

數位科技醫療運用 之法律議題 與個資隱私保護

蔡秀男醫師/法律碩士

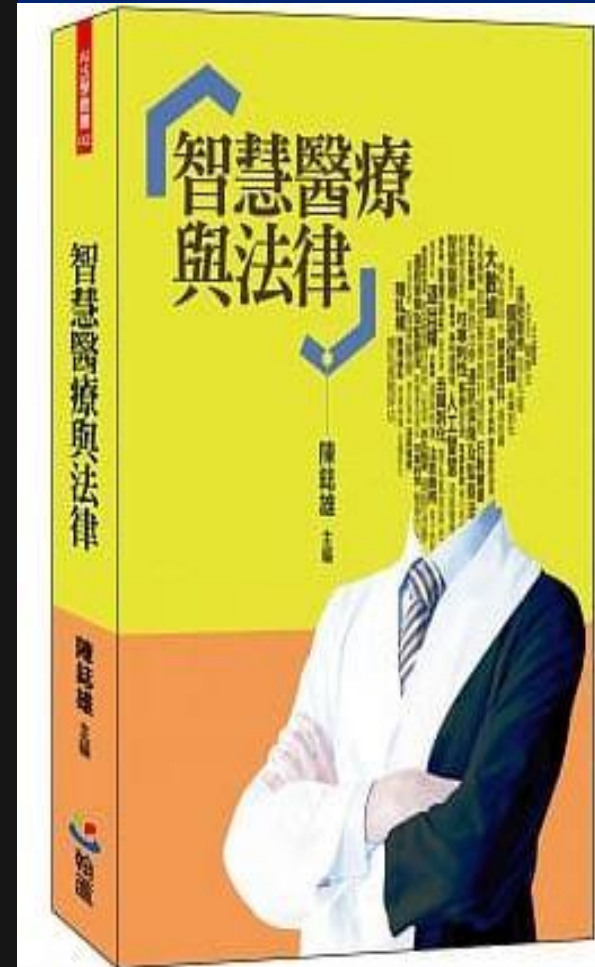
中華民國護理師護士公會全國聯合會
新光吳火獅紀念醫院
2022年7月26日



數位科技醫療發展

之法律議題與個資隱私保護A

- 1. 數位科技智慧醫療時代新法律
- 2. 遠距醫療之相關法律議題
- 3. 醫療生技研究與隱私保護
- 4. 行動通訊健康軟體隱私權
- 5. 智慧醫療醫材之法律議題



數位科技醫療發展 之法律議題與個資隱私保護B

- 一. 護理師之個資法律常識與素養(嘉義案/圓山案)
- 二. 護理師個資法通識考題與相關法律法條
- 三. 醫院內外可拍照打卡分享嗎？(嘉義案/林長案)
- 四. 醫院內可錄音錄影或直播嗎？(屏東議員案/東馬案)
- 五. 病患資料可閱覽下載分享嗎？(x馬案)
- 六. 急診室或診間監視影像可分享嗎？(彰基黑枝案/外島案)
- 七. 如何拍照打卡避免觸法？
- 八. 如何靠北爆料而不觸法？
- 九. 醫院醫護如何爆料聲張正義而不觸法？
- 十. 蘭嶼守護天使小編媒體應變與危機管理案例分析

數位科技醫療發展

之法律議題與個資隱私保護C

- 一、台灣醫護個資媒體事件與法律糾紛案件實例分析
- 二、台灣網路社群媒體運用與時代趨勢？
- 三、醫護個人與醫院運用社群媒體之利與弊？
- 四、社群媒體傳播與言論自由之法律界限？
- 五、網路世界如何順勢隨緣？如何趨吉避凶？
- 六、如何善用社群媒體理性批判推動改革？
- 七、如何善用社群媒體傳達正向關懷力建立專業形象？
- 八、如何善用全方位關懷管理(TCM)
- 塑造台灣護理專業新形象



泌尿科 - 蔡秀男主任

學歷：

- 高雄醫學大學醫學士/藥學士
- 高雄醫學大學臨床醫學碩士
- 國立高雄大學法律碩士
- 中山大學公共事務管理研究所博士班

經歷：

- 高雄醫學大學泌尿科總醫師
- 高雄市立聯合醫院泌尿科主治醫師
- 高雄市立婦幼醫院泌尿科主治醫師



專長：

攝護腺肥大/尿路結石/泌尿道感染/性功能障礙/排尿障礙/
血尿/頻尿/尿失禁/膀胱過動症/間質性膀胱炎/包皮疾病/
疝氣/陰囊及鼠蹊部腫塊/泌尿系統腫瘤/K他命膀胱病變

門診時間：

星期	一	二	三	四	五	六
上午		◎		◎	◎	
下午						
夜診		◎				

- 看診開始時段
上午09:00；下午14:00；
夜診18:00起。
- 看診前90天內均可預約
- 請攜帶身分證及健保卡

- 107年7月9日起開始看診
- 本表僅供參考，如有變更，以診室外公告為準

預約掛號：07-7151932

掛號APP
下載



學歷

- 國立中山大學公共事務管理研究所博士生
- 臺灣大學法律研究所博士班肄業
- 高雄大學法律學分班/法律系在職專班/研究所法學碩士(2005~2008)
- 高雄醫學大學醫學研究所 臨床醫學碩士(2001~2004)
- 高雄醫學大學學士後醫學系 醫學士(1993~1998)
- 高雄醫學大學藥學系 藥學士(1987~1991)
- 台灣省立台中一中(1983~1986)
- 日本早稻田大學法科大學院研究員

- **醫學碩士論文**：利用彩色都卜勒超音波及阻力指數評估急性輸尿管結石尿路阻塞患者之腎臟血流動力學的變化與尿液中MCP-1及IL-6之關聯性研究 (The Association of Renal Vascular Resistive Index with Urinary MCP-1 & IL-6 in Patients with acute Ureteral Calculi Obstruction) 指導教授：黃俊雄 教授
- **法學碩士論文**：醫療事故之責任歸屬與因果關係--兼論台灣全民健保及實證醫學之發展影響 (The Liability and Causation of Medical Malpractice Litigation - concerning about The Influence of developing Evidence-based Medicine and the National Health Insurance in Taiwan) 指導教授：姚志明 教授

經歷

- 中華民國藥師高考及格(1991)
- 中華民國醫師高考及格(1998)
- 高雄醫學大學泌尿科住院醫師總醫師(1998~2002)
- 高雄市立小港醫院泌尿科住院醫師總醫師(1999~2002)
- 中華民國泌尿科專科醫師考試及格(2002)
- 高雄市立婦幼醫院泌尿科主治醫師(2002~2003)
- 高雄市立聯合醫院泌尿科主治醫師(2003~2007)
- 慈濟醫學大學排尿障礙治療中心研習(2003)
- 美和技術學院醫事法律講師(2006~2007)
- 教育部部定講師
- 國立高雄大學法學院變性人法制國科會計劃研究員(2009~)
- 台灣醫勞盟法律顧問/常務理事
- 中華民國醫師公會全聯會法律智庫委員
- 司法院司法人員研習所醫事案件研討會講座
- 日本早稻田大學法科大學院醫療法律醫療調解員研究

專長、主要研究

• **【醫學】** 頻尿、夜尿、尿床、膀胱過動症、間質性膀胱炎、尿路結石、腰痛、下腹痛、包皮過長與發炎、攝護腺肥大、性功能障礙、泌尿道內視鏡檢查及手術、泌尿道感染及藥物治療、陰囊及鼠蹊部腫塊、腎臟、膀胱、睪丸、陰莖彩色超音波檢查、錄影尿動力學檢查、膀胱癌、腎臟癌、排尿障礙, **Ketamine膀胱疼痛症候群之治療**

• **【法律】** 醫事法律、生命倫理；三聚氰胺之毒理學醫療法律與倫理分析；**變性人之醫療法律與倫理分析**；毒品之醫療法律與倫理分析；器官移植之醫療法律與倫理分析；醫療法律與倫理矩陣分析模式；**因果關係三段論**；**實證醫學爭點整理分析**；台灣醫學教育改革與法學教育改革之科際整合研究；告知同意之醫學倫理與法律；「全人醫療法律倫理三面向五層次四原則分析模式」；感染控制之醫療法律與倫理分析；藥學與法律；國際衛生政策與法律；歐盟衛生政策與法律；**病人安全之醫學倫理與法律**；醫療與保險診斷證明書之相關法律與倫理議題；照顧服務員之相關法律；**不施行心肺復甦術之醫療法律與倫理**。

PO圖？ 直播？
違法了嗎？
-從法律視角談起

蔡秀男醫師/法律碩士

北區醫療網
基督復臨安息日會
醫療財團法人臺安醫院
107年10月29日



PO圖?直播?違法了嗎?

-從法律視角談起

- 一、台灣醫護網路媒體事件與法律糾紛案件實例分析
- 二、台灣網路社群媒體特色與時代趨勢?
- 三、醫護個人與醫院運用社群媒體之利與弊?
- 四、社群媒體傳播與言論自由之法律界限?
- 五、網路世界如何順勢隨緣?如何趨吉避凶?
- 六、如何善用社群媒體理性批判推動改革?
- 七、如何善用社群媒體傳達正向關懷力建立專業形象?
- 八、如何善用全方位關懷管理(TCM)
- 塑造台灣護理專業新形象

數位科技醫療發展 之法律議題與個資隱私保護B

- 一. 護理師之個資法律常識與素養
(嘉義案/圓山案)
- 二. 護理師個資法通識考題與相關法律法條
- 三. 醫院內外可拍照打卡分享嗎？(嘉義案/林長案)
- 四. 醫院內可錄音錄影或直播嗎？(屏東議員案/東馬案)
- 五. 病患資料可閱覽下載分享嗎？(x馬案)
- 六. 急診室或診間監視影像可分享嗎？(彰基黑枝案/外島案)
- 七. 如何拍照打卡避免觸法？
- 八. 如何靠北爆料而不觸法？
- 九. 醫院醫護如何爆料聲張正義而不觸法？
- 十. 蘭嶼守護天使小編媒體應變與危機管理案例分析

護理師曝光手術房照片 衛生局要徹查



華視新聞

更新於 2021年03月15日04:40 · 發布於 2021年03月15日04:33

· 華視



華視新聞網

畫面翻攝 YouTube 非新聞事件畫面

嘉義的聖馬爾定醫院被爆料，有5名護理人員在開刀房拍病患照片以及工作照，並貼上自己的IG，掀起爭議。院方回應，其中有一人已離職多年，其餘的護理師會進行懲處，也將深自檢討。律師表示：「這樣的行為已經觸犯刑法和個資法，衛生局也啟動調查，是否違反醫療法及護理人員法，最嚴重者可面臨停業處分。」

圓山飯店護理師隱匿健檢個資 不服解僱提告敗訴

出版時間 2019/10/09



台北圓山飯店。資料畫面

一名李姓護理師在台北圓山飯店的勞工安全衛生室任職，主要工作包括處理圓山員工健康檢查業務，但她連續3年都以《個人資料保護法》為由，拒絕提供員工健檢個資給圓山飯店，姓

辦公室激戰已婚醫！女護理師怒告爆料男 結局曝光尷尬了

2022/07/20 12:53

社會中心／藍詩孟報導



護理師被爆和男醫師有辦公室戀情，甚至還在醫院發生性行為。（示意圖／翻攝自unsplash）

許藍方否認與人夫摩鐵約會 遭 法院認證小三嘆：不上訴

23:52 2022/07/14 | 中時新聞網 | 蕭雅文



許藍方表示不會上訴，未來會好好賺錢。
(圖／FB@許藍方)

網紅性騷擾護理師案

Sexual harassment on nurses
by internet celebrity

Hsiu Nan Tsai

蔡秀男醫師/法律碩士

性別組織與管理

**GENDER, ORGANIZATION AND
MANAGEMENT**

2021/5/18

國立中山大學公共事務研究所



Sexual harassment on nurses by internet celebrity

- In October 2017, an internet celebrity surnamed Chen **uploaded a video** that slandered and humiliated nurses.
- The film also uses **obscene expressions and masturbation gestures**, which seriously tramples on the professionalism and self-esteem of nursing staff.
- 2017年10月一名陳姓網紅，上傳詆毀、羞辱護理師專業影片，影片中還用猥褻的表情加上自淫的手勢，嚴重踐踏護理人員專業與自尊。
- <https://www.youtube.com/watch?v=WBtmns-uTP0>

Hostile environment sexual harassment

台灣高等行政法院的勘驗逐字稿

- 「鬧夠了吧，你們這些該死的臭婊子」
「媽蛋，護理科很屌是不是？」
「護理科我可以簡稱叫做台女聚集地」
「媽的，真的是一群輸卵管」
- 阿對了，手天使是你們的工作範圍嗎？



對了 手天使是你們的工作範圍嗎

Sexual harassment on nurses by internet celebrity

- After seeing the film, the nurse Xie **filed a complaint of sexual harassment** with an internet celebrity surnamed Chen.
- 謝護理師在看到影片後，向陳姓網紅提出性騷擾申訴。



Sexual harassment on nurses by internet celebrity

- After investigation by the **Taipei City Sexual Harassment Prevention Committee**, it was decided that sexual harassment should **not** be established.
- 經北市性騷擾防治委員會調查後，決議性騷擾不成立。



Sexual harassment on nurses by internet celebrity



- The Sexual Harassment Prevention Committee of the Taipei City Government believes that the "**Sexual Harassment Prevention Act**" does not regulate the definition of "others", so it quotes the Criminal Law to explain that "others" should be specific persons, and the **nurse Xie is not the "participant"** referred to by the celebrity Chen , Is not a constituent element of the "Sexual Harassment Prevention Law", so it is determined that the case of sexual harassment is not valid
- 台北市政府性騷擾防治委員會認為《性騷擾防治法》並未規範「他人」之定義，因此引用《刑法》來解釋「他人」應為特定人士，謝護理師並非陳姓網紅指涉的「當事人」，非為《性騷擾防治法》之構成要件，因此認定該案性騷擾不成立；

Sexual harassment on nurses by internet celebrity

- The parties filed an **administrative complaint**, and the **Taipei High Administrative Court** ruled that the Taipei City Government **lost the lawsuit** on September 30, 2020.
- 當事人提出行政告訴，2020年9月30日台北高等行政法院判決台北市政府敗訴(臺北高等行政法院 108 年度訴字第 1278 號判決 (109.09.30))



Sexual harassment on nurses by internet celebrity

- 臺北高等行政法院 108 年度訴字第 1278 號判決(109.09.30)
- 2020.09.30 After the **High Administrative Court's** administrative litigation judgment, the appeal decision and the original sanction **should be revoked**, and the **sexual harassment in this case should be established**.
- 1. The disputed film contained content that **sexually harassed female nurses** including the plaintiff.
- 經高等行政法院行政訴訟判決，應予撤銷訴願決定及原處分，本案性騷擾應成立。
- 1. 系爭影片含有對原告在內的女性護理師為性騷擾的內容。

Sexual harassment on nurses by internet celebrity

- 臺北高等行政法院 108 年度訴字第 1278 號判決(109.09.30)
- 2. The disputed film was published on the perpetrator's Facebook and YouTube. **Facebook is publicly available on YouTube.** As long as you enter keywords, you can find the disputed film. Its purpose is to provide the content of the film to the plaintiff without restrictions. Of others click and watch, whether they know each other or not.
- 2. 系爭影片在行為人的臉書與 **youtube** 發布，**臉書是公開的 youtube** 只要輸入關鍵字都可以查到系爭影片，其目的自是在於將影片內容不設限制提供給包括原告在內的他人點閱觀看，無論是否互相認識。

Sexual harassment on nurses by internet celebrity

- 臺北高等行政法院 108 年度訴字第 1278 號判決(109.09.30)
- 3. **The victim felt intensely nauseous and uncomfortable** after watching the film, and felt strongly insulted.
- Therefore, **the court found** that the **behavior of the perpetrator in this case complies with the sexual harassment** defined in Article 2(2) of the **Sexual Harassment Prevention Law** and Article 20 of the same law as **sexual harassment** of others.
- 3. **受害人看了影片感到強烈的噁心、不舒服，覺得被強烈的侮辱**
 - 因而法院認定，本件行為人的行為**符合性騷擾防治法第 2 條第 2 款定義的性騷擾及同法第 20 條對他人為性騷擾**。

- 2020.11.06 The Taipei City Government's Sexual Harassment Prevention Committee's 8th and 5th General Assembly resolved to **appeal to the Supreme Administrative Court.**
- 台北市政府性騷擾防治委員會第 8 屆第 5 次大會決議向最高行政法院提起上訴。

北市府護航**網紅**?

2017.10.01 陳姓網紅辱罵護理師

2017.10.05 謝護理師提出性騷擾申訴

2018.02.26 北市性騷擾防治委員會決議不成立
→謝護理師**行政訴訟**

2020.09.30 謝護理師提出性騷擾申訴

2020.11.06 北市府提起上訴

- Taipei City Councillor Jian Shupei criticized that the Taipei City government protected the perpetrators and trampled on the humiliated nurses.
- The nurses surnamed Xie also burst into tears and demanded the Taipei City government to apologize to the 160,000 nurses in Taiwan.
- 北市議員簡舒培今怒批，北市府保障加害人、踐踏受辱護理師，謝姓護理師也聲淚俱下，要求北市府對全台16萬護理師道歉。



數位科技醫療發展 之法律議題與個資隱私保護B

- 一. 護理師之個資法律常識與素養(嘉義案/圓山案)
- 二. 護理師個資法通識考題與相關法律法條
- 三. 醫院內外可拍照打卡分享嗎？(嘉義案/林長案)
- 四. 醫院內可錄音錄影或直播嗎？(屏東議員案/東馬案)
- 五. 病患資料可閱覽下載分享嗎？(x馬案)
- 六. 急診室或診間監視影像可分享嗎？(彰基黑枝案/外島案)
- 七. 如何拍照打卡避免觸法？
- 八. 如何靠北爆料而不觸法？
- 九. 醫院醫護如何爆料聲張正義而不觸法？
- 十. 蘭嶼守護天使小編媒體應變與危機管理案例分析

護理師個資法通識考題與相關法律法條1

• 1

• **個人資料保護法第6條**規定「有關病歷、醫療...個人之資料，除非符合六種情形，否則不得蒐集、處理或利用」，下列何者**不屬於**此六種情形？

- (A) 法律明文規定
- (B) 當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料
- (C) 基於公共利益之目的，則可允許私人蒐集與利用
- (D) 公務機關或學術研究機構基於醫療、衛生或犯罪預防之目的，當醫療資料已無從識別特定之當事人

護理師個資法通識考題與相關法律法條1

《個人資料保護法》第6條

有關病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科之個人資料，不得蒐集、處理或利用。但有下列情形之一者，不在此限：

一、法律明文規定。

二、公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務必要範圍內，且事前或事後有適當安全維護措施。

三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。

四、公務機關或學術研究機構基於醫療、衛生或犯罪預防之目的，為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。

五、為協助公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務必要範圍內，且事前或事後有適當安全維護措施。

六、經當事人書面同意。但逾越特定目的之必要範圍或其他法律另有限制不得僅依當事人書面同意蒐集、處理或利用，或其同意違反其意願者，不在此限。

護理師個資法通識考題與相關法律法條2

- 2
- 某**護理師**將數十位病人的**病歷資料**提供給**生技公司**，以獲取數十萬元之報酬，下列敘述何者正確？
- (A) 此情形無法可管
- **(B) 違反個人資料保護法，將被處5年有期徒刑**
- (C) 須對病人負民事損害賠償責任，無刑事責任
- (D) 會被當地衛生局處以停業，無刑事責任

護理師個資法通識考題與相關法律法條2

- 《個人資料保護法》第41條
- 意圖為自己或第三人不法之利益或損害他人之利益，而**違反第六條第一項**、第十五條、第十六條、第十九條、第二十條第一項規定，或中央目的事業主管機關依第二十一條限制國際傳輸之命令或處分，足生損害於他人者，**處五年以下有期徒刑**，得併科新臺幣一百萬元以下罰金。

護理師個資法通識考題與相關法律法條3

• 3

• 某護理師在急診為病人換藥並進行衛教，病人家屬以手機拍攝換藥與衛教過程，除拍攝到換藥與衛教過程，也拍到護理師的臉，下列敘述何者正確？

• (A) 醫院急診是公開場合，病人家屬有拍攝之權利

• (B) **病人家屬應取得護理師之同意始可拍攝**

• (C) 病人家屬若有轉傳家族了解之理由，則不需取得專科護理師之同意

• (D) 若病人家屬沒有要公開上傳臉書，則不需取得護理師之同意

原標題：男子打針想自拍遭拒 護理師：我的手是隱私(圖)

原標題 [男子打針想自拍遭拒護理師：我的手是隱私(圖)]



林姓男子施打疫苗欲自拍紀錄，被護理師制止。圖／臺灣《聯合報》

▲ 網友發文。（圖／翻攝自爆怨公社）

貼文一出，許多網友紛紛留言表達感謝之意，「辛苦護理醫療人員了」、「但我覺得這是很美的一雙手」、「偉大的護理師辛苦了」、「謝謝你們，人間的天使」、「辛苦了！謝謝妳們的付出」、「感謝有您的雙手」。



▲ 護理師的手又乾又癢。（圖／翻攝自爆怨公社）

護理師個資法通識考題與相關法律法條4

• 4

• 依據《醫療機構醫療隱私維護規範》，下列敘述何者正確？

• (A) 於診療過程，醫病雙方如需錄音或錄影，應先徵得對方之同意。

• (B) 進行檢查及處置之場所，應至少有布簾隔開

• (C) 候診區就診名單之公布，應尊重病人之意願，以不呈現全名為原則。

• (D) 教學醫院之教學門診應有明顯標示，對實（見）習學生在旁，應事先充分告知病人

• (E) 以上皆是

護理師個資法通識考題與相關法律法條4

《醫療機構醫療隱私維護規範》

- 二、醫療機構應依本規範之規定辦理，並督導醫事人員於執行醫療業務時，確實遵守下列事項：
 - （一）與病人作病情說明、溝通、執行觸診或徵詢病人同意之過程中，應考量到當時之環境，儘量保護個人之隱私。
 - （二）病人就診時，應確實隔離其他不相關人員；於診療過程，醫病雙方如需錄音或錄影，應先徵得對方之同意。
 - （三）門診診間及諮詢會談場所應為單診間，且有適當之隔音；診間入口並應有門隔開，且對於診間之設計，應有具體確保病人隱私之設施。
 - （四）進行檢查及處置之場所，應至少有布簾隔開，且視檢查及處置之種類，儘量設置個別房間；檢查台應備有被單、治療巾等，對於身體私密部位之檢查，並應有避免過度暴露之措施。
 - （五）診療過程，對於特殊檢查及處置，應依病人及處置之需要，安排適當人員陪同，且有合適之醫事人員在場，並於檢查及處置過程中隨時觀察、注意隱私之維護。
 - （六）於診療過程中呼喚病人時，宜顧慮其權利及尊嚴；候診區就診名單之公布，應尊重病人之意願，以不呈現全名為原則。
 - （七）教學醫院之教學門診應有明顯標示，對實（見）習學生在旁，應事先充分告知病人；為考量病人隱私，對於身體私密部位之檢查，應徵得病人之同意。

護理師個資法通識考題與相關法律法條5

• 5

• 依據《**護理機構個人資料檔案安全維護計畫實施辦法**》，護理機構使用資通訊系統蒐集、處理或利用服務對象個人資料時，應包括下列**資料安全管理措施**，下列敘述何者正確？

• (A) **使用者身分確認**及保護機制。

• (B) 網際網路傳輸之安全加密機制。

• (C) 防止**外部網路入侵**對策。

• (D) 非法或異常使用行為之**監控及因應**機制。

• (E) 以上皆是

護理師個資法通識考題與相關法律法條4

• 《護理機構個人資料檔案安全維護計畫實施辦法》第9條

• 護理機構提供服務過程所蒐集之服務對象個人資料，應依本法、護理人員法第二十五條及第二十八條規定辦理，並依直接蒐集或間接蒐集，分別訂定告知方式、內容及其注意事項。

• 護理機構使用資通訊系統蒐集、處理或利用服務對象個人資料時，應至少包括下列**資料安全管理措施**：

• 一、**使用者身分確認及保護機制**。

• 二、個人資料顯示之隱碼機制。

• 三、網際網路傳輸之安全加密機制。

• 四、個人資料檔案及資料庫之存取控制與保護監控措施。

• 五、防止外部網路入侵對策。

• 六、**非法或異常使用行為之監控及因應機制**。

• 前項第五款及第六款所定措施，應定期演練及檢討改善。

護理師個資法通識考題與相關法律法條4

《醫院個人資料檔案安全維護計畫實施辦法》第5條

醫院應依本辦法規定訂定安全維護計畫，其應載明事項如下：

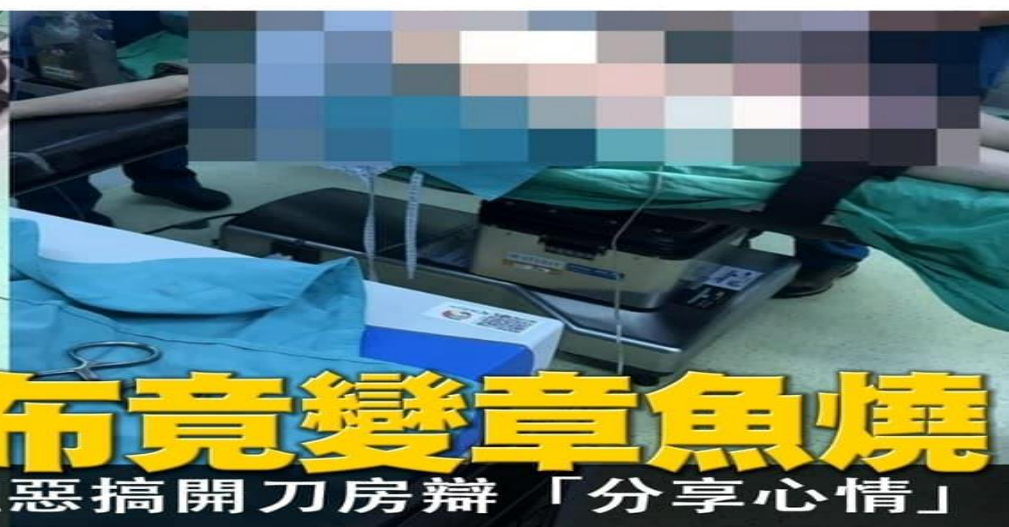
- 一、個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序。
 - 二、個人資料之範圍及項目。
 - 三、人員管理及教育訓練。
 - 四、設備安全管理。
 - 五、個人資料安全事故之預防、通報及應變機制。
 - 六、使用紀錄、軌跡資料及證據保存。
 - 七、業務終止後，個人資料處理方法。
 - 八、個人資料安全維護之整體持續改善方案。
 - 九、資料安全管理及稽核機制。
- 前項安全維護計畫，應報直轄市、縣（市）主管機關備查；修正時，亦同。

數位科技醫療發展 之法律議題與個資隱私保護B

- 一. 護理師之個資法律常識與素養(嘉義案/圓山案)
- 二. 護理師個資法通識考題與相關法律法條
- 三. 醫院內外可拍照打卡分享嗎？(嘉義案/林長案)
- 四. 醫院內可錄音錄影或直播嗎？(屏東議員案/東馬案)
- 五. 病患資料可閱覽下載分享嗎？(x馬案)
- 六. 急診室或診間監視影像可分享嗎？(彰基黑枝案/外島案)
- 七. 如何拍照打卡避免觸法？
- 八. 如何靠北爆料而不觸法？
- 九. 醫院醫護如何爆料聲張正義而不觸法？
- 十. 蘭嶼守護天使小編媒體應變與危機管理案例分析

【獨家】5護理師惡搞開刀房！清點血紗布變章魚燒 院方撻重話不排除開除

出版時間 2021/03/15



扯！血紗布竟變章魚燒

離譜護理師5人組惡搞開刀房辯「分享心情」

新增：醫院今日聲明禁帶私人手[^]進手術房、護理師不排除開除

本來以為學姊在排漸層
但誰那麼無聊在排紗布啊😂
第一次看到紗布好整齊好療癒喔



要買章魚燒嗎？
110塊紗布😂



莊：要關傷口了
numbers one ㄉㄞ 斯嘎



是在ㄉㄞ 斯嘎什麼的啦😂

天主教聖馬爾定醫院 聲明稿

針對五位開刀房護理人員一案，聲明如下：

- 一. 經查，張姓護理師已自本院離職約三年，當時在院服務三個月左右，其檔案內照片並非本院。
- 二. 其餘四位護理師皆為本院現任護理師，任職平均為 3-4 年左右，其中三位經查其檔案內照片均為工作自拍照，且皆屬個人 IG 上傳非公開式，主要只是想表達對工作之熱忱與分享。
- 三. 另，謝員之不適當照片因已事隔約 2-3 年，謝員表示也忘了當初拍攝之用意，但早已刪除。
- 四. 對於此次事件，本院會深切檢討，並針對人員部分，提報人事部門評估進行適當懲處，之後亦會進行再教育，強調人員作業守則。

鄉代掌摑護理師案

TVBS新聞台

護理長辦公室



護理師
李璿珍

兩巴掌



鄉代
王貴芬

新北市



21:08

好大官威? 蘆竹鄉代遭控掌摑長庚護士

伯母聲押

數位科技醫療發展 之法律議題與個資隱私保護B

- 一. 護理師之個資法律常識與素養(嘉義案/圓山案)
- 二. 護理師個資法通識考題與相關法律法條
- 三. 醫院內外可拍照打卡分享嗎？(嘉義案/林長案)
- 四. 醫院內可錄音錄影或直播嗎？(屏東議員案/東馬案)
- 五. 病患資料可閱覽下載分享嗎？(x馬案)
- 六. 急診室或診間監視影像可分享嗎？(彰基黑枝案/外島案)
- 七. 如何拍照打卡避免觸法？
- 八. 如何靠北爆料而不觸法？
- 九. 醫院醫護如何爆料聲張正義而不觸法？
- 十. 蘭嶼守護天使小編媒體應變與危機管理案例分析

護理師個資法通識考題與相關法律法條4

《醫療機構醫療隱私維護規範》

- 二、醫療機構應依本規範之規定辦理，並督導醫事人員於執行醫療業務時，確實遵守下列事項：
 - （一）與病人作病情說明、溝通、執行觸診或徵詢病人同意之過程中，應考量到當時之環境，儘量保護個人之隱私。
 - （二）病人就診時，應確實隔離其他不相關人員；於診療過程，醫病雙方如需錄音或錄影，應先徵得對方之同意。
 - （三）門診診間及諮詢會談場所應為單診間，且有適當之隔音；診間入口並應有門隔開，且對於診間之設計，應有具體確保病人隱私之設施。
 - （四）進行檢查及處置之場所，應至少有布簾隔開，且視檢查及處置之種類，儘量設置個別房間；檢查台應備有被單、治療巾等，對於身體私密部位之檢查，並應有避免過度暴露之措施。
 - （五）診療過程，對於特殊檢查及處置，應依病人及處置之需要，安排適當人員陪同，且有合適之醫事人員在場，並於檢查及處置過程中隨時觀察、注意隱私之維護。
 - （六）於診療過程中呼喚病人時，宜顧慮其權利及尊嚴；候診區就診名單之公布，應尊重病人之意願，以不呈現全名為原則。
 - （七）教學醫院之教學門診應有明顯標示，對實（見）習學生在旁，應事先充分告知病人；為考量病人隱私，對於身體私密部位之檢查，應徵得病人之同意。

病患資料可閱覽下載分享嗎？

- 數位科技醫療運用之倫理與法律
- 目的:
- 負向溝通: 爆料? 蒐證? 媒體傳播? 組織衝突? 不傷害原則?
- 正向溝通: 病解? 告知? IC? 行善原則?
- 做法:
- 手機拍照打卡? 診間拍照打卡?
- 病歷? 診間? 手術室? 拍照? 錄音? 直播?
- 登入權限? 閱覽權? 下載權? 臉書分享?

數位科技醫療發展 之法律議題與個資隱私保護B

- 一. 護理師之個資法律常識與素養(嘉義案/圓山案)
- 二. 護理師個資法通識考題與相關法律法條
- 三. 醫院內外可拍照打卡分享嗎？(嘉義案/林長案)
- 四. 醫院內可錄音錄影或直播嗎？(屏東議員案/東馬案)
- 五. 病患資料可閱覽下載分享嗎？(x馬案)
- 六. 急診室或診間監視影像可分享嗎？(彰基黑枝案/外島案)

- 七. 如何拍照打卡避免觸法？
- 八. 如何靠北爆料而不觸法？
- 九. 醫院醫護如何爆料聲張正義而不觸法？
- 十. 蘭嶼守護天使小編媒體應變與危機管理案例分析

典型醫護暴力案例 彰基黑支事件

520四大報 一致譴責暴力

全民公敵 邪不勝正

天下追查令 (網友:留言按讚恐嚇醫護的,一起告到底!)

請問是誰說:『打的好!醫護該打!』
請問是誰說:『換做我,要那醫生躺下!』
請問是誰說:『換做我,會多送他兩拳!』
請問是誰說:『換做我,我會開槍!』

〈再傳急診暴力 藝人大鬧彰基急診〉〈台灣醫鬧醫院暴力資料庫〉



維護醫護尊嚴

拒絕暴力恐嚇

- 蘋果日報：
『黑支毆醫師 影片配音卸責挨批！』
- 自由時報：
『黑支打醫師影片配音 醫院擬告！』
- 中國時報：
『黑支毆醫 P O 配音影片涉造假！』
- 聯合報：
『藝人「黑支」打人PO影片批評 醫師：誤導！』

典範：彰基黑枝事件

全民公敵 邪不勝正

天下追查令 (網友:留言按讚恐嚇醫護的, 一起告到底!)

請問是誰說：『打的好！醫護該打！』
請問是誰說：『換做我，要那醫生躺下！』
請問是誰說：『換做我，會多送他兩拳！』
請問是誰說：『換做我，我會開槍！』

《再傳急診暴力藝人大鬧彰基急診》《台灣醫鬧醫院暴力資料庫》

維護醫護尊嚴



真心換絕情?

【案例6】對醫院毀損，對護理師傷害、登報道歉！(8/2 聯合報)

【案例5】男拉傷醫師判拘15天

【案例4】急診室言語暴力登報道歉！

【案例3】急診室喝倒鬧事、登報道歉！

【案例2】言語暴力、登報道歉代價10萬！

【案例1】男子吼罵護士踹病童、判3個月！

維護醫護尊嚴

拒絕暴力恐嚇

拒絕暴力恐嚇

關懷案例演練設計與競賽

- 參考原型（金門暴力關懷案）：



關懷案例演練設計與競賽

- 參考原型（金門暴力關懷案）：
 - **Q1. What happen ...**
 - （情緒關懷爆點爭點？）
 - **Q2. Why conflict ...**
 - （關懷要素爭點？）
 - **Q3. How to care ...**
 - （個人/團隊關懷技巧？）

關懷案例演練設計與競賽

- **Part1 Case design**
關懷案例設計分組競賽票選
- **Part2 ICM1**
互動關懷共識管理~
五大禁忌地雷衝突爆點(放火)
- **Part3 ICM2**
互動關懷共識管理~
五大拆彈關懷技巧(滅火)

關懷案例演練設計與競賽

- Part 4 (醫方員工關懷) Role-play1
個人關懷(TCM-C1)
- Part 5 (醫方員工關懷) Role-play2
團隊關懷會議(TCM-C2)
- Part 6 (病方關懷) Role play3
How to be a **Care Coordinator** ?
- 【個人關懷技巧】 (TCM-M1)
- Part 7 (病方關懷) Role-play4
How to be a **Care Mediator** ?
【團隊關懷技巧】 (TCM-M2)

TCM 醫療爭議關懷員訓練

Role Play 角色扮演/實例演練/團隊競賽

項目\組別	1	2	3	4	5	6	
1. 案例設計力							
2. 爆點洞察力							
3. 衝突緩和力							
4. 情緒關懷力							
5. 訴求關懷力							
6. 協調關懷力							

數位科技醫療發展 之法律議題與個資隱私保護B

- 一. 護理師之個資法律常識與素養(嘉義案/圓山案)
- 二. 護理師個資法通識考題與相關法律法條
- 三. 醫院內外可拍照打卡分享嗎？(嘉義案/林長案)
- 四. 醫院內可錄音錄影或直播嗎？(屏東議員案/東馬案)
- 五. 病患資料可閱覽下載分享嗎？(x馬案)
- 六. 急診室或診間監視影像可分享嗎？(彰基黑枝案/外島案)
- 七. 如何拍照打卡避免觸法？
- 八. 如何靠北爆料而不觸法？
- 九. 醫院醫護如何爆料聲張正義而不觸法？
- 十. 蘭嶼守護天使小編媒體應變與危機管理案例分析

護理師個資法通識考題與相關法律法條

• 《個人資料保護法》第 19 條

• 非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：

• 一、法律明文規定。

• 二、與當事人有契約或類似契約之關係，且已採取適當之安全措施。

• 三、**當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。**

• 四、學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。

• 五、經當事人同意。

• 六、**為增進公共利益所必要。**

• 七、個人資料取自於**一般可得之來源**。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。

• 八、對當事人權益無侵害。

數位科技醫療發展 之法律議題與個資隱私保護B

- 一. 護理師之個資法律常識與素養(嘉義案/圓山案)
- 二. 護理師個資法通識考題與相關法律法條
- 三. 醫院內外可拍照打卡分享嗎？(嘉義案/林長案)
- 四. 醫院內可錄音錄影或直播嗎？(屏東議員案/東馬案)
- 五. 病患資料可閱覽下載分享嗎？(x馬案)
- 六. 急診室或診間監視影像可分享嗎？(彰基黑枝案/外島案)
- 七. 如何拍照打卡避免觸法？
- 八. 如何靠北爆料而不觸法？
- 九. 醫院醫護如何爆料聲張正義而不觸法？
- 十. 蘭嶼守護天使小編媒體應變與危機管理案例分析

如何面對組織衝突與職場霸凌？

- 1. 組織內部衝突與外部糾紛
- 2. 職場霸凌與職場暴力
- 3. 性騷擾與性霸凌
- 4. 如何爭點整理
- 5. 如何關懷與協調
- 6. 全方位危機處理TCM

情境案例演練Role Play

- 組織衝突與全方位危機處理TCM
- 1. 醫師與護理師互罵人渣案
- 2. 醫院內部檢舉科主任疑詐領健保案
- 3. 護理師互寫黑函爆料媒體案
- 4. 藥局主任霸凌藥師案
- 5. 社工師偽造文書質疑同儕霸凌案
- 6. 副院長性騷擾門診護理師案

【白袍蒙塵】 飆罵護理師「廢渣」 引眾怒 菜鳥醫若再犯賠20萬

建立時間：2018/04/07 22:58



(更新：新增劉姓住院醫師ptt發言截圖、台中榮總說法)

住院醫師對護理師飆Fuck惹眾怒！台中

醫師飆罵護理師 「再犯賠20萬」 和解

👁 21105

建立時間：2018/04/08 05:00



【曾雪蒨／台中報導】台中榮總一名剛畢業的劉姓男住院醫師，上月22日在急診室值大夜班，為一名病患裝導尿管時，疑因護理師未備妥尿管，竟一時情緒失控怒拋手套，大罵「FUCK」、「X你媽」後轉身回辦公室，留下錯愕的病人與護理師，陳姓護理小組長事後前往溝通，卻遭罵「廢渣」。陳女揚言提告，經院方介入協調後，劉男在網路發文道歉，雙方和解。院方表示，將加強住院醫師情緒控管及溝通能力。

X榮ER事件之系統分析 與社群媒體應變動態分析



台灣病人安全通報系統

軟體通報

Taiwan Patient safety Reporting system

系統登入

帳號：

密碼：

登入

清除

系統說明

本軟體由衛生福利部「病人安全通報系統推廣與輔導」主要為推廣台灣病人安全通報之用。

1. 本介面為台灣病人安全通報系統之「軟體通報」先式尚有線上通報、書面通報、資料庫匯入。
2. 本介面登入後所通報之資料未經機構內負責人上傳病人安全通報系統之資料庫。
3. 為確保您的使用權益和本軟體的智慧財產權，特此
- 軟體使用限制：
本軟體可在提供使用權限進行病人安全通報系統維護、更新及相關的通報資料，除當可維護系統資料與軟體使用者，以內通報系統推廣學習之用。



60個讚

■■■■ Fuck是嗎？

操你媽是嗎？

廢渣是嗎？

沒關係～我們走流程，法院見！！

#violence#ER#

查看全部19則留言

3月22日 · 翻譯年糕





18小時 · 🌐

本應在對方道歉和解後，事情就此平息，繼續在第一線為病人的健康戰戰兢兢；但又見ptt上散布不實言論，不尊重同事，毀我個人及醫院聲譽，造成社會資源的浪費以及個人焦慮害怕，難道好好照顧病人有錯嗎？我每天都無法好好入眠，而對方的言語讓我覺得我只是個護理師，我的工作是很低賤的。

被罵廢渣的是我，難道劉醫師看待所有護理師都是這樣的角度嗎？

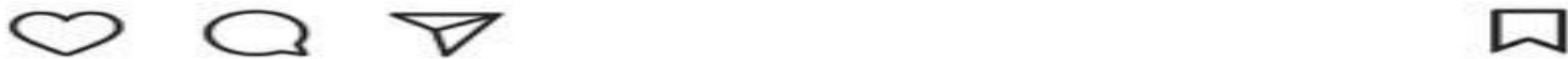
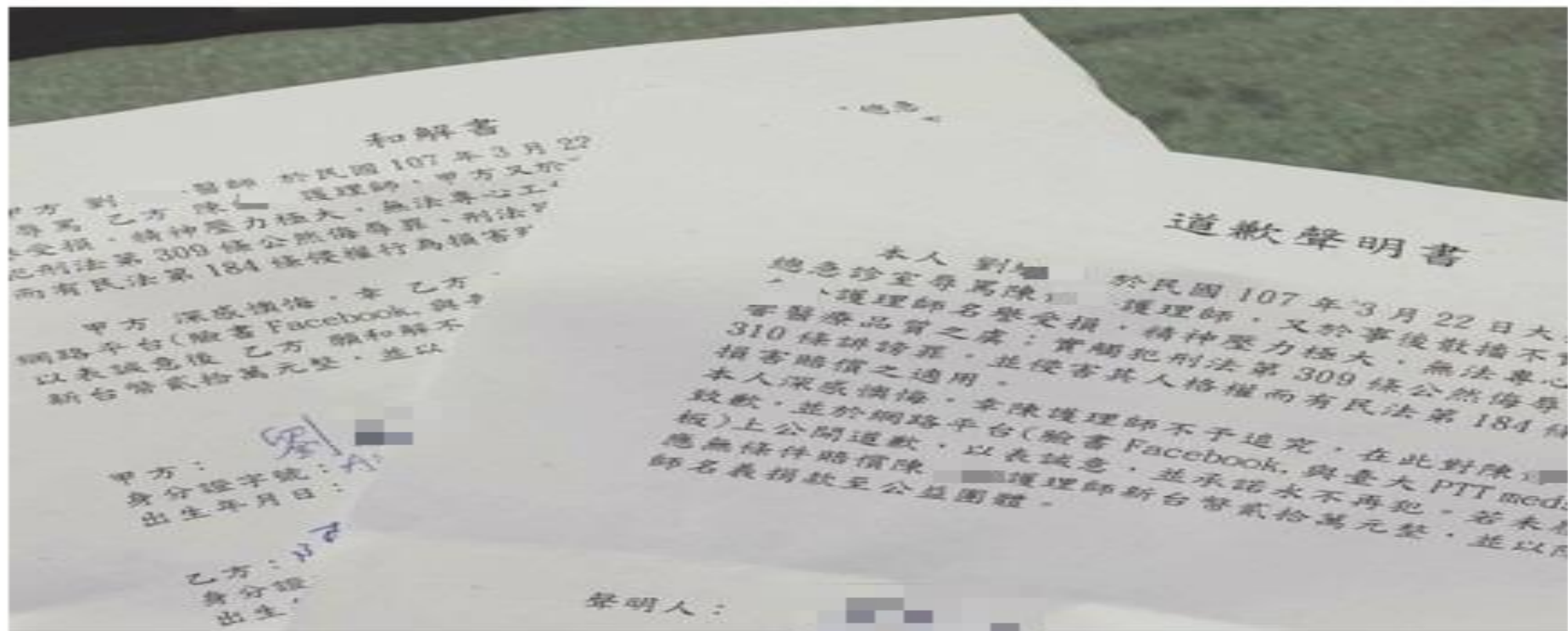
「一位像樣的急診護理師，絕對知道急救時不能亂講病人反應、講錯反應！

這和學歷無關，這是我們卑微的急診護理師僅剩的尊嚴，也是堅守的價值！」

本人於107年2月21日上大夜班，工作位置於急診檢傷站；22日約於午夜00:35時，興安通報119將送入一位OHCA患者，請急診準備急救程序。此時，內科僅有一位一診主治醫師看診，本人因擔心醫師入急救室處理OHCA患者後，二級及三級病患候診時間會更長；因午夜0點後PGY醫師應至診間看診，本人立即前往PGY室向劉醫師請求看診

陳：「學弟，你可以出來看病人了嗎？」

劉：「我病人還沒有整理完。」



96個讚

寬恕他人也是需要學習的
 我試著放下，也認真做到了。
 給劉醫師的叮嚀

「長大之後沒有兒戲，校園之外沒有溫室」我原諒

😊 覺得很重要。

4月5日 3:33 · 🌐

本人劉■■，於民國107年3月22日在台中榮總急診部因檢傷護理師陳■■
督導工作職責而出言失當，致當事人工作受到影響，有影響醫療品質之
虞。本人深感懊悔，幸陳■■護理師不予追究，在此依當事人要求於FB
及Medstudent版上公開致歉。

[← 回上層](#)

Disp BBS

看板	medstudent
作者	venacava (vena)
標題	Re: [感想] 公開致歉文
時間	Thu Apr 5 22:32:39 2018

我是中榮當夜主治醫師之一
有徵得陳姓護理師同意把現場大致還原，
如不盡詳細請劉醫師再補充

陳姓護理師是當天檢傷護士，
如果run過急診室就知道所有還沒看的病人都會圍著
她問何時可以輪到看病

劉醫師是pgy醫師,當天工作是在診間看新的急診病
人，
依中榮慣例，檢傷護理師會請他們看簡單的病人以
消化人潮，

午夜十二點多，
檢傷護理師依工作職責請劉醫師至診間看病人，(劉
醫師在會議室中)
劉醫師表示尚未整理完手上病人而拒絕護理師；
之後有119送入OHCA病患，診間主治在急救室處置
病人，
所有的候診病患約已等30分鐘以上；
再過10分鐘，因有急性尿滯留男性病人血壓達240m

End

第一次拒絕	<p>22 日的於午夜 00:35 時，與安通報 119 將送人一位 OHCA 患者，請急診準備急救程序。此時，內科僅有一位一診主治醫師看診，本人因擔心醫師入急救室處理 OHCA 患者後，二級及三級病患候診時間會更長；因午夜 0 點後 PGY 醫師應至診間看診，本人立即前往 PGY 室向劉醫師請求看診</p> <p>陳：「學弟，你可以出來看病人了嗎？」 劉：「我病人還沒有整理完。」 陳：「喔！那你可以到診間邊整理病人邊看新病人，我可以 assign 你看病人囉！」 劉：「等一下！」 本人因擔心 OHCA 病人到院檢傷站沒有護理人員，故返回檢傷。</p>	<p>午夜十二點多，檢傷護理師依工作職責請劉醫師至診間看病人，(劉醫師在會議室中) 劉醫師表示尚未整理完手上病人而拒絕護理師</p>	<p>我那天是留觀夜班。剛轉送一床病人去 ICU，回來後正在整理小夜 VS 交班的病人，處理一些 order，陳姓檢傷護理師進來，口氣沒有很好的要我接下一個病人，但我沒有任何的不悅，告訴她說，學姊不好意思我還在處理之前的 order，我跟陳姓檢傷護理師的對話內容：護理師：你為什麼還沒坐在診間看病人，我要 assign 病人給你了！我回答：學姊不好意思我先處理一下留觀病人 護理師：你在診間也可以處理留觀病人！</p>
OHCA	<p>於 0043 時，OHCA 病人到院，內科一診主治醫師入急救室 CPR，約 CPR 五至十分鐘後，家屬表示病患有癌症病史，同意放棄急救施予；主治醫師仍繼續處理 OHCA 病患病歷資料部分</p>	<p>之後有 119 送來 OHCA 病患，診間主治在急救室處理病人，所有的候診病患的已等 30 分鐘以上；</p>	
AUR	<p>因候診病患中有一位 Acute Urinary Retention 病患，因疼痛不適血壓高升至 247/100 mmHg，且已候診約 30 分鐘，本人評估後推入小 OR 先放置尿管減輕症狀；推入急救室倒閉時，本人便告知機動護理師請求準備尿管，「小 X，幫我備 Foley，病人有 BPH 病史，備一般 16 號就好」；本人帶病人入小 OR 後，便立即至 PGY 討論室告知劉醫師需放置尿管</p> <p>陳：「學弟，幫我放一個 Foley。」 劉：「哪一床？」 陳：「沒有床，留觀區新病人。」 劉：「哪一床？」 陳：「沒有床，病人在小 OR」 本人隨後走回檢傷站，劉醫師走至小 OR 時發現護理人員尚未將尿管備好，隨後走至急救室高丟手套，大罵「FUCK！」、「操你媽！」便走回 PGY 討論室。</p>	<p>再過 10 分鐘，因有急性尿滯留男性病人血壓達 240mmHg，檢傷護理師請劉醫師幫忙處理病人(就是先放置尿管)，同時請其他護理師著手準備導尿物品。</p> <p>劉醫師至病人旁發現物品未備妥後便在急救室大聲怒罵 fuck 及 xxx。(當時大家都還在處理 OHCA) 在場護理師、家屬及病人皆有聽見其辱罵；</p>	<p>後來五分鐘後，我仍在處理留觀 order，陳姓護理師來告訴我：學弟！On foley！我不知道病人是急性尿滯留，體話是在我發現 foley 沒有備後，在急救室與討論室之間罵的，沒有針對任何人，檢傷護理師也不在場。抱歉我只是情緒抒發，造成任何人不快真的很對不起，我會虛心檢討。</p>
會議室	<p>本人經由當班 Leader 告知 PGY 醫師於急救室穢罵講話的行徑，詢問是否發生衝突，本人表示沒有也並不清楚劉醫師穢罵講話的原因。本人因心想，前一天檢傷護理人員已告知劉醫師拒絕看診，於班內也不願出來看診，甚至穢罵講話，需要了解問題為何？便於 0105 左右至 PGY 討論室想與劉醫師溝通。</p> <p>本人坐於劉醫師對面靜候通話結束時，劉醫師突然轉向本人並非常大聲的說 劉：「你不用看我，我不會出去看病人的，我已經向我的主治醫師報告過了」 陳：「哪一位主治醫師？」 劉：「我的主治醫師張 XX 醫師」 陳：「沒關係，他會來找我」 劉：「會，他會來找我」 陳：「就是你罵講話是什麼意思？」 劉：「你今天什麼態度我就什麼態度，我覺得對於醫護就是要用廢渣這件事處理，好不好？」 陳：「所以你是渣？」 劉：「對，沒關係，我是。」 劉：「你再怎麼說只是一個護理師，我非常尊重每個護理師，但是你那是什麼態度，每一個人叫我去 on Foley，叫我去 on NG，我都趕快去，但是你那是什麼態度，PGY 幫你們急診多少忙，每一個轉送病人，只要 NG、Foley，在加護病房沒有人在叫 PGY 放的。」 陳：「先生」 劉：「我不想跟你講話」</p>	<p>再 10 多分鐘後，檢傷護理師覺事態嚴重，需了解其怒罵講話原因，便至討論室與劉醫師談話。 這時劉醫師可能是要準備出國正在看旅遊網頁馬上轉掉，劉醫師表示晚上不會至診間看任何新病人外，穢罵護理師廢渣，同時說自己很有背景，在場有其他護理師錄音並作證。</p>	<p>陳姓檢傷護理師衝進討論室直接坐下來並有以下發言： 護理師：你們 PGY 對我們急診簡直就是渣！ 我：你對我來說也是渣！ 護理師：你這什麼態度！ 我：你這什麼態度！</p>



自由廣場》若無荒謬PGY訓練，何來衝突？

2018-04-09 06:00

讚 149



60個讚

■ ■ ■ Fuck是嗎？
操你媽是嗎？
廢渣是嗎？
沒關係～我們走流程，法院見！！
#violence#ER#

近日台中榮總急診，PGY住院醫師與護理師的衝突事件。（資料照）

如何進行團隊衝突管理 與全方位關懷調解？

- TCM Model: Team Conflict Management
- Total Care Mediation
- 醫護霸凌與被霸凌？
- 醫護環境，法律，倫理分析。
Who ? What ?
- **Where ? When ? Why ?**
- **How ?**



如何及時掌握 並**聚焦**事件之**爭議點**

- 1. 感受力 **Sense**
- 2. 觀察力 **Observe**
- 3. 洞察力 **Insight**
- 4. 分析力 **Analyze**
- 5. 關懷力 **Caring ability**
- 6. 協調力 **Coordination**

臨床常發生之爭議事件

	爭議形式	危機處理	案例演練
1	抱怨	當場質疑	門診 急診 櫃台
2	投訴	院長信箱	口頭 書面
3	衝突	公然侮辱	罵護理師三字經案
4	暴力	肢體語言	黑枝案/王鄉代案
5	意外	異常事故	藥物安全案
6	糾紛	醫糾調解	神經損傷案/骨材案
7	長官	長官施壓	上香跟上床一樣有學問
8	民代	民代關說	北榮胎死腹中案
9	媒體	爆料媒體	記者流產案
10	訴訟	民刑告訴	仁愛切肝案/台大急診案

洞察力 5W1H

	5W1H	洞察	insight
1	What	何事	衝突 預警
2	Why	為什麼	觀察 分析
3	Who	誰	相對 多元
4	When	何時	即時 及時
5	Where	何地	立場 空間
6	How	如何	關懷 協調

洞察力四到人生

	四到	通報	感應	insight
1	眼到	使個眼色	咦 怪怪的？	敏感力
2	眉到	眉目傳情	唉 出事了？	觀察力
3	手到	做個手勢	憂 想辦法？	思考力
4	口到	通關密語	喂 怎麼辦？	協調力

護理師：最佳關懷員/協調員

	及時介入	快速應變	趨吉避凶
When	第一時間	即時 及時 集時 吉時	效率 又快 品質 又好
Where	第一現場	危險熱區 迴避衝突 轉移陣地 設身處地	緩和緩衝 警戒轉介 啟動通報 適切回應
Who	第一角色	關鍵危機人物 關鍵化解人才 包容力 關懷力	最佳通報員 最佳關懷員 最佳協調員
How	第一應變	洞察力 爭點整理 應變力 快速通報 關懷力 傾聽回應 協調力 協助化解	停看聽想 望聞問切 緩和穩控 收放進退

如何應變八大技巧化解危機？

	情緒	需求	應變策略	趨吉避凶	八大技巧
1	怒 不悅	情緒	停	緩和 穩住	敏銳力
2	氣 不爽	心理	看	觀察 洞察	觀察力
3	疑 不信	生理	聽	傾聽 爭點	親和力
4	慮 不靜	安全	想	思考 分析	思考力
5	驚 不平	社會	望	關懷 安撫	關懷力
6	恐 不安	自尊	聞	通報 說明	組織力
7	哀 不樂	價值	問	協助 支持	創造力
8	恨 不愛	理想	切	應變 評估	協調力

危機處理洞察力 六根感應力

六根	洞察機先	六情	覺察	感應力
眼到	看到危機	疑	有異樣？	敏感力
耳到	聽出爭點	怒	很不爽？	觀察力
鼻到	聞到氣氛	哀	快爆了？	直覺力
舌到	分出酸苦	憂	很擔心？	思考力
身到	立場轉換	畏	很害怕？	關懷力
意到	認知差距	壓	很不安？	協調力

危機處理洞察力 六塵解析力

六根	六情	六根感應力	六塵	六塵解析力	去妄
眼到	疑	敏感力	色	看出假象	要看破
耳到	怒	觀察力	聲	聽出誤解	要化誤
鼻到	哀	直覺力	香	聞到爆怨	要去臭
舌到	憂	思考力	味	紛擾輕重	要權衡
身到	畏	關懷力	觸	立場執著	要換位
意到	壓	協調力	法	需求訴求	要回應

危機處理洞察力 六度關懷力

六根	六情	六根 感應力	六塵	六塵 解析力	去妄	六度 關懷力
眼到	疑	敏感力	色	看出假象	要看破	眼神關注
耳到	怒	觀察力	聲	聽出誤解	要化誤	專心聆聽
鼻到	哀	直覺力	香	聞到爆怨	要去臭	聞問解惑
舌到	憂	思考力	味	紛擾輕重	要權衡	感同身受
身到	畏	關懷力	觸	立場執著	要換位	陪伴扶持
意到	壓	協調力	法	需求訴求	要回應	同理安撫

危機處理洞察力 六度協調力

六根	六情	六根感應力	六塵	六塵解析力	去妄	六度關懷力	六度協調力	六度	六學
眼到	疑	敏感力	色	看出假象	要看破	眼神關注	團隊系統關心	善持戒	定
耳到	怒	觀察力	聲	聽出誤解	要化誤	專心聆聽	團隊通報處理	修禪定	靜
鼻到	哀	直覺力	香	聞到爆怨	要去臭	聞問解惑	全面定紛止爭	要忍辱	安
舌到	憂	思考力	味	紛擾輕重	要權衡	感同身受	增強賦權給力	求精進	慮
身到	畏	關懷力	觸	立場執著	要換位	陪伴扶持	提供實質協助	善布施	得
意到	壓	協調力	法	需求訴求	要回應	同理安撫	整合調和圓滿	靠智慧	慧

TCM危機處理洞察力A NAN心經六法

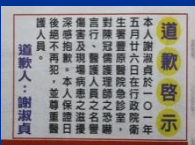
六根	六情	六根感應力	六塵	六塵解析力	去妄	六度關懷力	六度協調力	六度	六學
眼到	疑	敏感力	色	看出假象	要看破	眼神關注	團隊系統關心	善持戒	定
耳到	怒	觀察力	聲	聽出誤解	要化誤	專心聆聽	團隊通報處理	修禪定	靜
鼻到	哀	直覺力	香	聞到爆怨	要去臭	聞問解惑	全面定紛止爭	要忍辱	安
舌到	憂	思考力	味	紛擾輕重	要權衡	感同身受	增強賦權給力	求精進	慮
身到	畏	關懷力	觸	立場執著	要換位	陪伴扶持	提供實質協助	善布施	得
意到	壓	協調力	法	需求訴求	要回應	同理安撫	整合調和圓滿	靠智慧	慧

數位科技醫療發展 之法律議題與個資隱私保護B

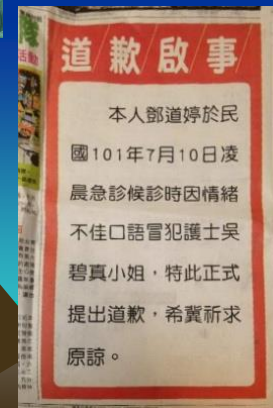
- 一. 護理師之個資法律常識與素養(嘉義案/圓山案)
- 二. 護理師個資法通識考題與相關法律法條
- 三. 醫院內外可拍照打卡分享嗎？(嘉義案/林長案)
- 四. 醫院內可錄音錄影或直播嗎？(屏東議員案/東馬案)
- 五. 病患資料可閱覽下載分享嗎？(x馬案)
- 六. 急診室或診間監視影像可分享嗎？(彰基黑枝案/外島案)
- 七. 如何拍照打卡避免觸法？
- 八. 如何靠北爆料而不觸法？
- 九. 醫院醫護如何爆料聲張正義而不觸法？
- 十. 蘭嶼守護天使小編媒體應變與危機管理案例分析

真心換絕情？

Case 1. 對醫院毀損，對護理師傷害、登報道歉！(8/2 聯合報)



- 【Case 2】男拉傷醫師判拘15天
- 【Case 3】急診室言語暴力 登報道歉！
- 【Case 4】急診室喝酒鬧事、登報道歉！
- 【Case 5】言語暴力、登報道歉代價10萬！
- 【Case 6】男子吼叫護士跪病癱、判3個月！



維護醫護尊嚴

拒絕暴力恐嚇

希望您能儘快撤此篇文章並進行相關說明

收件匣



~~Chang, Irene~~

寄給我

16:30 ...

~~醫師~~ 您好

有關您今天PO文述及~~產品~~產品「~~寶寶~~」寶寶使用上的疑慮，本公司特此聲明產品包裝上皆清楚標示注意事項「一歲以下嬰請於諮詢專業人員後使用本品」，善盡提醒消費者之責任，並無誇大使用方式及效果的意圖，

您的相關言論已損及~~品牌~~品牌，希望您能儘快撤此篇文章並進行相關說明，~~將~~將保留相關法律追訴權，謝謝!

<https://www.facebook.com/>~~品牌~~



最新

焦點

熱門

娛樂時尚

社會

國際

政

醫師蔡秀男：大豆充當奶粉？嬰兒食安何在

建立時間：2017/11/23 00:00



蔡秀男／醫師、藥師、法律學碩士

近日台灣傳出嬰兒食安事件，也有多名醫師被廠商威脅撤文嗆告，其實很多第一線醫護人員都知道：這並不只是個案！11月20日是國際兒童人權日，也是台灣政府首次《兒童權利公約》國家報告國際審查會

數位科技醫療發展 之法律議題與個資隱私保護B

- 一. 護理師之個資法律常識與素養(嘉義案/圓山案)
- 二. 護理師個資法通識考題與相關法律法條
- 三. 醫院內外可拍照打卡分享嗎？(嘉義案/林長案)
- 四. 醫院內可錄音錄影或直播嗎？(屏東議員案/東馬案)
- 五. 病患資料可閱覽下載分享嗎？(x馬案)
- 六. 急診室或診間監視影像可分享嗎？(彰基黑枝案/外島案)
- 七. 如何拍照打卡避免觸法？
- 八. 如何靠北爆料而不觸法？
- 九. 醫院醫護如何爆料聲張正義而不觸法？
- 十. 蘭嶼守護天使小編媒體應變與危機管理案例分析

邑敏

但降不降的下來還不知道

22:52

邑敏

我再給你打電話

22:52

邑敏

風超大

22:53

邑敏

又下雨

22:53

邑敏

我很怕

22:53



蔡秀男

1小時 · 3

【蘭嶼護理師的最後line】

蘭嶼護理師的媽媽說：

「不希望還有下一個護理師被犧牲...」

Do you hear the people say ?

誰願意傾聽蘭嶼護理師的最後心聲，還有，爸媽的心聲？

1. 媽媽說：

「蔡邑敏犧牲了，請大家幫忙不要再發生第二次了，這樣她女兒犧牲得才有意義啊！」

2. 這是低溫寒流暗夜強風下，蘭嶼蔡護理師支援轉送，救護病患，上黑鷹直升機前，最後的line:

「風超大」、「又下雨」、「我很怕」...
「降不降得下來，還不知道...」

讓人很難過，很不捨。

3. 值得深思，系統問題，偏鄉離島醫療資源，與救護安全？怎麼改善？

黑鷹摔了，犧牲了蘭嶼護理師等人之後，我們還能做些什麼？

4. 蔡爸爸，蔡媽媽，希望各界來關心，蔡護理師最後的心聲，與「冒險犯難」，希望國家改革檢討，不要再發生下一個醫護救護悲劇。

* 爸媽同意公開邑敏護理師最後的line。

5. 邑敏護理師，是公職護理師身份，應該從優撫卹，「因公撫卹」，不只「執行職務」，應該以最高級「冒險犯難」從優撫卹，關懷家屬，護理師本人的line心聲，可提供當「冒險犯難」的舉證資料。

6. 無負起死回生的無負資料，總會有點困難與困難。

留言.....



蘭嶼守護天使的社群媒體動態





為 人 有 德 天 長 佑

德
百

福
田
通





因為光交通跟生活就不是那麼方便



敬請留意
文化音樂表



農曆四月一日 星期三
上午10時
上午10時30分
上午11時30分 (慎終)
中午12時
下午1時
下午3時30分 (下午3時檢骨)



107年醫療護理師專業貢獻獎

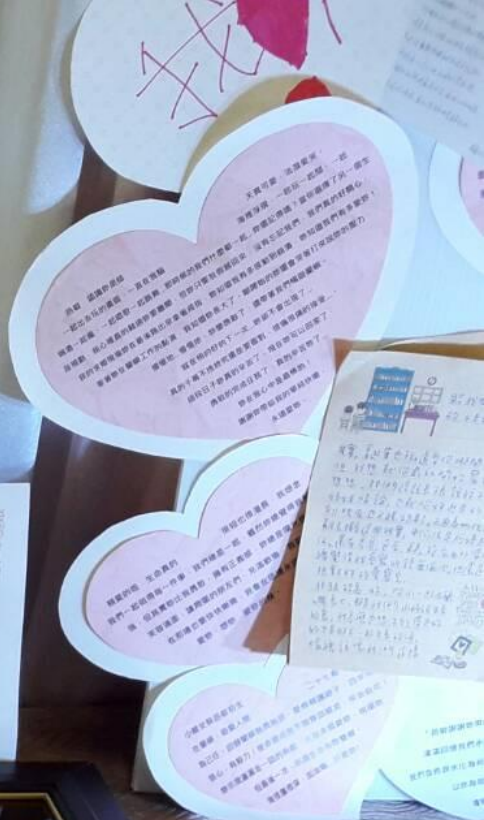
傑出護理人員

專業貢獻獎

傑出事蹟

蘭嶼情人蔡邑敏：不忘初心，自願到蘭嶼衛生所服務，服務期滿仍主動留下，被當地居民稱為「蘭嶼情人」；因隨黑鷹直升機護送病人回本島治療不幸遇劫





銓敘部要求補正?

銓敘部 書函

地址：[REDACTED]
傳真：[REDACTED]
承辦人：[REDACTED]
電話：[REDACTED]
E-Mail：[REDACTED]

受文者：臺東縣蘭嶼鄉衛生所

發文日期：中華民國107年10月25日
發文字號：部退五字第[REDACTED]號
送別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：貴局所屬蘭嶼鄉衛生所故護士蔡邑敏之遺族申請因公撫卹一案，請依說明三補正憑辦，請查照。

說明：

- 一、復貴局民國107年7月3日東衛人字第[REDACTED]號函。
- 二、查原公務人員撫卹法第5條第1項第1款規定略以：冒險犯難或戰地殉職，屬因公死亡之範圍。同法施行細則第5條規定：「(第1項)本法第5條第1項第1款所稱冒險犯難，指遭遇危難事故，執行搶救任務時，明知該災難現場存有死亡之高度可能性，且依當時之時空環境，無從預先排除其死亡之可能因素，仍奮不顧身，於災難現場執行搶救任務而殉職者。……(第2項)前項所稱災難現場，指危難事故或執行搶救任務之事發地區。」合先敘明。
- 三、據案附貴局所屬蘭嶼鄉衛生所公務人員因公死亡證明書及相關證件所載，蔡故員於107年2月5日23時49分，隨同內政部空中勤務總隊之黑鷹救護直升機，執行蘭嶼—臺東，後送醫療救援任務；惟於起飛3分鐘後，即與航管失去聯絡，航機及機上人員均失蹤。嗣於107年4月12日尋獲機體殘

電文時

6

本案尚缺完整事證？

公換章

骸，並找到遺骸，經證實為蔡故員。次據臺灣臺東地方檢察署相驗屍體證明書所載，蔡故員於107年2月5日23時50分意外死亡，直接引起死亡之原因為溺水窒息及顱內出血腦髓損傷；先行原因為肺水腫、直升機後送病患墜海事故。另查本案飛航安全調查委員會（以下簡稱飛安會）目前僅完成事實資料蒐集及確認；惟飛機失事原因及飛航相關技術事涉專業，有賴專責機關調查評估，是本案尚缺因公換卹之完整事證。從而，本案請俟飛安會作成完整調查報告後，參酌其調查結果，查明補正飛機失事原因等相關佐證資料到部，俾憑研辦。

正本：臺東縣衛生局

副本：臺東縣政府、臺東縣蘭嶼鄉衛生所、楊秀菁女士(請臺東縣蘭嶼鄉衛生所轉交)

2018-10-25
10:48:11

臉書 媒體應變



蔡秀男——和 A Nan Tsai 。



2月10日15:17 · 🌐

銓敘部公文:「本案尚缺完整事證」？
太離譜了！蘭嶼護理師因公殉職，
107/2/5-108/2/10都滿一年了！

「事證尚不完整？」，推拖拉關冷氣
房好官我自為之？
銓敘部委員是誰？可以換人當嗎？

*

當年我醫院骨科同事羅醫師過勞死因公撫卹，半年就下來了！
蘭嶼護理師搭上飛鷹救護直升機墜海身亡，因公冒險犯難事證，不只上遍新聞，還有總統褒揚令，衛福部獎章，南丁格爾特別奉獻獻獎事蹟及影片...

「事證尚不完整？」，推拖拉關冷氣
房好官我自為之？
銓敘部委員是誰？可以換人當嗎？

法律分析

← 蔡秀男



*

機組員跟護理師，
都是為了同一個救護行為，（因）
面對同一冒險犯難情境，（緣）
遭致同一空難與生命犧牲，（果）

因為天候亂流/機場夜航風險/機械複雜
故障...為了救治心肺急症病患生命，仍
需「冒險」「犯難」，

當然，要一體適用「因公」「冒險」
「犯難」，從優「撫卹」！

2017/2

「蔡邑敏護理師最後的訊息留下，
「降不降的下來還不知道」、「風超
大、又下雨」、「我很怕」，隨後便
再沒有音訊。蔡邑敏的媽媽說：「不
希望還有下一個護理師被犧牲...」

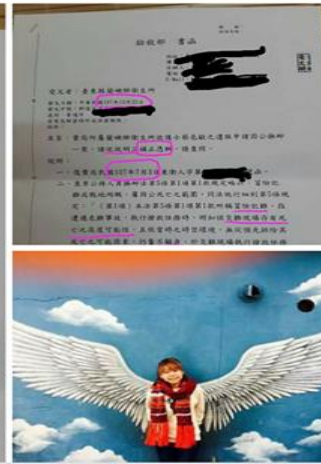
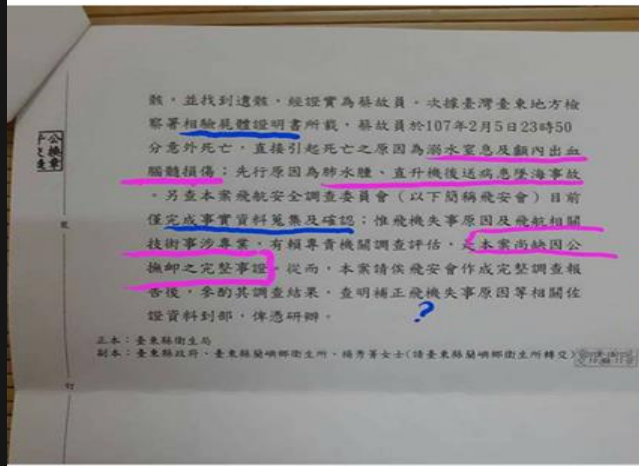
爭點整理 因公撫卹

第 53 條

公務人員在職因公死亡者，應辦理因公撫卹。

前項所稱因公死亡，指現職公務人員係因下列情事之一死亡，且其死亡與該情事具有相當因果關係者：

一、執行搶救災害（難）或逮捕罪犯等艱困任務，或執行與戰爭有關任務時，面對存有高度死亡可能性之危害事故，仍然不顧生死，奮勇執行任務，以致死亡。



媒體戰 社運戰

離譜！蘭嶼護理師搭黑鷹墜機 銓敘部拒發撫卹金

讚 4.3 萬 分享 用LINE傳送

+

2019-02-11 12:17 聯合報 記者李樹人／即時報導



去年2月5日空勤總隊在蘭嶼失事的黑鷹直升機殘骸。聯合報系資料照／記者劉學聖攝影

民意沸騰 黨政震怒 48小時逆轉

銓敘部通過 墜機護理師獲最高撫卹

讚 17

分享

用LINE傳送



2019-02-14 00:28 聯合報 記者鄭嫻、尤聰光／
連線報導





台灣本土醫療溝通調解學

如何善用醫糾爭點整理與關懷調解之技巧？



前言	“醫運大同篇”	《99%的醫護病家都是善良的！》	
一	What	台灣醫療糾紛處理與醫療崩壞的困境？	醫法倫十大趨勢
二	Why	為什麼台灣醫病關係會惡化衝突？	MBA十大流程
三	How Dg	如何快速進行爭點整理？	爭點整理三段論
四	How Tx	如何快速化解醫療糾紛？	ICM十大策略
五	How Cr	如何關懷醫病趨吉避凶？	十大溝通技巧
六	How Md	如何溝通調解化解危機？	NBC, IPI, MLE
七	How Tr	如何訓練關懷調解員 (mediator)？	Vit TCM
八	How Rv	如何改革醫糾處理機制？	MOSTA
結語	醫病雙贏：	《99%的醫療糾紛都是可以避免或化解的！》	

全方位醫糾危機管理模式

TDM&TCM關懷調解策略

- T 爭點整理會議
- C 關懷員工會議
- M 病家調解會議

- 1.十大解決問題能力技巧
- 2.十大危機管理策略技巧
- 3.十大心理需求分析技巧
- 4.十大衝突協調關懷技巧
- 5.十大溝通談判應變技巧

三大會議

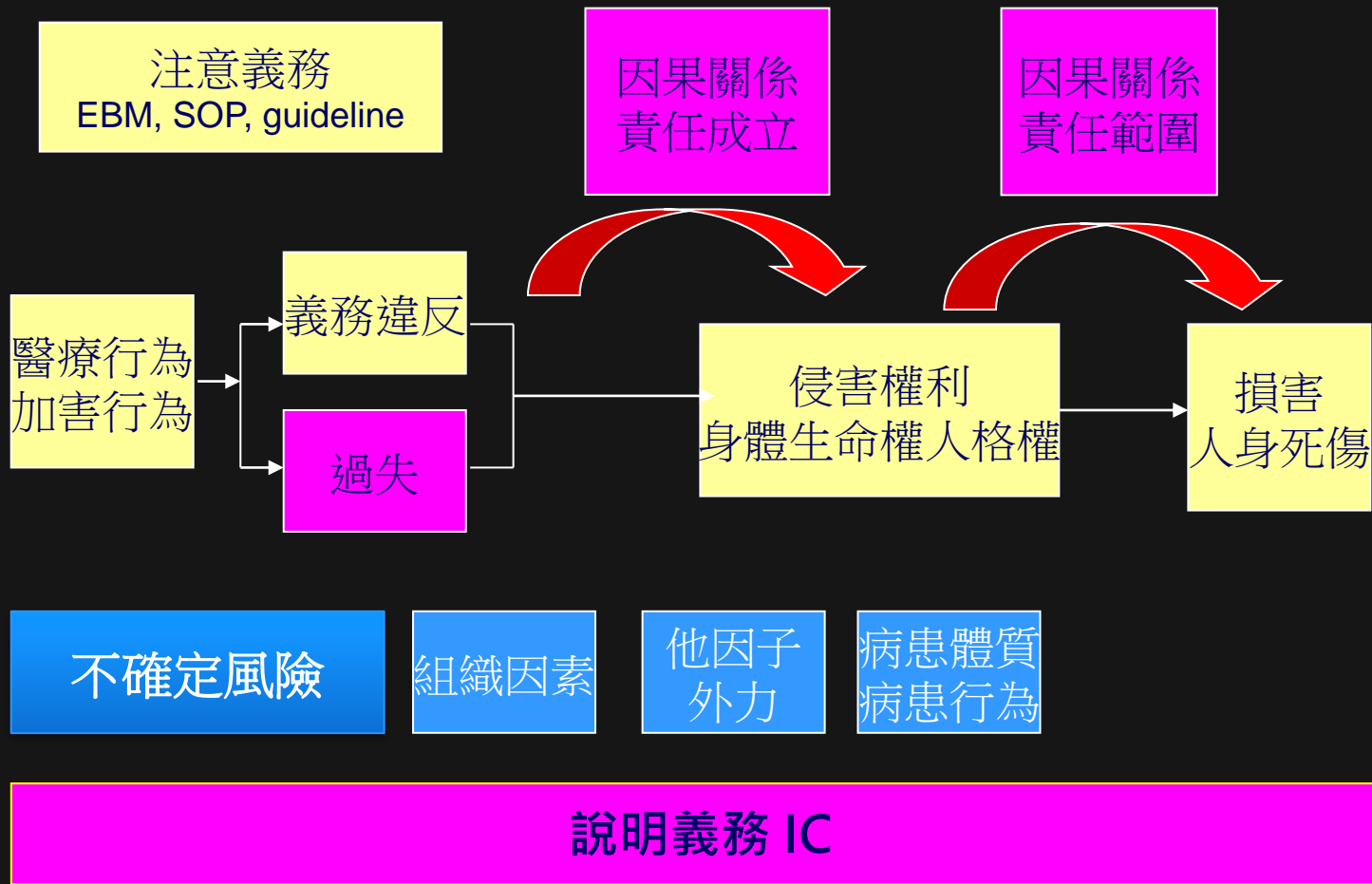
五大策略

全方位醫療溝通危機管理十大策略

(Integrated Conflict Management)



法律上爭點整理圖



團隊關懷調解會議

Team
Care
Mediation

關懷員：中間
醫院管理方：在右
被關懷方：在左



什麼是關懷小組？

- 一 關懷小組設了沒？Team 在哪裡？
- 二 全院關懷小組？護理部關懷小組？...
- 三 案例分析檢討教案？有誰需要被關懷？
- 四 爭點整理會議？RCA？Target therapy？
- 五 何謂Care？如何關懷？
- 六 如何進行員工關懷會議？
- 七 Coordinators在哪裡？醫病調解技巧？
- 八 全方位關懷與療癒所有當事人？

關懷之四大法規義務

- (C.A.R.E)
- 關懷 (Care)
- 協助 (Assist)
- 通報 (Report)
- 分析 (Evaluation)

如何面對媒體？



當白袍 醫療機構如何與媒體溝通 遇上麥克風

審閱 王石番
作者 邱淑好

國內第一本・醫療衛生人員與媒體溝通入門書。
從本土化的實例探討醫媒溝通障礙・開出九大處方箋・
讓您在三十分鐘內學會自保・hold住媒體・
醫媒關係診斷室・教您反敗為勝！

全民記者時代來臨

當白袍遇上麥克風
醫療機構如何與媒體溝通

問題九：全民記者時代來臨，醫病關係變變變

2010年11月16日，美國YAHOO!推出了一個「全民記者平臺」(Contributor Network)，計畫邀請全美各地，超過40萬名的自由作家、家庭主婦、攝影愛好者、各行各業的菁英，共同來擔任「全民記者」，一起為新聞發聲。這些全民記者可以把他們的所見所聞，他們的想法與心得上傳到網站上，經過YAHOO! 編輯部篩選修訂後，就可以發布到適合的YAHOO!旗下網站。

媒體公關應對 與網路訊息危機管理



時間：2014年3月18日12:45-13:45

地點：台北市 臺安醫院

【領袖高峰論壇】

時間：2013.06.22 (六) - 2013.06.23 (日)

地點：墾丁夏都沙灘酒店



蔡秀男醫師 (法律碩士/醫學碩士)

國立臺灣大學法律研究所博士班

高雄市立聯合醫院 泌尿科主治醫師

台灣醫勞盟 法律顧問/常務理事

中華民國醫事人員協會全聯會法律智庫委員

司法院醫事人員研習所醫事案件研討會 講座

日本早稻田大學法科大學院研究員 (醫療法律/醫療調解)

撰寫新聞稿之八大要素

附表：新聞稿撰寫八大重點要素

1	表達積極態度：表達關懷，積極重視，全面調查，堅持品質。
2	釐清客觀事實：時序分析，爭點整理，釐清事實，澄清證據。
3	誠懇回應訴求：設身處地，感同身受，了解立場，回應訴求。
4	尊重多元主張：尊重包容，求同存異，避免衝突，尋求共識。
5	關懷病患家屬：全人關懷，多元關懷，具體關懷，團隊關懷。
6	關懷醫療員工：珍惜團隊，重視人才，制度分析，概括承擔。
7	持續檢討改善：有過則改，精益求精，持續改善，追求卓越。
8	傳達正向價值：感謝感恩，社會教育，尊重醫護，珍惜資源。

關懷員/協調者

Coordinator

- 1. 協調的**定義**: 協商調和 人事和諧
- 2. 協調的**目的**: 組織宗旨 品質效能
- 3. 協調的**目標**: 團隊合作 解決問題
- 4. 協調的**策略**: 傾**聽**爭點 有效回**應**
- 5. 協調的**方法**: 點線全面 化解衝突
- 6. 協調的**上策**: 創造**TCM**關懷文化

關懷員協調者之TCM溝通技巧

- 1. 用心傾聽：憂慮疑慮與訴求重點
- 2. 真誠關懷：生理心理與社會需求
- 3. 爭點整理：組織衝突之危機處理
- 4. 告知說明：澄清疑慮與傳達重點
- 5. 溝通善解：設身處地與簡單明瞭
- 6. 共享決策：尊重立場與建立共識

陪伴病患和家屬 之關懷與溝通技巧

- 1. 用心傾聽：憂慮疑慮與診療重點
- 2. 真誠關懷：生理心理與社經需求
- 3. 重點整理：就診經過與診治重點
- 4. 說明傳達：澄清疑慮與傳達重點
- 5. 溝通善解：設身處地與簡單明瞭
- 6. 安全安心：尊重需求與注意安全

醫師救人 誰來救醫師

人/問/異/語

■記者陳玉梅採訪整理



蔡秀男

醫勞盟新書
《醫療崩壞》總召

Q：你是泌尿科醫師，為什麼還去鑽研法律，到日本早稻田大學做研究？

A：台灣第一線醫療人員很辛苦，尤其護理人員特別辛苦，每天晚下班，工時越來越長。每天超時工作過勞，我們身邊已有好幾位醫師倒下，但台灣醫療仍沒有勞動人權的概念，好像健保就是這樣子，會像日本一樣慢慢醫療崩壞，大家無能為力。我想改變這種狀況。

Dr.A是很好的外科醫師，那天我們一起值班，隔天一早遇到他，我還說「昨晚兩點你還開個急診刀，好辛苦。」結果，6天後，他就突然過勞死了。那天是周六下午，早上還來看病人，之後卻默默在醫院角落倒下。當他被發現，已沒有呼吸心跳，醫院全部動

員幫他急救，我一到醫院看到全部醫護人員都在掉眼淚，他老婆在他旁邊、他最貼身的專科護理師從台中趕回來，也在哭。而最讓我流淚的是，我扶他的身體還是熱的，兩天後他走了。

他是個英雄，為病人燒盡了自己，可是醫師沒有一般勞工的保障、沒有職災補助、沒有勞保，Dr.A的太太跟小孩日後生活無著，怎麼辦？還好我們是公立醫院，算公務人員，我覺得能幫他做的，就是在公務人員因公撫卹的法律成立要件上，幫他蒐集事實證據，跟銓敘部爭取撫卹。

過勞死領撫卹補助

我回顧他死前一周的工作：7/11，全天門診，晚上值班，凌晨急診刀；7/12外科晨會，連續開刀8小時；7/13全天門診；7/14外科醫療衛教演講，開刀房手術；7/15上午開刀，下午門診；7/16~7/17輪值日，總計照顧門診病人超過160個，開刀病患8名，手術時間超過20個小時，近一周執行職務超過70小時。

給銓敘部申請的草案「Dr.A之前就曾因執行職務積勞過度引發心臟病及高

血壓住院4天，後來工作又如此繁重，終致心臟宿疾急促發作死亡……」是我熬夜，不知不覺淚流滿面寫成的，後來銓敘部審查通過，還他公道，我終於看到一點公理的曙光。

Q：如果Dr.A不是公務員，等於什麼撫卹都拿不到？

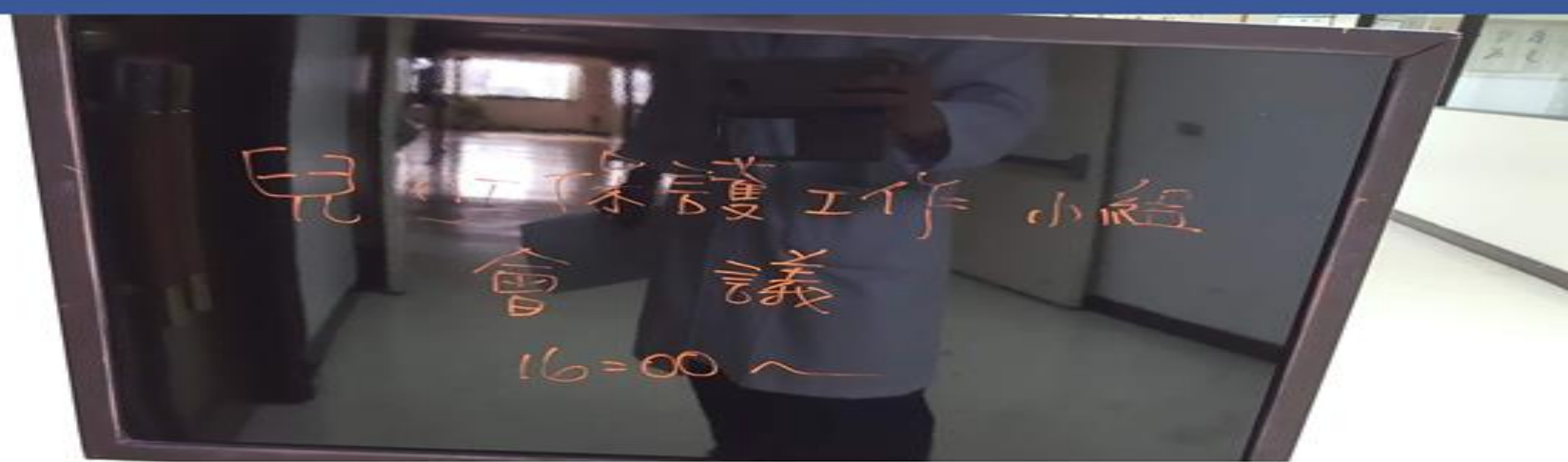
A：是。所以我就思索，那在私立醫院服務的醫護人員過勞死，怎麼辦？尤其他們也沒辦法像法律人一樣，可以蒐集事實舉證，醫師也沒《勞基法》保障。像最近疑似過勞死的住院醫師陳彥廷，身後沒有任何補助，家屬求助無門。大部分醫師都是受僱者，勞工，領健保局的錢，受健保局高度行政管控，連醫學教授都是勞工，命真的很不值錢！

所以我與幾個朋友從臉書開始，發心成立醫勞盟，組織「相關醫師護理師過勞死的法制研究小組」，想爭取立法，為醫護人員爭取合理的工時跟最低工資保障。我們也試著出書讓大眾了解，當醫師護士過勞，醫療品質也不會好。有一天，換我們倒下，是重於泰山，還是依然輕於鴻毛？當大家關心病人安全時，懇請大家也關心醫護人員的安全。

醫師救難直擊： 那一夜，我在氣爆管制區



蘋果即時



蔡秀男

人渣何其多？

早上門診，
小兒科轉來一位小病患，n歲，
上檢查床，驚恐，排斥，哭泣...

陰囊，會陰，肛門周圍，
多處挫傷瘀青，
多處燙傷新舊疤痕，菸頭大小
還有多處，
點狀傷疤，如戒疤，線香頭大小...
右側陰囊睪丸腫大..

是誰這麼殘忍虐待？
下得了手？

醫生臉書淚爆 2歲男童下體遍佈新舊燙疤

2017年07月30日 00:21

215258

facebook

twitter

g+

LINE



真的是變態人渣。高雄泌尿專科醫師蔡秀男昨在臉書貼出「人渣何其多」貼文，指昨在門診收治一名2歲男童，被安排上檢查床，男童卻害怕地雙腿狂踢，褪下褲子一看，男童肛門、陰囊周圍竟有幾十個新舊燙疤與瘀傷，明顯被虐，右側



馬拉松休克急救事件 之關懷與危機處理



105.02.21 高雄國際馬拉松跑友昏倒急救事件



高雄馬拉松跑友轉普通病房 教育局長范巽綠代表市長探視 (20160223)



新聞稿

105.02.21 高雄國際馬拉松跑友昏倒急救事件

- 今日上午，高雄市區舉辦國際馬拉松路跑活動，有一名**52歲**男性跑友，在路跑過程中突然昏倒，無意識、無呼吸及心跳，恰巧在現場，有**一起路跑的同跑團跑友**曾經學過心肺復甦術，馬上在路旁進行**CPCR**，並立即通知**119**，隨後，救護人員迅速到場，評估後立即給予**AED**電擊，並轉送至本院。
- 到院後，病患無意識及瞳孔放大，**急診團隊醫護人員**立即給予急救措施並插管治療，**目前心跳恢復**，已轉送加護病房，持續積極治療與觀察中。
- 本院在第一時間，**快速啟動緊急應變通報及關懷小組**機制，林高田院長接獲通報，隨即蒞院，親自訪視病患，並關懷家屬及跑友。

新聞稿

105.02.21 高雄國際馬拉松跑友昏倒急救事件

- 林院長表示這是非常難得非常幸運的急救案例，所幸現場跑友中，有人學過**CPCR**，所以發現病患昏倒時，立刻做了**CPCR**，再加上緊急醫療救護員立即出動至現場，給予初步的急救措施，才能讓病人幸運地在急救後能恢復心跳。
- 林院長**鼓勵一般民眾能多多學習 CPCR，一技在身，救人一命！**就能像這次在緊急危難時，能夠發揮救人的功能。林院長並感謝消防局**119**救護弟兄，平時訓練有素，能在第一時間，搶救市民的生命。
- 此外，林院長特別要**肯定醫護團隊及醫院員工的辛勞**，並**感謝高雄市衛生局**，平日對於高雄市緊急醫療救護系統的輔導建制與訓練，讓高雄市都會區的緊急救護醫療支援系統，在高雄市舉辦國際運動賽事活動中，也能夠發揮緊急應變救命救急的功能，**保障市民與來自世界各地之參賽運動員的生命與健康**。」

從臉書制衡媒體

『太過分了？』… 台灣媒體在搞什麼頭條？

檢察官認為：死亡跟醫護無關！
沒有過失，沒有因果關係！
而且，雙方都已經和解！

醫糾IPI爭點分析：溝通問題。
網友瘋傳大怒：那…

告那位醫生 幹嘛？
告那位護理師 幹嘛？
還連名帶姓刊出來？



職責所在 非關冷血

- 2014年06月19日
- 作者：余明隆（高雄醫學大學醫學系教授、高醫附設中和紀念醫院副院長）
- 根據昨日蘋果日報報導有關高雄市委託高醫經營之市立大同醫院急診護理人員熱心救助車禍民眾乙事，高雄醫學大學附設中和紀念醫院體系全體同仁同感欣慰，然報導小標「曾拒救人，高醫痛改前非」、「不再冷血」等，卻令醫護同仁再度心寒。

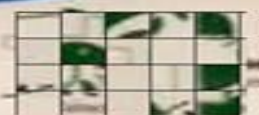
從『便當門』到『醫院前正義哥』？



- 醫院外，附近傷患救護(車)的SOP是什麼？
- 『急診的病人，急診醫護人員照顧!!』
- 『到院前救護，由EMT救護隊員協助!!』

行醫濟世 忍辱負重





公告

因應本院護理人力嚴重短缺

1. 本院採取急性病房床數縮減方案，故急診患者等候看診人數及等候住院病床人數可能增加，形成壅塞情形。
2. 為顧及急診病患就診權益，請配合**檢傷嚴重度**安排就診，**並非先到先得**，請各位病患 / 家屬包容體諒。

本院急診醫療照護團隊盡最大努力
提供您最佳的照護品質！

若您有親人或朋友是護理人員，歡迎她 / 他加入我們的行列一起為花蓮的鄉親服務

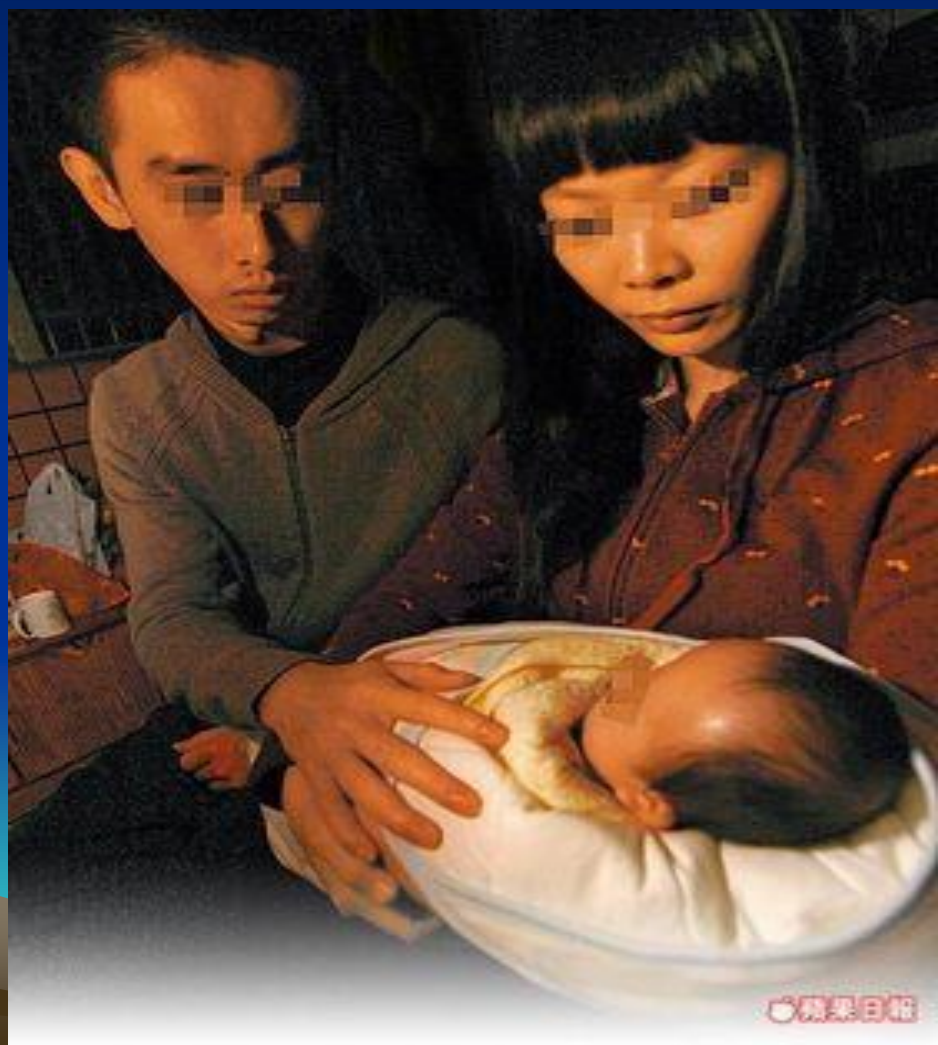
應徵專線：(087)222-2222 人資部 / (087)222-2222 護理部

醫院給錯藥

安胎變墮胎！

Anpo 安胎藥	Apano 墮胎藥 (RU486)
 <p>安寶 10mg ANPO Tab. 10mg (Ritodrina Hydrochloride) 第037196號</p>	 <p>保胎錠 Apano 200mg RU486</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anpo 10mg ▶ 無 ▶ 安胎錠 ▶ 可用於早產、流產 ▶ 改變母體與胎兒的心跳速度及血壓、心悸、惡心、頭痛等 ▶ 懷孕前20周不得使用，由醫師處方使用 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Apano 200mg ▶ RU486 ▶ 保胎錠 ▶ 子宮內孕之人工流產 ▶ 腹痛、惡心、嘔吐、流產等 ▶ 懷孕前7周用，不可使用於尚未確認的懷孕或子宮外孕案例，須由醫師處方使用
<p>商品名</p> <p>分類</p> <p>中文名</p> <p>作用</p> <p>副作用</p> <p>用藥</p>	<p>商品名</p> <p>分類</p> <p>中文名</p> <p>作用</p> <p>副作用</p> <p>用藥</p>

資料來源：《蘋果》資料庫、食藥署



婦產科生產事故 胎死腹中案 之爭點整理與關懷調解



生產事故關懷案例：羊水栓塞案

- 某年輕產婦，在某醫院生產後，發生**羊水栓塞**，突然呼吸困難、臉色發青、窒息、抽搐，心肺功能停止，雖經緊急搶救，給予氧氣，插管，轉院、輸血，仍然大量出血，**最後死亡**。
- 家屬**悲傷憤怒**，在醫院大聲喧嘩，**指責並推擠醫護人員**，隨即在臉書社群**媒體爆料**，質疑醫院疏失草菅人命，**「醫師沒醫德！」**，**「護理師態度差！」**，控訴醫院要有誠意，**「要還給我們一個公道！」**，揚言要找**媒體**，召集親友**民代**，到醫院聚眾，**抬棺抗議**！

「羊水栓塞之生產事故新聞稿」

1. 本院對於有產婦發生羊水栓塞之生產事故，深表不捨與遺憾。
2. 事件發生第一時間，本院已啟動關懷小組，積極調查原因，並展開關懷與協助家屬。
3. 初步調查，羊水栓塞是罕見的產科急症，依據國內外文獻，縱然進行急救治療，致死率也相當高。
4. 雖然經過醫療團隊盡心盡力，辛苦積極搶救，無奈還是無法挽回媽媽的生命，醫護同仁同感悲痛。
5. 本院院長已指示社工師(與關懷員)，持續關懷家屬，依據《生產事故救濟條例》，積極協助申請生產事故救濟基金，希望能協助家屬度過難關，療癒悲傷。
6. 感謝社會大眾與民代的關心，本院將邀請家屬與民代，進行醫療說明與關懷會議(病家關懷會議)，持續進行說明溝通與協助。
7. 對於本院醫護團隊的辛勞與壓力，本院也已啟動員工關懷會議機制，關懷員工面對醫療風險的身心壓力，希望她們擦乾淚水，繼續勇敢，醫病救人。
8. 最後，懇請社會大眾一起來關心台灣醫療環境，五大皆空危機下，醫護同仁已經很辛苦了，醫療風險，難以避免，感謝國家為分擔生產風險，建立救濟基金，希望醫病和諧，減少糾紛，共創多贏，讓台灣醫療環境更好！

00 醫院，感恩您！

生產事故之醫療危機管理策略

- 1、爭點整理與事證分析：
 - **羊水栓塞是風險，非過失，可申請救濟。**
- 2、系統原因分析與病安管理：雖難救治，仍檢討分析如何改善。
- 3、倫理分析與倫理諮商：注意尊重當事人之隱私與意願。
- 4、法律分析與法律諮詢：注意本條例之相關義務與罰則。
- 5、關懷員或協調員（關懷病患與家屬）**持續關懷病家之需求。**
- 6、關懷員或輔導員（員工關懷）：**醫護員工之壓力，也需關懷。**
- 7、溝通管理師或調解員(協調員)：持續協調，善用關懷調解會議。
- 8、醫療訴訟分析與準備：風險救濟基金以外，協助相關訴訟程序。
- 9、大眾溝通與媒體危機管理：準備事件說明之新聞稿。
- 10、情報資訊分析與公共關係：**對於相關人士之關心，也要多元關懷。**

生產事故死亡案：妊娠期高血壓



(二)診所之妊娠高血壓案

- 某診所，有孕婦因**高血壓**、全身水腫、頭痛、噁心、嘔吐、頸部僵硬、視力模糊、小便量減少、發生抽搐痙攣、意識不清，緊急轉送某區域醫院。轉院後，患者持續全身四肢肌肉強直，突然失去意識，昏迷，休克，雖經積極搶救，仍不治身亡。
- 醫院初步判斷猝死原因為**高血壓合併子癇症，主動脈剝離**，其「**搶救成功率很低，死亡率極高**」。
- 然而，死者家屬不能接受，除了**辱罵毆打**診所與醫院醫護人員，在臉書爆料：「診所醫院草菅人命！」，也聚集數十名家屬到醫院，拉白布條，大聲抗議喧譁，要找記者與地方民代準備開記者會，並揚言要給醫院跟診所的醫護及醫療人員「好看！」

妊娠高血壓死亡案之聲明稿

本OO婦產科診所與OO醫院，對於O姓孕婦因妊娠高血壓、子癇症及主動脈剝離，雖經轉診積極搶救，仍不幸死亡，深表遺憾。

第一時間，本診所與OO醫院已啟動跨團隊調查小組與關懷小組，積極進行原因分析，並持續關懷與協助家屬。

依據實證醫學文獻與專家臨床經驗，子癇症及主動脈剝離是罕見的產科急症，縱然進行急救治療，致死率也非常高。

雖然經過跨院醫療團隊盡力搶救，無奈還是無法挽回孕婦的生命，醫護同仁都感到非常悲痛。依據《生產事故救濟條例》，本診所與OO醫院之關懷小組將持續關懷家屬，積極協助申請生產事故救濟基金，希望能協助家屬度過悲傷的難關。

感謝社會大眾與民代的關心，我們將邀請家屬與民代，進行醫療說明與關懷會議，持續進行說明溝通與協助。

此外，對於醫療人員的辛勞，與滋擾暴力威脅，本院已依衛福部所訂之「通報與處置標準流程」通報衛生局，並報警蒐證，以及於「台灣病人安全通報系統」(TPR 系統)登錄通報，同時啟動員工關懷會議機制，關懷慰問員工，協助醫護人員後續法律與訴訟問題，並提供社工及心理諮商，希望他們堅定信念繼續留在醫療崗位努力救人。

最後，懇請社會大眾了解，生產總有難以避免的醫療風險，希望大家一起來珍惜婦產科的醫療人員，共同支持醫療反暴力，希望醫病和諧，共創多贏，讓台灣醫療更好！ 感謝您！

「簡直就是葉問再世」。」



蘋果即時

葉問上身 白髮醫師擒醉漢

20151112 | 蘋果日報

appledaily.com.tw

醫院暴力多 逾1成受暴醫護想自殺



2015年03月16日11:43

讚 1,447

+1 0

驚！逾1成受暴醫護想自殺。醫院暴力層出不窮，台北市衛生局今公佈最新「職場心理健康暨職場霸凌調查」結果，在醫院暴力中受霸凌的醫護人員，11.9%有嚴重自殺的想法，另有23.8%有重度心理困擾，19.8%為中度心理困擾；該局分析去年接獲的31件醫院滋擾通報案中，暴力類型以言語攻擊合併行為滋擾佔45.2%最多。

又見醫療暴力！ 藥師挨打左眼出血

- 網友：
- 「譴責暴力」「太誇張了，告他」
- 醫院啟動「內外通報流程」！
- 1. 報警，驗傷，傷害罪，公然侮辱，提告！
- 2. 通報衛生局，依醫療法，開罰。
- 3. 職業安全通報。
- 4. 啟動關懷小組，關懷藥師。
- 5. 公開聲明稿，譴責暴力！
- ...



奧客暴力8步驟

- 標準奧客暴力，靠妖SOP，8步驟：

1. 嗆聲滋擾
2. 出口侮辱
3. 出手傷害
4. 報警被抓
5. 提告被告
6. 臉書被罵
7. 沒臉見人
8. 靠妖求饒...



- 臉書團結力量大，不到24小時，就進入Step 8:

藥物安全 危機管理

醫療事件之全方位危機管理	藥物安全事件
1 爭點整理三段論 事證與責任分析 (1事實行為分析 2 證據 3 法律爭點)	包錯藥？病人損害(死傷)？相關責任？
2 病安分析管理 (RCA 制度 個人)	醫院用藥安全管理 人力資源 制度分析
3 醫療倫理分析與倫理諮商 (ethical consultation)	尊重藥師專業、尊嚴與安全？
4 醫療法律分析與法律顧問 (legal consultation)	法律責任 (藥師法§) 民事賠償？
5 醫療關懷員(care 病患)	醫院或藥師面對 關懷病家
6 醫療關懷員(care 員工)	醫院如何關懷藥師員工？
7 醫療調解員(Mediator)	中立醫病調解會議！
8 法律訴訟準備 (litigation)	醫院如何應對？ (行政/民/刑)
9 媒體危機管理 (mass media)	藥師單獨面對或團隊 媒體應對 聲明稿
10 情報分析與公共關係 (information and PR)	民意代表介入 醫院如何因應？

扯 酒精當水 稀釋藥粉餵嬰

12673

建立時間：2017/12/02 05:00



害狂嘔 灼傷喉嚨 台東馬偕致歉

【王文傑／花蓮報導】太離譜！台東馬偕醫院一名早產男嬰日前出院，院方竟提供以75%藥用酒精稀釋的藥粉，導致

台東馬偕調錯藥 男嬰誤飲酒精 醫院道歉

讚 466

分享

用LINE傳送



2017-12-01 11:08 聯合報 記者尤聰光／即時報導



台東馬偕醫院副院長張宏昌(中)、藥劑科主任蔡佳靜(左)及兒科主任游昌憲(右)，針對醫院調錯藥物疏失做說明。記者尤聰光/攝影

4. 【聲明/發言人篇】

如何撰寫聲明稿擔任發言人？



醫病

雙贏
工作坊



溝通 / 談判 / 危機管理

MENTOR: 蔡秀男 醫師

CB TDM Care-Based Total solution Dispute Management

建立以關懷為中心的醫糾管理模式

- 一 醫療糾紛管理與醫療調解法規改革趨勢
- 二 全人關懷與全方位醫糾管理模式
- 三 爭點整理技巧與關懷
- 四 著重以關懷與解決為中心的通報系統
- 五 如何進行員工關懷會議
- 六 醫病調解技巧
- 七 全方位關懷與療癒所有醫糾當事人
- 八 關懷與追求卓越圓滿

撰寫新聞稿之八大要素

附表：新聞稿撰寫八大重點要素

1	表達積極態度：表達關懷，積極重視，全面調查，堅持品質。
2	釐清客觀事實：時序分析，爭點整理，釐清事實，澄清證據。
3	誠懇回應訴求：設身處地，感同身受，了解立場，回應訴求。
4	尊重多元主張：尊重包容，求同存異，避免衝突，尋求共識。
5	關懷病患家屬：全人關懷，多元關懷，具體關懷，團隊關懷。
6	關懷醫療員工：珍惜團隊，重視人才，制度分析，概括承擔。
7	持續檢討改善：有過則改，精益求精，持續改善，追求卓越。
8	傳達正向價值：感謝感恩，社會教育，尊重醫護，珍惜資源。

全方位危機管理

CB TDM 16字箴言

- 全人關懷：海納百川 有容乃大
- 爭點整理：趨吉避凶 醫法雙修
- 溝通善解：廣結善緣 順勢隨緣
- 共創多贏：創新超越 功德圓滿

醫療事故糾紛起
法學理論待啟迪
實證醫學新利器
爭點整理三程序
行為機轉詳分析
醫療過失審清晰
事實因果之成立
實證證據分等級
法律因果之成立
個案裁量衡利益
病人安全應注意
醫療調解能同理
醫病溝通N B C

醫療改革新契機
無常因果人生戲

責任歸屬求公義
拋磚思辯期引玉
醫療準則須注意
歸納事實集證據
經驗法則併論理
演繹推理合邏輯
原因條件排順序
因果力道斷高低
利益衡量均合宜
衡情論理合法律
勞動人權有法理
醫療糾紛求免疫
醫病雙贏IPI 分析

慈悲喜捨樂行醫
諸法皆空行正義