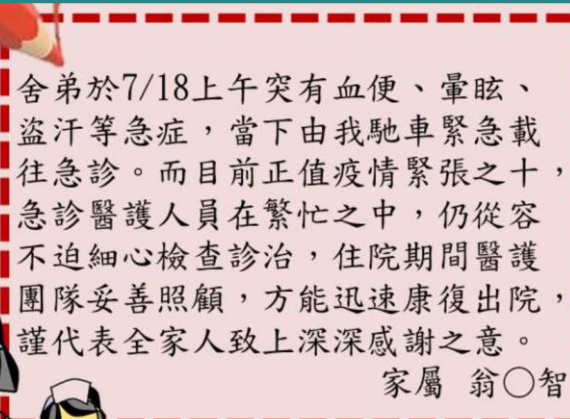
醫生已經幫你開了止吐藥，等藥局發藥就會給你，然後我們要抽血、照X光，報告差不多一個小時會出來，那時候再來跟醫生討論下一步要怎麼辦

The background is a dark blue gradient with stylized mountain peaks and a winding path. A small, dark silhouette of a person is walking along the path in the distance.

等醫生去電腦那邊開完藥寫完病歷，你就可以等拿單子辦出院了，不過歹勢你看今天人好多，可能要等15分鐘



批價櫃檯手寫感謝信：
生病的那時候，護理天使是我生命中的光

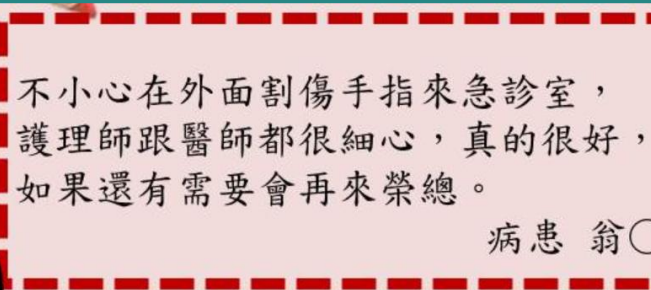


舍弟於7/18上午突有血便、暈眩、盜汗等急症，當下由我馳車緊急載往急診。而目前正值疫情緊張之十，急診醫護人員在繁忙之中，仍從容不迫細心檢查診治，住院期間醫護團隊妥善照顧，方能迅速康復出院，謹代表全家人致上深深感謝之意。

家屬 翁○智



~ 愛心 誠信 品質 創新 當責 ~

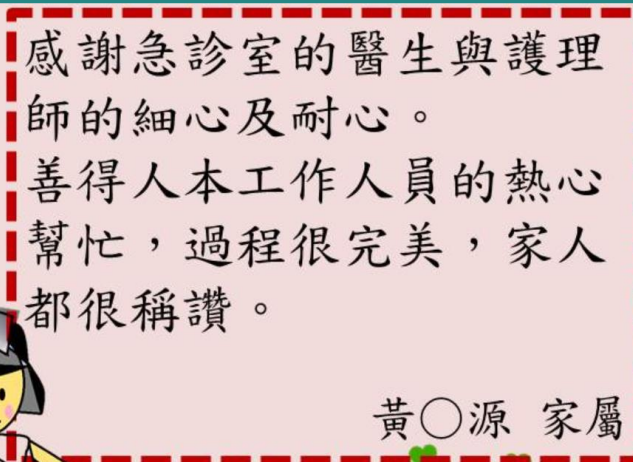


不小心在外面割傷手指來急診室，護理師跟醫師都很細心，真的很好，如果還有需要會再來榮總。

病患 翁○鈺



~ 愛心 誠信 品質 創新 當責 ~



感謝急診室的醫生與護理師的細心及耐心。善得人本工作人員的熱心幫忙，過程很完美，家人都很稱讚。

黃○源 家屬



感謝信雪片般飛來(自己說) 🤔

舍弟於7/18上午突有血便、暈眩、盜汗等急症，當下由我馳車緊急載往急診。而目前正值疫情緊張之十，急診醫護人員在繁忙之中，仍從容

不小心在外面割傷手指來急診室，護理師跟醫師都很細心，真的很好，如果還有需要會再來榮總。

感謝急診室的醫生與護理師的細心及耐心。
善得人本工作人員的熱心

最後帮大家複習一下...

~ 愛心 誠信 品質 創新 當責 ~

~ 愛心 誠信 品質 創新 當責 ~

黃○源 家屬

感謝信雪片般飛來(自己說) 🤔

TAKE HOME MESSAGE

暴力風險辨識 言語降階 安全至上

建立病患認知框架 降低期望值

團隊互助 了解同事能力值



Hsuanyu Chen

謝謝大家，討論歡迎臉書傳訊息，
或來信 featherch@hotmail.com