



索書號：419.47/8422

登錄號：C0013230-1

介購單位：圖書館

**書名：醫病大和解！一起走出醫療糾紛的迷宮、
重建醫病信任關係**

作者：李詩應等作

內容簡介：本書為協助醫師、護理師、藥師、社工、醫檢師、醫院行政、病人和家屬一起學習同理關懷與自我保護之教育手冊。

當醫療糾紛發生時，要做的是冷靜、同理、思考、溝通：

- 為什麼病人家屬會發飆？
- 這件事是「誤解」還是「誤診」？
- 怎麼表達遺憾(抱歉)、何時說及如何道歉才是合宜？
- 家屬真正想要的是什麼？
- 如何做到有效的溝通？
- 如何恢復醫病信賴，達成共識？
- 病人是無助的「人球」還是「奧客」？
- 真正「來鬧事的人」如何處理？
- 委由律師處理訴訟比較好嗎？。

目錄：

- PART 1 事前預防教育，贏在第一線
- PART 2 溝通關懷技能，台灣與國際應用現況
- PART 3 糾紛處理目標，誠意和談非誘導和解
- PART 4 實戰現場演練，黑暗過後就是黎明