

諮詢文件

在香港制定道歉法例

2015年6月

擬制定的道歉法例： 如何促進解決醫生 與病人間的糾紛

戴樂群醫生 JP 顧問醫生
調解督導委員會轄下道歉法例工作
小組成員

2015年7月22日

與醫療範疇的相關性

- 4.11 美國 “最早的道歉條文由馬薩諸塞州在1986年訂立。

到了 2007年，已有逾30個州採用這類道歉法例。雖然其中約20個州的法例為道歉提供全面保護，但都只限於在提供醫護服務的範疇方面的道歉……還有4個州只立法就涉及醫護服務範疇的道歉提供有限度保護。”

道歉：全面或有限度道歉

- 全面道歉(包括對過失或錯誤所作的承認)
- 有限度道歉(不包括對過失或錯誤所作的承認)

美國

- 道歉法例只涵蓋醫護服務範疇 26/36
- 涵蓋醫護服務以外範疇 10/36
- 全面道歉 5/36
- 有限度道歉 31/36

澳洲

- 4.21 ……制定道歉法例的訴求源於涉及醫療失當的訴訟的驚人增長。

澳洲衛生部部長諮詢委員會建議，“立法規定作為公開披露過程的一部分的道歉，在醫療疏忽訴訟中不可接納為證據。”

- 4.22 道歉被視為治癒過程的一環

澳洲

- 全面道歉：2/8
- 有限度道歉：5/8
- 混合 (在大部分民事案件中涵蓋全面道歉；
在人身傷害申索中涵蓋有限度道歉)：1/8

加拿大

- 全面道歉：10/10

《蘇格蘭諮詢文件》

4.66 諮詢回應摘要

(d) 有證據顯示，不明確的法律會令人不作道歉，“立法會帶來多重益處，對使用醫療服務的市民大眾、公共服務提供者，以及公共財政(透過減少訴訟及其他爭議解決機制的開支)同樣有利”。(英國愛丁堡皇家內科醫學院)。

第5章與醫護界的關係

5.6 ……有實證研究證明，訴訟宗數隨道歉而下跌，至少在醫護界的情況如此。

Vines 教授對全面／有限度／不作道歉的論述

5.20 ……假如造成的傷害嚴重，作出有限度道歉實際上可能適得其反，使回應者更傾向於拒絕和解。

一直以來，有大量文獻論述涉及醫療疏忽的道歉，內容同樣支持上述結論。

德國一項關於處理錯誤的研究顯示，儘管傷害的嚴重程度是影響病人選擇採取何種行動的主要因素，但在傷害嚴重的情況下：

大部分病人都同意錯誤無法完全避免，但仍期望有人承擔責任和明確交代。明確交代的內容應包括承認出錯、承諾採取措施避免日後再犯……以及衷誠表達歉意。

醫療專業範疇



5.72 人皆有錯

- 美國國家醫學研究院，To Err is Human：Building a Safer Health System (人皆有錯：建立更安全的醫療制度) (Linda T. Kohn及其他人合編，2000年)
(每年有44,000 至98,000名病人因醫療失誤而在醫院死亡，較死於汽車意外、乳癌或愛滋病的人還要多)
- 人際處理、溝通
- 如何處理醫療事故可影響結果

當爭執未演變為爭議

- 醫生沒有通知病人診斷結果，以及輕蔑病人的價值觀，對病人決定就醫醫療事故徵詢律師意見有莫大關係。
- 醫生不想被起訴，就會避免陷入如此困境，而且會虛心關懷病人，並勇於據實相告。

5.73 情緒層面

- 早期處理怒氣
- 由衷的道歉能發揮三種功效：
 - (1) 表達懊悔和不懷敵意
 - (2) 表明補償意圖
 - (3) 降低受傷害者的敵意
- 《刺針》的一項研究發現：“解釋和道歉”而非“支付補償”，或本可避免訴訟

不良結果

SORRY 抱歉 <u>已知併發症</u> 觀感上的失誤 / 疏忽 !!! 延遲改變治療 未察覺的併發症 涉及多個團隊 複雜的治療 年輕早逝 / 突然死亡	APOLOGY 對不起 <u>可避免的失誤</u> • 披露 • 道歉 • 提出補償
<u>成功結果</u>	<u>險失事件</u> ? 披露 ? 道歉 - x 提出補償

失誤 (人為 / 系統)

在醫療爭議中作出道歉

“To Error is Human” (人皆有錯)，美國國家醫學研究院 (2000年)

可避免的失誤 + 預期之外的結果 → 不良反應事件

病人受傷
X
醫生疏忽
↓
醫療失當

病人憤怒
X
病人受傷
↓
投訴

不當行為

侵權行為

替代訴訟糾紛解決方法

關係管理

香港醫務委員會

法律行動

延遲

披露

紀律行動

補救

根本成因分析

風險管理

道歉

提出補償

安全

+

修復關係

對訟
司法

復和
司法

披露

5.74 及時披露：

有利溝通及披露，
維繫互信及改善關係，以及
在發生不良反應事件後調息復元

5.75 披露、道歉及提出補償：

改善醫療安全文化

5.76 法律發揮的價值作用是作出一種姿態，幫助改進 醫療慣例

全面的披露沒有惹來更多訴訟

改善對病人的護理服務及日後減少失誤

醫療錯誤後 道歉和披露的障礙

(Clin Ortho Relat Res 2009; 467:376-382)

- 關於披露與訴訟之間的關係的信念;往往高估被起訴的風險
- 構成診治文化的規範，價值觀和做法，渴望和自我調節的歷史以及對完美，自我價值的期望
- 缺乏確定性和如何披露的技巧

披露及安全:法律問題

(J Pub Health Res 2013;2:231:182-185)

- 法律可以有助或促進社會上或專業上的改變；使醫療風氣演變
- 披露的法例或道歉的法例可能有助醫療風氣的演變
- 披露與提出補償的方案
- 提高組織的表現而不是怪責個人

醫護人員

5.77

內在益處：減輕內咎感並保持自尊；得到病人原諒有助解除自責的包袱。

外在益處：向公眾表明他們盡職持守醫療專業道德的原則(據實相告，樂善仁愛)。

改善護理服務的質素和安全