

實務講座

醫療關懷理論與實務(四) 以醫療機構與社會角度 探討作為總結

Theory and Practice of Caring in Healthcare (IV) :
Conclusion with Healthcare Institute and Social Aspect

李詩應 Shih-Ying Lee*



摘要

本文分為主管心態、給員工的支持、團隊合作、發生爭議事件後的檢討與改進、協同關係的建立與結論。強調在醫界提倡衝突管理概念是首要任務，「衝突管理」於本公益信託所提之三大理念中亦排名第一。企業會成為一如優良典範的西南航空或眾所唾棄的聯航，其關鍵在於此心態及實質努力，期待臺灣醫界一起努力，營造醫療機構、病方、醫事人員及整體社會共贏的環境。

This article reviewed caring in healthcare institute and social aspect with mindset of supervisor, supporting staff,

*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會執行長（Chief Executive Officer, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund）

關鍵詞：五問（five levels of question）、協同關係（coordination relationship）、現代型領袖（modern leadership）、衝突管理（conflict management）、謙遜地問（humble inquiry）

DOI：10.3966/241553062018020016011



team cooperation, review for improvement after dispute occurrence, establishment of coordination relationship, and conclusions. The first priority is emphasizing advocacy of conflict management in the medical profession. “Conflict management” is the first in the three concepts of main idea of our Trust (CDPET). The key to what will an enterprise become, good reputation as Southwest Airlines or bad reputation as United Airlines, is in their mindset and real efforts. Looking forward to that Taiwan’s medical community works together to create a win-win environment for medical institutions, patients, medical personnel and the overall society.

本篇著重在以醫療機構與社會的角度探討醫療關懷實務作為這一系列文章的總結，可分為主管心態、給員工的支持、團隊合作、發生爭議事件後的檢討與改進、協同關係的建立與結論。

壹、主管的心態

發生問題時，直接主管一定要到現場關心，員工的反應不一是可預見的，有的在詢問之下能夠立刻了解問題癥結，有的卻是一問三不知，因此除了必須具備上回所述的重視員工、「三心、三現」¹之外，還要五問：一、找出可能的原因；二、尋找造成的原因；三、掌握發生的原因；四、探索細微的原因；五、找出真正的主因的姿態來面對，循序漸進地讓員工了解其重要性，並找出問題的真正原因去改善。如此也照護到

1 李詩應，醫療關懷理論與實務（三）：員工關懷，月旦醫事法報告，13期，78-81頁。

員工內心，亦能激發員工的士氣。唯有如此才能作到不良事件的一般預防——防止不良事件的再發生及特別預防——針對發生問題的員工個別的預防及提升措施²。

貳、給員工的支持

一、員工的培訓

個人的差異性很大，對於工作的熟悉度與熱忱也不同，因此提供的訓練必須要有長期且持之以恆的想法才能有所成就。員工的訓練應以全院為對象進行培訓。尤其是管理階層與執行主管的訓練更是必要，如此才能讓彼此溝通、交流意見，否則若有認知不一致或認知分歧，僅達成少數菁英的培訓，共識也難以發揮，最後也無法達到效果。

二、專業訓練

各職種醫事人員均為專門技術人員，專業學習及訓練均由政府規定的證照把關。因此在專業訓練上多半認為沒有問題。然而，專業不應僅止於技術，許多醫療爭議出於溝通不良，而引發不必要的紛爭，導致醫病對立，消耗心力。出身急診科的臺大醫院陳石池副院長在對外的演講上就提到「態度大於技術」。本文認為，新世代的專業訓練應該不僅止於技術，而應包括團隊經營、人際關係與關懷等，並改變過往以知識為主的教學方法，以互動式引導式方法為主，尤其是衝突管理的理念更是基礎。

² 和田仁孝、中西淑美著，陳永綺翻譯總策劃，李詩應總審定，醫療促進溝通調解，由敘事著手的衝突管理，原水，2013年11月，71頁。