

# 當醫師，看病人

文 / 陳英和 花蓮慈濟醫學中心名譽院長暨骨科主治醫師  
轉載自慈濟醫學雜誌二〇〇五年第十七期第六卷

對一個臨床醫師來講，一輩子都要跟病人在一起，病人給醫師其實是一個錯綜複雜的感受。一方面是成就感的來源，但是同時也常是一個麻煩困難事件的起端。病人是醫師的衣食父母，但是也是工作苦、讓醫師累的不得了的對象。到底醫師要用什麼樣的態度對待病人？我們應對他熱情以待，還是要保持距離？但不管你是抱著什麼樣的心態，用什麼動機來當醫師，大家都會同意，用心照顧病人總是最重要的原則。但是用心看顧病人是很辛苦的，必須要為此找一個理論基礎，則醫師工作才能持久。

## 醫師不是聖人

在探討這個問題的時候，大多數人會將醫師該有的用心和愛心訴諸於道德情操或宗教情懷，但是個人認為這不是很妥當的講法，因為情操和情懷是聖人行為的層面，當你我對病患因故沒有盡心盡力時，可以有藉口，自己只是普通人，所以沒有辦法做到像聖人一樣的付出。醫師必須用心付出，最好的理論基礎還是來自社會公義原則。

醫師成長於社會，生活於社會，自當

遵循社會公義的原則。從社會公義的觀點來看醫師該如何對待病患，則下列論點可以說明醫師對於病患的關愛是必須的行為：一、醫師養成過程得天獨厚：醫學教育耗費最多社會資源，醫學生得到最多的眷顧，醫師掌握了生命的鑰匙，也因此承擔維護生命的使命。二、對等原則：病人將他的生命交給你，這是何等慎重的託付，也是病人很大的期盼，面對這種託付和期盼，醫師自然要用對等的心情來回應。

## 以「醫者父母心」一日三省吾身

這樣的體認下醫師對每一位病患的基本態度就應是「醫者父母心」，或是其他相近的敘述，例如「視病猶親」、「聞聲救苦」、「人溺己溺」等這樣關心和付出的情懷。固然很多醫師對這些稱讚歌頌但也是勉勵和要求的話語都知之甚詳，甚至認為老生常談而不耐煩，但這些形容詞都非常言簡意賅，我們應該把這些話語當做是「一日三省吾身」的座右銘來使用，他們有提醒及檢定正確醫療行為的功能，可以使醫師對待病人時，即使處在職業疲乏體能心力不繼的狀態下，能做出一個適當的選擇及醫



「出門，如見大賓」，不論是門診、查房、或通電話都要保持恭敬、慎重之心，遵守該有的禮儀。病人對於病情病狀的訴說是最重要的醫療資訊，深具參考價值。(圖為李啓誠醫師巡房探看病患)

療行為。

## 和病人見面是赴邀盛會

每一次和病人見面，都應看成是赴邀約盛會。所謂「出門，如見大賓」，不論是門診、查房、或通電話都要保持恭敬、慎重之心，遵守該有的禮儀。這當中，和病患的對談便是醫病之間重要的一個互動而常常需要我們留意的地方，在對談當中，醫師常會犯的一個錯誤就是沒有耐心去聽病人的陳述，這常是出於專業的沙文主義而輕忽病人之見。其實病人對於病情病狀的訴說不但是最重

要的醫療資訊，即便病人對於診斷和治療的見解，也因病人由查網路和閱讀專業書籍的勤做功課而言之有物，深具參考價值，不應一味排斥。若的確因病人陳述過於冗長，就驟然中止對方說話不讓病人把話說完，就病人應當成是我們的顧客或貴客的觀點來看，這也是很不妥當而失禮的作法。在這種情況下，我們可以採對等的談話禮節，提醒病人，現在該換我講，聽我講了，通常都可以獲得病人同意，維繫良好的醫病關係。

## 耐心和善為病人看診 終始如一



以三更半夜被叫去看急診骨折病人為例，醫生需考慮到採行緊急手術，或是正規時間手術，對病患較好的品質。應用視病猶親的原則，正確答案必將清楚浮現。

長時間的工作，醫師也會有倦怠、力有未逮的時候。這時候外表上就容易表現耐心不足不夠專注的態度，這會讓病家受到傷害和不公平的對待。要避免這種情形醫師需要隨時自我提醒，不可因自己的因素而影響到病人的權益。舉例來講，看門診的時候看到最後一個病人仍要像看第一個病人一樣有耐心和和善。因為就醫師而言，看了一個早上的門診，工作上的勞累，致使態度上較為鬆懈應可理解，但是就病人來講，那一天早上他等的就是來看醫師這件事情，

那是他唯一的一次看診，所以沒有理由要受到不一樣的對待。這樣的基本態度應該應用到醫療的各個場合，只要你是工作當中，病人所受到的對待不能打折。

### 每日探望住院病人 不分假日

生病終究是沒有假期的，住院病人既然需要每日探望，則主治醫師每天查房的工作就不應因假日而中止。每天查房看病人，除了心理上的膚慰，實質上更能密切監控病情的瞬息變化，尤其是開

刀的病人更需要隨時的探訪檢視。醫院內雖都有假日值班醫師的設置，但是主治醫師假日的親自探視更符合需求和期盼。二十年來個人履行每天探望病人原則，除了出遠門，假日的回醫院探視病人已經是個人生活的一部分，出遠門前尚且向病人請假。如果能將病人當作自己的家人或是一個重要的顧客，如此的做法是極其自然的。

手術是一個很重要的醫療處置，其執行包含手術方式和手術時間的選定應該是以病人的最大權益為優先考量。要隨時檢視自己會不會因為不純正的動機，像是業績、研究、練刀或偷懶而讓病人在這方面受到不是最好的醫療處置。以三更半夜被叫去看急診骨折病人為例，若面對是否需要急診開刀或是等到隔天再處理的決定時，可能考慮到的因素包含是否進行緊急手術以儘快解決病人的痛苦？或是在隔日正常上班時段再進行手術有較好的品質。這時候可以應用視病猶親的原則，把病人當作是自己的家人，則即使考慮因素複雜如前述，正確答案必將清楚浮現。

### 手術併發症考驗醫病關係 術前應充分溝通

手術的進行難免會發生併發症，病患和醫師對手術併發症的看法和感受常有很大的落差，手術併發症的發生，對醫師而言只是他眾多手術個案中的很小比例，也是醫學文獻認可範圍，醫師可

能會視為理所當然，也不會有太大的不安；但對於當事的病人來講，一旦發生併發症，該過程就是他的全部，他將要面臨一段漫長不好過的時光，甚至從此造成不可逆的功能減損。所以對病人來講，這就是全然受苦。這樣落差的出現常是醫病關係生變或是醫療糾紛的根源。為了不讓落差出現，醫師應重視手術前的說明和溝通，術前應讓病患充分了解治療計畫和手術風險。

### 醫療成敗論英雄 平常心看待

醫病之間是不對等的，病人有求於醫師而醫師則無相對所求，加以醫療高度專業性的阻隔，造成病患對於醫療處置只能接受而難以排拒，這樣讓病患對於所得到的醫療照顧存有不確定感。這種不確定感造成的不安再加上強調消費權益的社會風氣推波助瀾之下，醫病關係實際上是緊張而且不穩定的。

影響所及，今日的醫病關係，本質上還是比較現實的，基本上還是決定在所謂的成敗論英雄，亦即，治療結果決定一切，包括醫師的醫療品質、醫德、醫術。醫療成功就是良醫，反之，若治療效果不彰，就認定醫德有瑕疵，醫師處理上有疏失不當。這時候，雖然醫師滿腔熱血來救治病人，付出愛心、耐心，醫療過程也沒有疏失，但病家常不會體諒，而毫無例外的控訴醫師的失職。因此，我們要了解醫病關係這種成敗論英



陳英和院長提醒醫者，要了解醫病關係「成敗論英雄」的本質，以平常心看待病患對於醫療成果滿意時的熱烈的回應，而隨時準備面對醫療成果不佳時醫病關係的生變。

常常會犯的毛病是把病人的病痛都攬在自己身上，只要病人有所求助，不論是不是自己熟悉的領域或病況

雄的本質，以平常心看待病患對於醫療成果滿意時的熱烈的回應，而隨時準備面對醫療成果不佳時醫病關係的生變。在做醫療處置過程時，用心而不會參雜情感。工作的時候可以熱情如火，但是醫病關係在醫療過程到一個段落的時候，就應該有所調整，保持跟病人的適當距離。個人認為這樣才可以保持職業上該有的冷靜與客觀，一個人的感情還是有一定的容量，採用比較保守、保留的作法，我們才能避免過度投入和挫折而可以去關照更多的病人。

### 有所為 有所不為

當認真的醫師全力的付出關愛之際，

已然沉重，非人力能及，還是要勉強規劃治療進行手術，如同以天下為己任，或做上帝做的工作。這樣的想法做法，反而會讓病人帶來更多的痛苦。正確的作法是：第一，了解到目前醫學的分工和專精性，應該適時的將病人轉介給別的醫師。第二，了解到醫療的極限，當病人的病程已經超越醫療科技干預的範疇，我們應尊重自然病史，不要逆勢操作，應停在該停止的地方，讓病人走最平順的路程。醫師能做到有所為，有所不為，才真正符合無害利他的當醫師看病人原則。

