

實務講座

醫療關懷理論與實務(二) 病人關懷

Theory and Practice of Caring in Healthcare (II):
Caring for Patient Side

李詩應 Shih-Ying Lee *



摘要

源自西方的科學及各項專業的共通特點是理性至上，身為科學人一份子的反思下，醫事人員也要找回愛與關懷的力量，重視與病人的關係以及他們的感受與期待，不要忽視小事情，因為隱藏在背後的心態問題很可能造成大災難。重視病人感受並非只是討好他們、完全照他們的想法去滿足，而是要以關懷的理念¹，給予真正需要的支持與成長為目標，才是能夠兼顧各方需要，持續整體改善的最佳做法。

Healthcare, part of western science, is rationalism. In reflection as well, healthcare workers (HCW) must find power of love and caring. Attention of relationship with

1 米爾頓·梅洛夫著，陳正芬譯，關懷的力量，經濟新潮社，2011年12月。

*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會執行長（Chief Executive Officer, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund）

關鍵詞：抱怨（complaint）、期待（expectation）、感受（perception）、滿意（satisfaction）、關懷（caring）

DOI：10.3966/241553062017100012008



patient and their perception and expectation is HCW's important task, too. HCW must not neglect small things, because the altitude behind it could be the source of disaster. To give high attention toward patients is not just to please them and fulfill all their positional demands. Rather, under the concept of caring, the most important thing is to give them support of underline true needs in the purpose of improvement. Only then, the caring will meet all parties needs and earn continue improvement of not only all attended parties and whole society as well, thus the best way.

現代西方起源的科學及各個專業，都有一個共同的理念，即是以理性主義為基礎，對於感性，是壓抑的²。因此常會有太過理性，以致在執業時對非專業的對象缺乏感性，而對其痛苦沒有感覺的情況，醫療亦不例外。有人認為這是做久的疲乏感，例如看多了死亡案例，覺得這根本沒什麼，或是專業傲慢，如看不起缺乏專業知識的人。其可能原因有多重，例如谷歌（Google）人工智慧部門主管李飛飛即提醒身為科學家不要忘記愛的力量才是最偉大的³，我們認為她的「愛」有一大部分是用關懷來展現的。和科學家一樣，醫事人員也常會忘記病人是人，除了醫術以外，關懷病人也是很重要的，不過，一味怪罪醫事人員對於解決問題並沒有幫助，詳細情形探討留待下回醫事人員的關懷再來探討。

2 洪鑣德，法律社會學，楊智，再版，2004年10月，304頁。

3 何佩珊，AI改變世界的速度會比想像更快！你應該認識她——Google雲端AI掌門人李飛飛，<https://www.bnext.com.tw/article/43555/google-cloud-ai-and-machine-learning-chief-scientist-fie-fei-li>（瀏覽日期：2017年5月29日）。

Angle

對於病人端，究竟該如何做到關懷，才不會讓病人覺得醫療人員冷冰冰，因而感受不好，在發生不如意的結果時，爆發不滿，甚至採取強烈爭議手段，不可不慎，此即是以衝突管理理念預應、因應及回應三階段之預應階段。需要由關懷理念引領，才能照顧好病人，並滿足醫事人員的需要——支持與照顧，因為心力交瘁、不快樂的醫事人員，是不可能好好對待病人的。本文主要在探討醫療關懷四面向中的病人關懷部分。關懷病人應從小細節開始，以下舉例說明：

例一：改變診間的指示已經貼了，人員也告知了，為何民眾還是抱怨連連？

現有現象（傳統思維下）：

掛號人員掛號時，告訴看診病患醫師看診改換另一診間，原診間門牌上也貼了告示，○○醫師看診改至第幾診間。但病人還是不斷地打開原診間門詢問，造成雙方許多困擾。

為何會有如此現象？

工作人員認為只要貼了告示，病人或家屬就會知道了，已經盡到責任了。沒有從病人端去著想。病人或家屬可能初次來，也可能來了幾次，但都只看這個診間，對其餘的醫院設施很不熟悉，而工作人員在這個職場至少已經一段時間，且是自己每天上班的地方，當然完全不會有生疏感。沒有以病人角度思考的話，只會覺得「這樣貼個告示就可以了」、「這麼簡單的事都不懂」、「真煩」、「自己不看，又來問」等等反應，不知不覺中，營造出對病人非常不友善的環境。