

# 醫師的榮耀與承擔

## ——醫病關係的建立與糾紛處理

■ 郭漢崇 花蓮慈濟醫學中心泌尿科主任

每一個人對事情的感受度不同，因為同樣一件事發生在不同人的身上，感受也就完全不一樣。也許一般的醫師會覺得很倒楣遇到醫療糾紛這種事情，等到事情過去就忘掉，下次碰到又會再來一次，但是對我而言，就是會一而再、再而三不斷的提醒自己、鞭策自己，絕對不要讓這種事情再發生。

在我寫一本與病人之間故事的《涓涓人生》書裡面有提到一個在開刀時發生在手術檯上急救的故事。其實那件事的發生已經有十幾年了，可是卻依然那麼的深刻，那個血淋淋的事件就在我的眼前發生，有時在睡夢中都會想到，會想起那個人、那件事情，會想到當初為什麼會沒有辦法救起來，我想這個記憶一直到老都會陪著我。

### 涓涓人生之外的故事

有一個故事，我沒有寫在這本書裡。有一個我認識的牙醫朋友，他的岳父因為膀胱癌來找我開刀，整個手術過程都很順利，重頭到尾一針一線都是自己縫，包括手術後的照護也都不假手他人。手術後差不多經過五天到一個星期，因為他很胖，有糖尿病而併發敗血症，產生急性的呼吸衰竭。我日以繼夜的照顧他，甚至請我弟弟從臺北來照會，照顧他的呼吸器，但最後終於還是不治。當他的太太、女兒、女婿們一起扶著他的遺體走出加護病房的那一刻，突然間他太太帶著他的孩子們轉身向我跪下來。那種內心的悸動，到現在講到我都還是會哽咽，那種悸動讓我當下會想逃離現場，因為我受不了那種內心的悸動。家



屬是那樣的感謝我、信任我，但我居然沒辦法救活她的先生，但是他們還是感謝我這一路陪著他們渡過幾乎一個多月的煎熬。他們也知道這位醫師，為了他的家人承受這麼多的煎熬，所以最後的結局他們能夠接受，依然感謝我。但對我來講，總是覺得自己雖然已是盡了力，但是整個過程應該有哪些什麼地方，可以再多做一點或是提早發現問題。這個場景，後來我在一部電影「辛德勒的名單」中感受到，在最後，工廠老闆看到那些猶太人，把他們的假牙打造成一個金戒指送給辛德勒的時候，辛德勒忍不住哭出來了。因為雖然他很努力，但是畢竟還是無法再多救一個人。

接觸那麼多的病人，會一次又一次的承受這樣的壓力，有人曾經問我，會不會怕再跟病人接觸。我覺得其實還好，我有一位老病人開刀，當場在手術檯上出血救不起來，跟他一起來的同伴，每次到花蓮都會來找我幫他做檢查，每次碰到我就會跟我說：「我是很怕看到你，因為看到你就會想起那一天的往事。」對我而言，我不會害怕碰到他，我請他換一個角度想，其實人性是很溫暖的，發生這樣的結局，也許他們把它歸咎於是他自己的宿命，他必須走這一趟路來到花蓮，找到一個來終結他人生的人。

有時候好像是冥冥之中的安排，以前我治療過一位八十幾歲在高雄岡山一間很大的廟裡當住持的老師父。他在高雄被診斷出膀胱癌，就到花蓮來找我治療，我問他的弟子說：「為什麼要到花蓮來，高醫或是榮總都可以獲得很好的治療。」他們說，是師父自己決定要到花蓮來治療的。我幫他做完手術之後無微不至的照顧他，但還是發生一些併發症，膀胱會漏尿，漏尿之後，接下去就是感染，老師父的身體就一天一天的壞下去，到最後就救不起來。他的弟子們都非常的安定，他們說：「郭醫師，你絕對不用擔心、絕對不要難過，我們師父生前



郭漢崇醫師參與大體模擬手術後，在送靈儀式上恭敬將骨灰及鮮花獻予大體老師家屬，表達感激之情。攝影／許榮輝

有交待，他似乎知道自已的路會怎麼走。」我說：「真的是這樣子嗎？一定要來讓我開刀，最後離開世間，早知道我就不要幫他開刀。」也許這些是家屬安慰我們的話，體恤我們醫療的辛勞，看到我們的認真，他們不會希望把他們所發生的不幸，加重在我們的壓力上。

### 真情流露 醫病關係不挫折

醫病關係的建立，從一開始就必須要建立好。這種關係的建立絕對是很自然的，是一種真情的流露，絕對不是在教科書上按照第一步驟、第二步驟，一定要和顏悅色或是其他的方式，才有辦法建立的關係。前面提到那位牙醫的爸爸過世的時候，他們的內心或許是滿滿的溫暖，而這個溫暖是來自這位醫生是這麼盡力的照顧他的家人，也或許他的先生可以讓我這樣無微不至的照顧，也許覺得在最後這一程是很值得的。如果他們是這樣想，也許他們的心就不會這麼難過；如果他們的心，是以一個醫療糾紛打官司去終結，那種恨是會永遠存在心中。

在行醫的過程中也會遇到一些挫折，不過那種挫折我會把它當作是一種自己沒有辦法進入病人的內心。也就是說，不管怎麼做，病人就是很冷漠或是不領情。常常有人說我是名醫，但不要自以為自己很有名，醫生的名氣是建立在與病人之間有良好的治療結果才会有名。如果醫病關係很淡薄，或是治療結果不如預期時，病人不會因為你很有名就算了。臺灣現在的社會，病人不會吃這一套，而是會因為你是名醫而把事情鬧大，這就是在一種很冷淡的醫病關係之間會發生的事情。

## 面對壓力是唯一選擇

我不會讓我的醫病關係處在於一種很淡薄的關係。比如說，在第一時間也許跟這位病人不熟，在很快速的門診中發現他的問題，所以就安排做了檢查或其他的治療，但若在治療過程中發生了一些問題，縱然它不會致命，但對病人來講或許是相當嚴重。所以在第一時間就必須趕快去彌補你沒有做好的這一層關係。在第一時間沒有辦法做好的部分，那在第二時間總要好吧！舉例來說，今天有病人要來做檢查，你都還沒有建立很好的醫病關係，對他的名字都還不熟悉，但卻在做了檢查之後的第二天發生尿路感染、發生敗血症來到急診。當時如果你沒有馬上去處理，而把它當作反正敗血症本來就是每做一百個就會發生一個的問題，甚至懶得去看他或是逃避不想去看他，那是因為你跟他不熟，所以醫病關係就會跌到谷底。或許這個病人會慢慢痊癒，但是也有可能愈來愈糟，好的時候他不會感激你，他會覺得我為什麼做完檢查還要受苦來住院，但若狀況不好的話，那你就糟糕了。

第一時間你對病人不熟悉，但是你要去面對，這個病人如果不是因為你幫他做了這個檢查，他也不會發生這樣的問題。所以不管如何，



慈濟大學模擬手術首次進行專科醫師的訓練課程，包括亞洲泌尿科醫學會和耳鼻喉科學會以及整形外科和慈濟醫學中心創傷小組的專業課程，花蓮慈濟醫院泌尿科郭漢崇主任為醫師們上課。攝影 / 李家萱

你總是要負責。在第二時間，你就要切進去讓他瞭解，因為只有去面對他，才是自己減壓的方式。你可以讓他的情緒發洩之後再委婉的跟他說明。所以當你有壓力時，你就要去解除壓力，而唯一的選擇就是去面對壓力，這才是最好的方法。你選擇逃避、躲在家裡或是請假不到醫院，這都不能解決問題。

這種處理的態度，必須要慢慢的學習、慢慢的去體會，然後自我訓練。當然我不是從以前就這麼厲害，這都是從以前慢慢的去體驗，慢慢的去拿捏，才知道應該怎麼樣去做才是最好的。所以你要讓自己的壓力降到最低，就要讓壓力發生的時間減到最短。也就是說，事情一旦發生，就應該與他們站在一起，面對家屬的質疑趕快幫他處理，不要把時間拉長，病人愈急愈看不到醫生，當然心裡就愈不舒服。這是對年輕醫生一個很好的教材，我常常會教他們，你一定要這樣做，要不然你就不要想要去做一位好的外科醫師，你要當一個好的外科醫師，必須要有充足的準備去面對，我將會遇到大的問題。

### 桂冠與荊棘 榮耀與承擔

一名很有衝勁的醫生，不怕別人丟更多工作給你，甚至會主動爭取病人，但會比同儕更早面臨治療或手術過程中會發生的問題……

當你愈敢去做事情，一定會遇到更多的問題，所以當你敢去做事的同時，心理上就必須要做好準備。例如，我在總醫師的那一年，那個時期的尿失禁手術，都是傳統由肚子上開刀，而我看了很多書，在國外都是用內視鏡手術不用開刀，所以我就想去嘗試，我去翻書看別人的論文怎麼寫、怎麼去做，自己認真的去想，之後就大膽去做了。在做的時候當然會遇到問題，例如病人解不出小便，應該要怎麼辦？你就必須要先準備好，萬一發生什麼問題，會有什麼樣退路可以解決，這些都沒有老師指導，當你有了充份的準備之後，你的第一例就成功了，你就會得到自我肯定，但是你仍然還是會戰戰兢兢、謹慎小心的處理你的第二例、第三例或是第四例。但是第一例的成功是很重要的，為什麼第一例會成功呢？就是因為你做了充份的準備，而不是用貿然的、隨便的態度去做，是用很謹慎的、很小心翼翼的態度去做，所以你會成功。我是很有膽識的去嘗試，但這樣就必須承受更多的壓力。

我常說：「醫生是帶著桂冠，但桂冠上是充滿荊棘，它帶給你榮耀，


但它也時時在刺痛著你。」我們要有所體認，要不然就是不戴，做一個簡單的外科醫生就好，每次只開順手刀，若遇到大的問題，就請病人去找別的醫生，而把它推掉，過一個很平凡的外科醫師的生活。但是你如果選擇這樣的生活，就會失去了遇到這些事情的機會。但是這種機會就是要很認真、很投入、很大膽的去做才會碰得到，縱使它會是讓你畢生難忘的痛苦，但，這就是一個人生的機會。

其實很多事情我都順手自己做，我不會因為我是主任，就把所有的事情都叫我的住院醫師或其他人做。我是希望我自己，雖已年過四十，還是不要只剩下一張嘴，至少自己有這樣能力可以跟年輕人做一樣的事情。在臺灣可能找不到第二個泌尿科醫師，不要說是主任，很可能是主治醫師都很少會親自替病人做檢查，我會跟病人互動，病人來找我做檢查對我是一種信任。錄影尿動力學的檢查是一種侵入性的檢查，如果病人看到我親自在幫他做，他會很信任我，他能信任我的判斷結果，做完檢查之後，我會親自跟病人解釋檢查的結果。但如果是住院醫師替我來幫病人做檢查，可能判斷的也不錯，但是對病人來講他會不安心，所以這一種醫病間很好的互動，就是會讓病人只要身體有問題，就會想要來找我治療的最大原因。



## 有血有淚的外科醫生

常常有人跟我說，我跟其他的外科醫師不太一樣，很容易被感動、有血有淚，讓人覺得我是會為了病人傷心，看到他們在病痛時我會掉眼淚、會激動的醫生。但另外一方面又是很理性，要求效率、要求完美，儘可能有效處理所有的事情，這似乎有些矛盾。但我想這是不衝突的，在積極理性的處理很多事情，當然要求完美。但當病人發生的狀況背離你的期待時，這當中當然會很激動、會很情緒化，如果因為自己的問題或是病人的問題，導致無可挽回的結局時，雖然都是用理性的態度去處理問題，但畢竟還是會感性的真情流露。

在很多醫療過程中，會遇到很多讓我們內心悸動無比的場景，而這種場景只有很認真的去照護病人，才能幸運的去得到。如果沒有很認真照護病人，什麼事都丟給下面的人去做，也許你不用負責任，但是你就得不到這種收穫。這種收穫講起來像是在聽故事，但卻是一種讓我內心悸動無比的經歷，這種經歷在你的身上是無法用金錢換來的，但，我把它當作是我人生無價的收穫。(本文整理自郭漢崇教授接受媒體採訪內容，整理者：張慧敏) 



郭漢崇在花蓮慈濟醫院醫師合心共識營上演講，將人醫風範傳給年輕一代的醫師。攝影 / 許榮輝