

# 社工在醫療糾紛中的角色

柯智慧

## 彰化基督教醫院社工部

台灣醫療爭議案件逐年上升，醫病緊張氛圍日益擴大，醫院面對醫療爭議處理也衍生出相對應的機制。民國96年台灣醫療改革基金會統計六年多來，受理民眾遇到醫療糾紛的1,450筆諮詢案件，在尋求醫改會協助之前，約有三成的民眾什麼動作也沒做(27%);有行動的人中約三成會向就醫的院所內部申訴(28.9%)，同年醫改會調查區域級以上院所之申訴窗口，共調查91家醫療院所，有66家回覆，其中回覆的醫院，有80%是以社工部單位作為專責單位或社工人員為處理人員之一，由之結果可知，醫務社會工作者已成為醫療爭議時，扮演醫院與病患之間重要的對話橋樑。實際上，就醫院與病人雙方而言，在發生爭議時，確實需要有第三者扮演中間的潤滑劑，而在醫院之現行體制下，醫務社工所扮演的角色及曾接受的相關技巧訓練，在整個醫療組織中成了最佳人選。

醫務社會工作人員的角色，在早期主要是服務貧困病人，連結資源提供經濟救助，在全民健保開辦後，因醫療環境之改變，醫務社工人員面臨工作、角色轉型，其中以醫事爭議處理部分，社工從局外人，逐漸變成主要成員之一，社工員在其中角色扮演的為何？根據賴婉瑜(2004)的研究，社工部門介入階段以『初步狀況了解』、『與病家代表溝通說明』為最多，介入內容則以「情緒安撫」、「雙方訴求或意見反應」、「提供社會福利資源」、「溝通協調」為主。換言之，社會工作者介入醫療爭議的角色為溝通平台、情緒安撫者、協調者、聯繫者、資源提供者等。

張修維(2000)歸納出醫療機構爭議處理為『協商模式』，即醫療機構、協商者(社會工作者)及病家代表等，透過不斷的溝通、協商、藉此順利化解醫療爭議事件所形成的危機，將傷害降至最低，其認為在當前法令制度尚未健全的情況下，回歸以醫療機構為基礎的協商模式來處理醫療爭議，是無法避免的且可適用於大多數醫療機構。顯然，在醫療糾紛處理法令未完制定之前，醫務社工人員

將仍持續參與其中，醫療爭議處理工作具高壓、衝突、危機等特性，培養、教育醫務社會社工人員具備處理醫事爭議之專業能力及技巧，實屬當務之急。