

# 看似無情卻有情

文／賴佩芳 花蓮慈濟醫學中心急診醫師 攝影／林宜龍

「DOA (到院前死亡)病患兩分鐘後到達」，急診室內的廣播系統響起，剛好處理完一個小女生的急性腸胃炎，心想還有兩分鐘，散步過去吧！沒想到廣播聲又起，「更正三十秒後到達……」。

## 十五分鐘起死回生

飛奔到達，急救室的大門已經拉開，一個滿身污泥的中年男子被EMT緊急救護人員送進來，身上貼著傻瓜電擊片和氧氣面罩，顯然已經被急救過了。我們快速地放上電擊板，心電圖監視器顯示的是無心臟收縮(asystole)。「開始CPR(急救)……」，一群人訓練有素的各司其職，住院醫師快速放入氣管內管，護士們盡可能在他身上打上點滴，給他大量的輸液，抽血作檢查，每三分鐘給一支強心針，部分人員則已經跪坐在病床上作體外心臟按摩，而這是最累的工作，通常數分鐘就得換手。

五分鐘後急救程序已經建立好，剩下



的就是等待老天爺藉著我們的手將心跳還給他。有經驗的急診室人員了解，如果十五分鐘之內脈搏救不回來，起死回生的希望就非常渺茫了。

還在急救時，資深主治醫師已經與目擊者及家屬談過，大致了解事情發生的原因及他所受的傷害。醫師也讓家屬知道急救的進度 and 面對最壞結果的心理準備。原來這位先生在工作時，因為吸入過多一氧化碳，不慎掉進大型的瓦斯槽，情急之下想進去救他的同事也跟著中毒，病況也相當危急，被送往另一家醫院急救。

雖然已經檢查出他的後腦杓有一道很大的撕裂傷，但為了搶救呼吸與心跳，暫時無法處理外傷，畢竟人要救回來之後，一切才有得說。三十分鐘後，家屬全到了，可是他和這人世間的緣分也終究是盡了，醫師宣布急救無效。

## 焦點從急救程序 回到「人」

當妻子小孩被請進急救室時，表情驚恐狐疑，彷彿不知道事情是真是假，可是看到病床上插著管子，一動也不動的親人，奪眶而出的淚水伴著歇斯底里的呼喊。我看見妻子的手輕輕撫開丈夫前額的髮絲，她的手勢是那樣的溫柔，她不捨的舉動讓我霎時發現病人

兩分鐘對於急診團隊已是很長的時間，按照急救程序搶救，讓病人起死回生，他們認為是份內的工作。



志工們總是主動且適時的補位，陪伴病人減輕病痛，安撫家屬平定心緒。

的臉孔，清晰而生動。在剛才急救的三十分鐘裡，我只想到他的心跳、他的脈搏、他的血氧濃度，但是此刻我想到的是他這個「人」，是他身為人夫、人父的身份，想到他的家人已經失去他，心頭有些酸。

任務結束，帶著沉重的心緒轉身走出急救室之際，我看見志工師姊拉起大女兒的手，輕聲的對她說，「現在要先堅強起來，因為接下來有很多事需要你來處理，不要讓媽媽操心！」，年輕女孩軟弱無助的臉孔頓時變得堅毅，擦掉眼淚跟著護士小姐開始處理接下來的事。走在通往一般診療區的走廊，兩旁散坐

著茫然無措的親友們，志工師兄姊們一一的安慰著，我只是低頭走過。

### 專業果斷 無情才是最有情

經歷了這件事情之後，我第一次體驗到有位麻醉科學長說過的話，他慶幸自己在工作時不帶任何對「人」的感情，這樣他才能做出果斷的決定，發揮俐落的技術，因為這樣對病人而言才是最好的，尤其是在分秒必爭的時候，無情才是最有情。

身為醫護人員，工作時不帶情緒和感情是工作的需求，但急診室裡的病、老、死、意外不斷上演，對我們來說仍





身為急診醫護人員，工作時不帶情緒和感情是工作的需求，相對地，志工的人性關懷適時補足患者與家屬的情感需求。

然在事後產生許多深刻的體會，這麼多人的人生就在面前發生，會讓人更珍惜健康、親人和生命，這是福報吧！在這人生教練場裡。

讓人感傷的是生命的逝去，讓人感動的是提供溫暖的志工們，看著他們陪著病人與家屬或哭或笑，要不就是天南地北的閒聊分散緊張，或者默默的收拾著急診室裡慌亂留下的痕跡。細數他們沒有範圍的工作範圍，與無條件的關懷，我由衷佩服。從就讀醫學院開始，師長們就不斷的教導我們要視病猶親，要用全人的角度來看待病人，但實際的情況是，我們常常沒有多餘的時間去關心病

人、關懷家屬，可是那些我們想做而做不到的，志工師兄、師姊都幫我們完成了，真的謝謝他們。

### 急診部胡勝川主任愛的叮嚀

在這個個案的急救過程中，我們看到了一個堅強的團隊，運用純熟的技術在拯救一位病人的生命，甚至包括志工師兄、師姊的關懷與協助。雖然大家都盡了力，病人還是離我們而去。這樣的戲碼每天不斷循環的上演著，急診醫護人員固然因此練就了一身好功夫，也因而養成了堅毅、果決、快槍手的個性，這

樣的個性外表看起來都是冷漠、無情。實則不然，他們的內心充滿了愛，他們是一群有熱血的青年，拼命的想救回病人，於是他們不苟言笑、嚴肅認真，看起來就是酷酷的感覺。

### 高度集中力的工作特性

「酷」，是爲了時時保持高度集中力的工作特性使然，更是爲了撇開個人情緒，讓搶救其他患者的工作能冷靜的接續下去，這種與分秒拔河、步步爲營的不得已，最期待能得到病人與家屬的諒解。當急救無效的宣告聲響起之後，急診醫護人員會詳細的爲家屬解說，而後爲往生者稍做清潔整理，甚至於換上乾淨的衣物，讓他們有尊嚴的離開急救室，這就是醫護對病患獻上敬意的實際表現。

事實上，急診醫師在急救病人的過程中，最困難的抉擇之一，就是如何向病人家屬傳達病人已經往生的消息。我們曾經試圖想過一些說詞，但都覺得不妥，像是說「病人已經死亡」，或「病人已經往生」，或「病人已經走了」，怎麼說都覺得有些不對勁，因爲這些直接的話語，會讓期待還有一線生機的家屬情緒崩潰、甚至於抓狂。如果嘗試著說，「我們已經盡了最大的努力，也急救了超過半個鐘頭以上，雖然已經盡了全力，但仍然沒有生命跡象，我們不忍心讓病人再繼續痛苦下去，您是否可以考慮接受病人已經往生的事實？如果您

準備好了，現在可以去看一看病人。」然後請志工師姊接著做最艱難的安撫工作。我想這樣的說詞、這樣的做法是否比較人性化？比較能讓家屬接受呢？

### 醫護搶救病人 志工安撫家屬

而在急救的過程中，急診團隊中志工師兄、師姊所扮演的角色，決不亞於醫護同仁，從前面的個案中，我們可以深刻的感受到他們所付出的人性關懷，彌補了醫護人員的不足，使家屬從歇斯底里的痛苦狀態中很快地平靜下來，讓護士完成後續的工作。尤其是當急診團隊搶救心臟停止的病人時，更是師兄、師姊發揮影響力、安撫患者與家屬情緒、穩定局面的時刻，讓急診室全體的醫護同仁給他們熱烈的掌聲吧！

總而言之，急救病人是一個團隊的工作，唯有各自扮演好自己的角色，病人才容易被急救成功。但我們也要有正確的認知，即使急救同仁都很努力，方法都很正確，也有救不回病人的時候，此時，急診醫師要學會和緩地告知家屬有關病人往生的消息。最後提醒急診醫護同仁，當您在急診室看到服務的志工師兄、師姊時，請別忘了向他們致意，不管是一個微笑，或是一聲問候，都可以代表心中的千言萬語與真誠感恩。