

炎夏躁熱 醫病降溫

文／胡勝川 花蓮慈濟醫學中心急診部主任 攝影／林官龍

可能是因為高溫不降，也可能是因為心急如焚，夏季的急診室總給人特別悶熱的錯覺，病人與家屬也顯得愈發焦躁不安。雖然室內冷氣已經開到最強，但因救護車的到來而時開時關的前後二扇電動大門，似乎在啓動的瞬間，就把所有涼意一下子吸光，蒸發在炎熱的地表上。

蠻不講理病人 吹起一陣煩惱風

炎夏午後，巡視完留院觀察的病人，邁步前往診間，途中遇到一位住院醫師，她滿臉委曲向我投訴：「主任！我碰到一位態度極差、蠻不講理的病人來看病，不知道要怎麼辦？」

原來有一位年約五十歲的女性病患，一到診間醫師還沒開口問診，她就破口

大罵：「這是什麼醫院？！為什麼某某醫師還沒來？！我們不是已經約好了嗎？請趕快打電話叫某某醫師下來！我得的是盲一腸一炎！！！」正當醫師要開口解釋院方的預備做法時，又被她打斷，抱怨醫院的服務不好。這位醫師當時真的不知道該怎麼辦？也不知道自己到底錯在那裡？

從年輕住院醫師的表情可以感受到，她小小的心靈已經遭受到極大的創傷。我輕拍著她的肩膀，好言安慰她：「不要急、要忍耐！妳沒有錯，讓我來處理，這位病人現在在那裡？」知道病人的床號之後，我走到床邊向病人自我介紹：「妳好！我是胡醫師，是這裡的主任，請問妳那裡不舒服？」「我右下腹痛。」病人態度甚佳的回答著。



形形色色的病人來到急診，如何做好溝通，讓病人滿意，又不失專業，是一門藝術。



如果病患與家屬能夠以對待朋友的態度來與醫護人員溝通，相信急診室也能時時溫馨有愛。

於是我給病人做了身體檢查並詢問了更多的病史，我發現症狀不像是盲腸炎。我告訴病人：「根據我的檢查，我判斷妳得的不是盲腸炎，不過我們還要抽一些血來檢查，以便證實是不是盲腸炎。妳所指定的醫師，我們已經聯絡，他一會兒就來。」

回到診療桌，我向住院醫師說明病人的病情：「病人現在態度還不錯，不過不像盲腸炎，該做的事情還是要做，該抽的血還是要抽！」剛才還帶著滿臉驚恐的住院醫師這時才定下心，繼續完成她的工作。

原本以為事情到此為止，圓滿結束，沒想到，當我出現在急診掛號櫃台前，

檢傷小姐立刻跟我投訴：「主任！剛剛有一位病人態度很不好，一來就說要找某某醫師，我不知道該怎麼辦？」看來這位病人的行為已經引起公憤，我有必要將這類情況的妥善處理流程讓大家知道並遵行，因為這不是第一個，也不會是最後一個類似個案。

嫉惡如仇無濟於事 順利看診最重要

思索了一晚之後，心中終於有了答案。我邀集所有急診醫師及護士來聽一場演講，題目是「與急診有關的醫療倫理與法律」，上述的故事正是最好的例證，我問大家：「以後如果有病人

一來就指名要找某某醫師，要如何反應呢？」每位同仁幾乎都異口同聲指責這樣的行爲，於是我開導他們：「你們的心情我可以體諒，我年輕的時候也跟你們一樣的嫉惡如仇，甚至有過之而無不及，但是最近我的心境有了轉變，我覺得只要順利的完成看診，可以達到幫助病人的目的，解決病人的問題，一切的過程可以不必計較，我可以放下身段、可以不顧面子、可以低聲下氣，因此我會跟病人說：『好！我馬上幫你打電話，但是醫師不可能馬上就到，我們是否先做一些檢查，當那位醫師來時，有了更多的資料，他比較好做判斷。』」每位同仁聽後都點頭稱是，從他們的表情，我可以感覺到他們已經接受了這個轉變念頭的新觀念。

急診溝通的藝術 病人歡喜就好

這時突然有一位同仁舉手問道：「假如有人半夜三更跑來指名要找院長，要不要幫他打電話？」其實在真正作業時，碰到病患要找主管時，我都會先跟病人曉以大義：「院長很忙，很可能一下子找不到，不如先做檢查，等有了結果，我們再請院長與你通電話。」如果病人還是無法接受，才會再做協調。

雖然二十一世紀有關經營醫院、病人照護或醫療評鑑，最重要的中心思想就是「以病人爲中心」，醫療倫理的範疇內也是「以病人爲中心」。然而無可諱言的是，社會上有一些VIP(重要人士)或自以爲是VIP(重要人士)的人，常常

對急診第一線工作人員以不友善的言辭、命令的口吻對待，或提出不符專業學理的要求。而當急診同仁要給予等同其他病患的對待時，他們會悍然拒絕，接著以此爲理由，投訴急診醫護人員服務態度不好的種種。

平心而論，急診醫護人員真的錯了嗎？就以人與人的相處原則及尊重專業的原則而言，他們並沒有錯，只是可以處理的更好，如果能領悟上乘的溝通藝術，轉另一種心境，既遂了病人的心願，又不失專業，豈不是兩全其美，何樂而不爲呢？

病人尊重醫護 急診室日日溫馨

對急診住院醫師談到「急診溝通的藝術」時，我常說「歡喜就好」，意指病人的任何要求，只要不違反法律，不違反醫療倫理，都要盡力達到。急診醫護同仁要放下身段，做到「以病人爲中心」，達到讓病人「歡喜就好」的境界。如果病患與家屬能以對待朋友的態度與急診醫護人員溝通，並尊重我們的專業技能，相信溫馨有愛的急診室春天，一定可以日日真實上演。

演講結束，看到大夥滿心歡喜的離去，我知道，當急診團隊在面對病人的急躁時，他們已經知道該如何把氣氛涼卻下來。而接下來未盡的急診之夏，大夥兒心頭應該會少了些燠熱，多了些輕安自在的涼意。

