

建立醫病信任， SORRY WORKS！



Sorry Works! Tool Kit Book

Doug Wojcieszak 著



元照出版提供 請勿公開散布。

蔡甫昌 審訂

黃鈺嫻 校訂

蔡親宜 編譯

元 照 出 版 公 司



引言

本書在市面上已有10年的歷史（發行於2005年），所附的工具書更集結了一切精華！本書涵蓋10年來作者在全國指導關於「揭露」機制的經驗談，特別適合醫療機構、保險公司、法律機構的管理階層使用。本書後所附工具書中包含「同理小冊子」（Little Book of Empathy）單元（見附錄一），對醫療機構經營及管理者來說很好用；還有一份與病患／家屬之醫病關係及揭露教育文件（見附錄二）（您可自行修改、編輯等）。另外附加病人安全推動者對於Sorry Works! 的訪問檔案，則可以序號登入線上觀看。

筆者認為，這本書及工具書很迫切被需要，有太多醫療及保險機構的揭露機制沒有做到位。每當筆者問到醫療照護或保險公司領導階層這個部分，總是得到：

當然有！我們的揭露機制做得很好！

但當他們接著開始詢問關於揭露程序（process）的問題，只顯得他們沒有完全了解揭露。或許有些管理團隊針對明確的醫療過失（開刀部位錯誤、點錯小數點等）處理還可以，但對無法（立即）查明原因的「灰色地帶」案件（gray cases）則顯得手足無措。而不良事件通常屬於這類灰色地帶案件。大多數醫院及護理之家也不會採取正面積極的態度去處理這類事件。他們不知道要跟家屬說什麼，所以什麼都沒說。最後，無論是明確或

2 建立醫病信任， SORRY WORKS!

你不應該等到被告了，才去面對醫療糾紛下的病患 / 家屬的情緒及財務需求

灰色地帶，很多醫療及保險機構只好著重在補償的部分。然而，你不應該等到被告了，才去面對醫療糾紛下的病患 / 家屬的情緒及財務需求。

通常，筆者會接著問這些醫療照護機構的管理者、主管們以下這些問題：

你的第一線人員（醫師、護士等）有多了解揭露機制？你的員工知道醫院的公開制度或政策嗎？他們讀過這些政策嗎？更重要的，當面對不良事件時，他們知道要說什麼或做什麼嗎？

筆者通常只得到安靜或表情不安的回應。

聽著！大多數醫院及保險公司尚未有健全的揭露機制（program），有些甚至沒有完善的揭露政策（policy）。主管及員工也未受過訓練要如何共同積極去面對不良事件。這本書將解決這個問題！

當筆者協助建立揭露機制時，筆者總是保持實際及簡單化，你不會在這本書看到一堆引用或艱澀的辭彙。揭露其實就是要運用常識和最起碼的社會禮儀表現。揭露就是當你在醫院、護理之家（nuring home）、診療室（doctor's office）或生活中發生事情時，你希望怎麼被對待。

許多讀者知道，1998年5月，筆者在辛辛那提醫院（Cincinnati hospital）一次醫療過失中失去了筆者的哥哥。筆者的家人跟筆者沒有收到任何有關醫療的揭露資訊，而且必須藉由提出誤診訴訟才獲得相關資訊及解釋。經過一年半的訴訟，我們得到一筆和解賠償金，但沒有一句道歉或為什麼筆者哥哥會死亡的任何解釋，院方也沒有提出任何避免類似事件再

發生的預防機制。當時我們的情緒並沒有找到出口。

這次的經驗讓筆者創立了Sorry Works!。筆者不僅提倡揭露，更教導超過30,000名醫療、保險及法律專家揭露的原則，並協助許多醫院、護理之家及保險公司實施揭露機制。在2010年，買下筆者的哥哥過世醫院的Catholic Health Partners of Cincinnati和筆者聯繫，他們為Jim（筆者的哥哥）的過世道歉，並解釋做了哪些措施以預防悲劇再次發生，也歡迎筆者參與規劃及執行他們的揭露機制。我們家人的情緒終於獲得釋放。

這本書基本上是筆者從1998年5月哥哥過世以來，到協助他過世的這家醫院建立揭露機制的心路歷程。筆者知道的都在書裡了，希望醫護人員能了解並接納這樣的處理方法。



元照出版提供 請勿公開散布。

醫療或保險機構要建立健全的揭露機制，你需要：

- 一、提升第一線人員的EQ，他們才能在事件發生後同理病患 / 家屬的感受並維持聯繫，也避免過早承認過失。
- 二、召集你的高層、風險管理、保險業者、客訴及法律部門，提出所有不良事件，不論事件明確與否，以迅速、公平、道德的方式來討論。

一、首先，第一線員工的重要性……

筆者對指導第一線員工關於揭露程序總是特別重視。即使機構有開明且合乎道德的領導階層及辯護律師，若沒有醫師及護理人員的支持與理解，揭露機制是無法運作的。因此，每堂Sorry Works! 課程總是以下面這個真實案例作為開場，你也應該從這個案例開始訓練員工：

若沒有醫師及護理人員的支持與理解，揭露機制是無法運作的

4 建立醫病信任， SORRY WORKS !

53歲的Woods太太到醫院做肝臟電腦斷層導引切片檢查。她覺得這項檢查沒什麼，於是叫她先生到醫院對面的商場逛逛。技術員也跟Woods先生說等檢查結束會打電話給他。Woods先生在商場接到電話時，聽到護士瘋狂尖叫著：「趕快過來！」當Woods先生趕到醫院時得知他太太已經死亡……

讀完這段文字後，筆者會跟聽眾說：「好，我是Woods先生……我剛失去了我太太…你要跟我說什麼？」

全場鴉雀無聲，大家露出不安的表情。接著，筆者繼續模仿

誰可以來告訴我……誰？有人可以嗎？到底發生什麼事了？為什麼我太太死了！你們對她做了什麼？

現場更安靜了，只有屁股在椅子上扭動的聲音。

筆者告訴聽眾，若沒有表達任何溝通或同理，現在流逝的每一秒都會傷害與家屬的關係，而且提高訴訟及其他報復行動的可能。

終於，有人出聲：「我想說：『對不起』。」

筆者回答：「你說『對不起』……你要怎麼跟我說對不起？你要怎麼表達這個對不起？在什麼情況下你會說對不起？」

大家露出疑惑的表情，一片寂靜。

你是為表達同理而道歉，或為了嚴重能力不足而害死我太太而道歉？還是因為我將提出幾百萬的訴訟而感到抱歉？或單純因為我太太過世，你在審視這個情形後而道歉？是哪一種！

這時候，通常會聽到筆掉到地上的聲音。他們除了避免和筆者眼神接觸之外，不知道要說或做什麼——而這很糟糕。這些第一線員工會以同樣方式面對病患及家屬，除非我們教他們其他方法。

曾經有次課堂上，某些醫師提到知情同意書或開始猜測技術員「搞砸了檢查」，接著有護士從教室後方發聲：「Woods太太可能是心臟病發，與檢查完全無關，我們不知道發生了什麼事，除了她過世這個事實！」

沒錯！

通常在不良事件發生後，我們無法立刻知道發生了什麼事，即使事件看起來很明確。而直覺可能是錯的。這個情境引導聽眾假設有失誤發生，但就像護士說的，可能是心臟病發（或任何其他與過程無關的事）。筆者告訴聽眾們從這個情境中可以知道的事實是：

- （一）Woods太太死了；
- （二）Woods先生和員工們受到精神創傷……，以及……沒有了！

我們需要把科學和技術拋在一邊，單純陪伴Woods先生並協助他渡過人生中最糟的時刻，且表達同理：「我很遺憾（sorry）發生了這種事……我們也很難過。」滿足任何當下的需求（打電話、食物、交通、照料等）。你能做的就是這些。你可以在某個時間點提到將會進行審查，但你不可以對事件做任何推測或談到知情同意，而只要同理與陪伴，此時你是臨危受命的悲傷諮商師 / 員（grief counselor）。

接著筆者提出另一個情境：各位的講師——筆者，43歲，健康狀況良好，是個狂熱的跑者（每週跑20哩），活躍的生活型態，但壞事可能發生在43歲男性身上。假設筆者突然在下一秒倒下，你們會做什麼？很快的，

6 建立醫病信任， SORRY WORKS!

醫師和護士們開始說他們會衝到筆者身邊、打給119，並詳細地說明如何進行筆者的醫療處置。這時候，筆者請聽眾們暫停並問他們這兩個情境有什麼不同？主要有兩點差異：

- (一) 醫師和護理人員們受過大量訓練去處理43歲男性倒下的情況，但從未接受訓練要如何在不良醫療事件後與家屬溝通。
- (二) 醫師和護理人員們很習慣進行醫療處置，但當醫療出了問題卻不知道要說或做什麼。

這下子真的抓住了聽眾的注意力，筆者說：

現在你們知道為什麼今天要在這裡了……當Woods太太的情況發生，你們需要訓練來知道要做或說什麼。你們需要知道當醫療及科技出問題，要做什麼反應，以及如何面對憤怒且悲傷的家屬。逃走是不行的，說錯話也是不被接受的。你們必須知道要說什麼及如何說……必須了解如何在不良事件後和病患及家屬維持聯繫。今天，我就要教你們怎麼做！

有一次上完課，在Q&A時間，一位年約50多歲的女醫師舉手發言。她在滿是同事的教室裡說「Woods太太的情境」最近真實發生在她身邊，過世的是她的先生。她持續描述著當時她先生的醫師們像定格般沒反應，然後噤聲不語地離開了房間，而護士們陪著太太，握著她的手、陪她哭、協助打電話給其他家屬並確保她平安回到家。聽眾們再度安靜下來，這次是同事給他們上了一課。

綜上述，揭露就是讓第一線員工有高EQ。天知道我們的醫師、護士及其他醫療人員們腦袋塞了豐富的專業知識，也習慣使用良好的儀器及設備。然而，當科學及科技失靈，他們像裸體般沒準備好在事件後如何表達

國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

建立醫病信任, SORRY WORKS ! / Doug
Wojcieszak 著; 蔡親宜編譯. -- 初版.

-- 臺北市: 元照, 2018.04

面; 公分

譯自: Sorry works! : disclosure,
apology, and relationships prevent
medical malpractice claims

ISBN 978-957-8607-07-1(平裝)

1. 醫療過失 2. 醫療糾紛 3. 醫病關係 4. 醫事法規

585.79

106023233

建立醫病信任， SORRY WORKS !

5J018RA

元照出版提供 2018年4月初版第1刷
請為公開散

作者	Doug Wojcieszak
審訂	蔡甫昌
校訂	黃鈺嫻
編譯	蔡親宜
出版者	元照出版有限公司 100臺北市館前路18號5樓
網址	www.angle.com.tw
定價	新臺幣450元
專線	(02)2375-6688
傳真	(02)2331-8496
郵政劃撥	19246890元照出版有限公司

Copyright © by Angle publishing Co., Ltd.

登記證號：局版臺業字第1531號

ISBN 978-957-8607-07-1

Authorized Translation from the English edition published by Doug Wojcieszak.

Complex Chinese Translation copyright© 2018

By Angle Publishing Co., Ltd.

ALL RIGHTS RESERVED.