

醫師主動告知醫療錯誤之阻礙因素及促進條件與其對告知及致歉意願之影響

戴志展¹ 劉師秀² 梁文敏³ 黃光華⁴

¹中國醫藥大學醫務管理學系暨碩士班 研究生

²中國醫藥大學生物統計研究所 副教授

³中國醫藥大學醫務管理學系暨碩士班 助理教授

⁴中國醫藥大學醫務管理學系暨碩士班/醫學系 副教授

背景與目的：隨著美國醫學研究院(IOM)出版“*To Err Is Human*”指出美國因可避免的醫療錯誤，造成每年超過一百萬人的醫療傷害，許多先進國家紛紛投入相關研究，並認為不良事件(adverse events)與醫療錯誤(medical errors)是主要健康問題。國外發展以主動告知醫療錯誤來因應醫療不良事故與醫療錯誤，研究更指出在推行主動告知(disclosure)後，可有效降低訴訟。反觀國內對於醫療錯誤的因應著重於事前預防，對於發生醫療錯誤後處理機制仍缺乏共識。主動告知醫療錯誤的阻礙因素關係到此一政策是否能落實。本研究目的在瞭解主動告知之阻礙因素及促進條件，進而了解兩者對告知及致歉意願之影響。

方法：本研究為橫斷性研究，針對中南部六家醫院發出自填式問卷，以了解醫師對於主動告知的阻礙因素、促進條件與告知及致歉意願，再應用邏輯斯回歸分析探討影響告知及致歉意願之因素。問卷發放 510 份問卷，回收 482 份，有效問卷 423 份，回收率為 82.9%。

結果：研究發現主動告知最主要之阻礙為擔心被告，最能促進告知之條件為病人可理性溝通時。主動告知意願中，86.6%會告知輕微錯誤，69.7%會告知嚴重錯誤，而主動致歉意願中，86.6%會致歉輕微錯誤，79.0%會致歉嚴重錯誤。在主動告知阻礙因素中，內科醫師高於外科，主治醫師高於住院醫師。主動告知促進條件中，有告知經驗者高於無告知經驗者，無訴訟經驗者高於有訴訟經驗者，外科醫師高於內科，公立醫院高於非公立。邏輯斯分析結果，「擔心被告程度」每增加一分，會主動告知嚴重醫療錯誤是不會主動告知的 0.88 倍($p < 0.001$)，「病人家屬可理性溝通時則傾向告知」每增加一分，會主動致歉輕微醫療錯誤是不會主動致歉的 1.31 倍($p < 0.001$)。而加入控制變項後，影響主動告知意願主要因素為「擔心被告」、「擔心執照被吊銷」、「擔心自己名聲受損」、「擔心病患對我失去信心」、「醫療錯誤嚴重度高時」、「病人社經地位高時」、「病人教育程度高時」、「與病人家屬熟悉度高時」、「病人家屬可理性溝通時」及「病人家屬對病情了解度高時」。影響主動致歉意願之主要因素為「擔心自己名聲受損」、「擔心醫病關係惡化」、「醫療錯誤嚴重度高時」、「病人社經地位高時」、「病人教育程度高時」、「與病人家屬熟悉度高時」、「病人家屬可理性溝通時」及「病人家屬對病情了解度高時」。

結論：欲提倡主動告知醫療錯誤必須降低阻礙因素並增加促進條件。本研究建議醫院能建立良好的機制以鼓勵醫師積極面對醫療錯誤，創造良好的醫病關係。

關鍵字：醫療錯誤、主動告知、醫療糾紛、醫病關係