

醫搏快訊

HospBLOG
醫搏

HOSP BLOG NEWS

新界東醫院聯網
NEW TERRITORIES
EAST CLUSTER

「點解仲未到我？」

「我究竟係咩病？啲醫生去晒邊呀？搵人同我解釋吓得唔得？」

「我阿媽等左成日喇，幾時上得病房？你哋冇人理過佢呀！」

【攜手齊心 醫患同行】

以上情節每日在醫院上演。倘處理不善，隨時成為報章頭條，亦破壞醫護人員與病人之間互信。新界東醫院聯網非常重視病人關係，一月分舉行的三場聯網總監員工大會就以「攜手齊心，醫患同行」為主題，讓前線醫護人員分享日常與病人及家屬接觸的經歷。



溝通是靈藥

急症室是爆發爭拗的「熱點」。在急症室工作的衛家聰醫生認為，同事應將自己代入病人角色，想想病人在整個治療過程中會經歷甚麼、有何期望。「我們有很多地方可以改善，令病人感覺好些。預早告訴病人其實他們是在等甚麼，便不會不知就裡被推上病房。當我為病人進行診斷時，也會坦誠告訴他們我的思考過程和憂慮。」

有內科護士也認同：「當我忙得不可開交時，往往忽略了病人感受，只顧盡快完成護理程序如量血壓，而忘記告訴病人我在做甚麼，其實他們也很徬徨。」



急症室的衛醫生說：「有時病人的關注點不單是醫療上的問題，我們的職責除了醫治病外，還要解決他們心中最大的擔憂。」有次一名患腸胃炎的病人到急症室求診，言談間衛醫生得知他任職投資銀行，時間就是金錢，於是沒有勉強他留院，而是囑咐他回家休息和不要進食以免嘔吐，如情況轉差才回急症室。「急症室之後可能會多了一次attendance，但他可以趕回去看美國股市，對他來說是最好的安排。」

負責統籌威爾斯親王醫院病人關係的周啟明醫生說，現今醫生習慣透過電腦查閱病人病歷，面對面溝通卻越來越少。「醫生巡房時通常只顧圍在一起討論個案，病人覺得只是一班怪獸在自說自話，無人理會他。」周醫生介紹了外國醫院一位教授的好方法。教授每次巡房時，會指派團隊裡一名醫生專責坐在病人床邊與他傾談，了解他的需要。這樣團隊只是少了一人參與討論，卻能令病人覺得受重視。



醫患雙方也有責任

本身是長期病患者和病人家屬的李姑娘，對病人心情感受至深。「病人生病時感到不適，會產生各種不安、煩惱和壓力，要求也特別高。對病人來說，醫生護士一句解釋交代是很重要的。不過，病人與醫護人員的溝通其實也不足夠。例如病人即使很欣賞醫護人員的照料，卻沒有親口道謝或抽時間寄一張感謝卡。」

溝通是雙向的，希望大家都以同理心一起走這條治療之路，矛盾便會迎刃而解。

作者：杜蘊慧 圖：伍振榮、高志強、杜蘊慧

