

## 日本促進醫療和諧訓練課程學習之旅

文、圖/李詩應

台北市 西園醫院神經科

雖然近十年來經常赴日旅遊，但是2012年6月的日本行卻大大不同於以往。以前來去日本都是自由行，一路摸索出糗沒人理的自由自在之行，但這次是在日本早稻田大學國際法律研究所和田仁孝教授安排之下的東京一週學習之旅，深深感受到日本人的好客與設想週到。話需從頭說起，自從2008年底與內人成立陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託（英文簡寫CDPET）便更加特別注意所有醫病糾紛的相關演講，在2010年6月台大醫學院與法學院聯合主辦的一場研討會中，我特別注意到和田教授所講關於in house mediator<sup>(註1)</sup>的演講。尤其是身為神經科醫師，早期訓練還是神經精神科合在一起。當時便參加科內心理演劇小組的定期聚會演練與討論，而有角色扮演促進雙方溝通瞭解及增進同理心的深刻體驗。在這場和田教授的演講中，我瞭解了這項訓練對化解醫療糾紛有著防患於未然的效果，而且主要的訓練是利用角色扮演，更是我早已體驗過知道其效果的模式。當時雖然為了這種聞道逢知己的感受雀躍不已，卻也不敢奢望素昧平生的國際知名教授會理會我。只能暗自在心裡許下心願，四年後能力許可的話要在CDPET成立這樣的訓練課程。

2011年秋天，我們開始找心理演劇治療專家來指導，想要設立這樣的課程，經過半年籌劃與執行之後，瞭解到這個工程之浩大與艱辛。2012年4月我們放棄了在本土自己摸索建立的念頭，苦思許久決定硬著頭皮抱著失敗是當然的，但不妨試試看的心態，2012年5月直接與和田教授電郵聯絡。萬萬沒想到和田教授爽快的答應我們去，並且安排與大陸山西省人民調解委員會韓主任相同時間一起參訪學習，並各自分別就各地醫療糾紛現況，在日本醫療對話仲介員(JAHM)定期聚會以及在其專業法律研究所課堂上演講報告。

我們於6月15日抵達東京稍作休息準備迎接再來的硬戰，6月16-17日是兩天醫療對話仲介員的基礎訓練課程。第一天11:00開始課程到下午7:00結束。第二天9:00開始到下午5:00結束，中間午餐休息一小時。這種兩天時間上差異如此大在台灣人看來是無法理解想像的，不過經詢問說明之下就恍然大悟了，因為與會的是來自全日本各地的醫療人員，其中還有一位罕見的律師參加。因為學員來自各地，最遠的是來自北海道的學員，大家都是第一天早上由當地搭飛機來會



圖1 對話仲介員基礎訓練課程，遊道老師教學情形。



圖2 對話仲介員基礎訓練課程，三人一組。

場，第二天結束再搭機回去，因此才會有這種時間上的安排(圖1、2)。事後發現，除此交通障礙之外，參加課程費用是30000円日幣，如此不辭艱辛排除萬難來參加這種課程，大多數參加者會後感想都覺得非常值得。我想在台灣是不太可能有人願意這樣投入的，不過就像和田教授的中心思想「Timing is the most important thing.」時機對了的時候，什麼都有可能。

我們上的這次課程兩位老師，一是荒神老師，他是骨科醫師，又在和田老師門下在職進修取得法律碩士學位，另一位是遊道老師，她是藥劑師背景，兩位都是醫院的安全管理官(risk management officer)。

知道我們日語不行，和田老師特別安排一位曾經在波士頓某醫院實習兒童心理，後來修習法律博士已經畢業的過去門生久保田小姐，以英語交談來協助我們克服語言文字障礙。有了她的協助，課程上大致都瞭解，但是角色扮演的實際案例可就沒那麼容易懂了，尤其是學員的心得分享無法即時翻譯得知。第一天課程結束後，由荒神老師與遊道老師請我們共進晚



圖3 左起蕾娜小姐、樹里小姐、本會會長陳醫師、筆者、荒神醫師、遊道老師。



圖4 左起晏英博士、韓學軍主任、和田仁孝教授、筆者、本公益信託推廣會會長。

餐，作陪的還有會場上的助理樹里小姐。因為溝通上的障礙，特別又請了樹里小姐的姊姊，她是位兒童畫藝術家，專門協助來日的國際學生，所以英文很棒的蕾那小姐來炒熱場面。晚餐地點為了我們方便，不須結束後再奔波回旅館，特別選在現代化日式居酒屋，且坐落於我們下榻的飯店對面的高樓層上，窗外望去是美麗的東京新宿夜景。大家用英語加上破破的日語以及偶而夾雜的中文，七嘴八舌的交談好不熱鬧，回到飯店也已經11點了。日本人依習慣畢恭畢敬的送我們回到飯店門口互道晚安，才結束這一天，讓我們真是十足體驗了日式款待。而且內人長期以來被日劇薰陶，終於能夠派上用場用日語對朋友說：「明天見！」令她高興得作夢都在笑。

第二天早上9:00繼續課程，到了中午用餐時，經過昨夜的交流，大家已經熱絡許多，不再是第一天午餐時的謹慎拘謹的場面。用餐地點也是在早稻田大學附近，歷史悠久的蕎麥麵店三朝庵：便宜、道地又好吃。下午我們必須轉戰日本醫療對話仲介員協會定期聚會，因此沒有回到訓練課程會場，而邁向此行的第二關。在日本醫療對話仲介員協會定期聚會中演講，會中還有山西人民調解委員會韓主任就山西省醫療糾紛調解情況作演講，由在早稻田進修取得公共經營博士學位的晏英博士翻譯成日語(圖3)。由於是在國外演講而且全程使用英文，因此事前準備比起以前的任何演講都要認真好幾倍，過程還算順利。會議結束後，照例再次舉行中日台三方晚宴。雖說是晚宴，和田老師本交代他的學生荒神醫師找好一點的餐廳，但是荒神醫師習慣找居酒屋，所以又去了一間連鎖居酒屋白



圖5 厚生中央醫院外觀。

木屋。這間與昨天的剛好相反，又舊又小，六個人擠在一起，席間談話針對各地醫療現況交流，是三方通話，韓主任只講與聽懂中文，我們中英文可以，日文聽的比講多會一點，晏博士會中文與日文，和田教授日文與英文流利，荒神醫師則是日文為主，英文ok。因此我們與日方用英文交談，與中方用國語交談，談了之後，還要或由我們翻成英文解釋給日方聽，或是由晏博士翻成日語給日方瞭解，煞是熱鬧。

6月18日第三天，這天和田老師安排我們訪問座落於惠比壽的厚生中央醫院(圖4)，這是300床出頭的中型醫院，其中專職醫師有66名，兼任5名，初期研修醫<sup>(註2)</sup>12名。院長與行政事務長出來接見我們，並聊聊任何我們想知道的事情，談了十幾分鐘後，發現溝通上還是有點障礙，院長櫻井醫師突然想到說：「我們有個台灣來泌尿科後期研修醫<sup>(註3)</sup>的黃醫師，快請他過來幫忙。」之後便大大減輕彼此間的語言障礙，暢談無阻(圖5)。雖然院長與安全管理室師長，都是有問必答，我們已經十分滿意，他們還覺得不夠詳盡，事後



圖6 左起安全管理室谷師長(日本職務上的稱呼)、黃醫師、櫻井院長、骨科主治醫兼安全管理官荒神醫師。



圖7 一年一度約2、30家集團醫院所舉辦的醫療安全管理者的訓練課程盛況。

我們在大廳等待荒神醫師忙完一起去用餐時，安全管理室師長還準備更充分的資料追過來補充給我們，讓我們感激不已。

大致上，日本醫療環境遠比台灣幸福許多，各方一起來保護著，而且還抱持著戰戰兢兢的態度，實事求是，非常努力。首先，他們醫院如同大部份醫院收支達到八成，不足的赤字由政府補足。再來，醫療責任保險是分別由醫院對病床保了一年兩次出險，一次1億日元額度，而各別醫師也保了責任險，也是1億日元，年保費負擔醫院上班的醫師54,000與開業醫68,000日元。加上醫療安全管理上也是有政府補助的政策，而醫療安全管理的作法早已在歐、美、日本證實確實可以大幅降低醫療糾紛與訴訟。這些在在都保證了醫療人員的安全執業環境，可以安心從事各自的專業。

這天直到下午4點多才用午餐，雖然很想去醫院餐廳用餐看看別人上班環境是什麼樣子，卻因其院內餐廳午餐是下午2點結束的，所以無法如願。一行人轉去醫院隔壁惠比壽購物中心內，結果這種時間許多餐廳中只剩一家還可以用餐，用完餐之後就各自解散，三天緊湊行程下來，我們終於第一次稍微能喘口氣而有了較充足的休息。

6月19日第四天下午，和田老師在代代木國家競技場有堂課要上，帶著我們去旁聽。這是一個醫療集團為他們的醫療安全管理者所舉辦的五天課程(圖6)，和田老師負責其中一堂，是關於醫療促進對話仲介的概念性課程。經過這堂課的說明，對於醫療促進對話仲介的概念有了更深的體認。因為人為受限於文化背景、成長經歷、專業背景、位置等等而有所認知上的

框框限制，因而容易互相格格不入引起摩擦。如能經過角色扮演，體認雙方認知上的不同，進而學習各種協調的技巧，將可以大幅降低衝突與摩擦。這是一種真正完全解決糾紛的方法！在這次課程中，有幸得以遇見日本關於醫療崩壞最先提出警語，訴諸書本的小松秀樹醫師。

上完課後接著去早稻田大學法律研究所老師的課堂再度討論中國與台灣的醫療現況。這次是老師代替我作說明，再由我補充並回答問題，和田老師雖然一再強調，日本學生是很害羞，不太會提出問題，但是仍然有許多學生提問，而且是切中要害的問到重點，顯見同學們的資質與認真度不可小看。雖然語言有所隔閡，但是在短暫的交流中，還是可以感受到彼此有所啟發與增長，對我是個非常好的體驗，相信對某些同學也是，因為結束後，彼此的互動與眼神還是能夠跨越語言文字的接收到。

在上課前，約有一小時時間空擋，和田老師帶我們去校園內咖啡館，並且詢問我們將來的計劃為何？萬幸！本來計劃是安排隔天下午抽空來談這件事。雖然有點突然，但是還好已經準備好了。因為前一晚，我們覺得應早點作好準備，並且打入電腦，有機會再印出來比較好討論。此時，只差是用自己的草稿與老師談。老師對計劃覺得與當初他所走的經歷過程類似，只是稍微急了一點。他的評語是：有點匆促，但並非不可能。因此，老師拿給我們一些珍貴文件，甚至包括內部講師訓練用文件，並將其與中西教授合著的《醫療對話仲介：衝突管理》一書台灣地區的翻譯出版權承諾給我們，他還談了他的計劃希望推廣擴大

到亞洲去，首先就是台灣與大陸。另外，我們也好奇的問了，當初邀請他來臺灣演講的緣由，以及為何後來就無進一步動作？他說確實沒有，直到最近就在我們聯絡之後沒多久，才獲知台大法學院將會有一位醫師以法律博士生身份，計劃要來學習三個月。這也更讓我們深感慶幸，除了我們之外，台灣也已漸漸重視這方面的進展。

這天晚上由大陸山西省人民調解委員會韓主任作東回請和田教授與荒神老師，並邀我們作陪客。地點委託荒神老師選擇，是在神樂坂的一家傳統關西風烏龍麵火鍋店，特色是烏龍麵又粗又長，可耐久煮，很特別很好吃。這一夜繼續深入談醫療議題，我們還是與日方用英文交談，與中方用國語交談，談了之後，還要或由我們翻成英文解釋給日方聽，或是由晏博士翻成日語給日方瞭解，大家為了交談忙得不亦樂乎，原先還運作的很順利，但是幾杯酒下肚後，尤其是經過幾天的相處，減少許多生澀感，因此開始亂了套，我們對聽不懂英語的晏博士講起英文來，又對荒神醫師講起中文，日方也對我們講起日文來，大家都是說了好幾句後，才發現對方一臉茫然，恍然大悟。不過席間談起來，還是普遍認為台灣的醫療界最慘。而大陸方面，原先我們認為他們強勢政府之下，應該在管理上沒大問題才對，但是還是亂象百出，韓主任說了句非常傳神的話，他說：「醫療上的管理很難，因為抓了就死，放了就亂。」而且，大陸的醫病關係也時有非常緊張惡劣之例子出現，甚至有仇醫情結偏盛之情況。討論了三地醫療不和諧的案子，令大家還是感傷惆悵唏噓不已。值得一提的是颱風來襲東京壘罩在暴風圈中，這一晚就在外面風雨交加，宴席中討論的耳酣酒熱中度過。這個颱風，風勢大到我們住在高樓層的飯店房間可以不斷聽到房子窗戶嘎嘎作響好不嚇人，我們從半夜裡一直到清晨風勢稍減才開始安穩睡著。

6月20日和田老師一整天都非常忙碌，我們趁這一天去東京車站附近走走，參觀皇居附近及丸之內大樓，順勢消化整頓幾天所經歷的種種難得的寶貴體驗。

6月21日晚上，和田老師單獨請我們吃飯，並作道別，簡單的用餐與純粹話家常。隔天早上和田老師一行帶著山西省韓主任與晏博士一起赴沖繩作基礎訓練

課程與島上幾家醫院巡視與演講，一週後還要再繼續轉戰北海道。令我們一方面羨慕中方充沛的經費及實足的時間，二方面對和田老師週遊列島風塵僕僕到處宣導理念與教學佩服之至，自忖遠遠無法及於其熱誠與踏實作法。

6月22日我們去參觀晴空塔，這是此次自助旅行套餐除了機票加酒店外還有的行程，行前必須先排好日期，參觀之餘免不了去高層樓餐廳用了簡餐與紀念品商店購物。之後又去附近淺草觀音寺參拜觀音大士與七福神之一的大黑天神，結束這天行程。晚上收拾行李準備明天6月23日一早踏上歸途。

這次的學習之旅便以滿載豐收：包括和田老師的二本書、辛苦到紀伊國書屋找到的日本醫療崩壞始發難的小松秀樹醫師相關著作的三本書、各場課程拿到的資料及林林總總的相關寶貴資料，以及和田老師拼命塞給我們的一堆含內部訓練文稿等的文件，因而在行李過重加錢才能順利回家的命運下，劃下句點。

台灣醫療從事人員比起其他國家最為委屈求全，但是在目前卻沒有有效改善執業環境的辦法，讓醫療人員能夠安心執業，而解決改善之道需要多面性的進行。我認為和田教授的對話仲介員訓練課程是非常恰當的方法之一。學習和田教授的醫療促進溝通調解訓練之後，可以了解自己與他人的衝突本質及改善解決自己的情緒並進而幫助緩和衝突，且能有效解決紛爭。因此為了自我的成長，為了台灣整體的醫療環境，也為了不負和田教授不吝傳授，我們決心要盡力學習整套訓練課程並加以修改以符合本土化需求，來達成我們公益信託的宗旨一促進和諧的醫病關係。

## 附註

1. 關於In House Mediator，在正式頭銜時日文漢字使用醫療對話仲介員，也常使用醫療促進溝通調解員來表示，共有兩種說法意思相同。
2. 等於我們的PGY住院醫師。
3. 等於我們各科的住院醫師。