

醫學人文在醫病溝通之運用

◎林口長庚心臟內科副教授級主治醫師、長庚大學醫學院人文及社會醫學科主任 柯毓賢

在心臟內科病房查房時，來到一位由外傭陪伴的長者床前。他的年紀已超過八十歲，除了嚴重的心血管疾病外，還有許多其他器官的問題。他的精神並不是很好，大部分的時間都在睡覺，查房時與他的對話情況也有相當的困難，彼此在溝通病情上，都要花很長的時間。與這位年長病患探詢病情只是溝通病情的第一步而已，另一個要解決的問題是，這位長者的家屬工作十分忙碌，一般時間幾乎都要被工作佔滿，等下班後趕到林口院區可能也要八、九點了，更何況家屬因還有家務要忙，大部分時間也很難抽得出時間來醫院。平日查房時，關於這位長者的一般生活情況與症狀變化，除了靠醫護人員的觀察之外，主要來源，就是照顧這位長者的外傭。

回想近二十多年來的查房經驗，病患由非親友的看護人員或外傭照顧的情況似乎是越來越多了。最特別的情況，甚至於一趟查房下來，大半的時間是在與看護人員或外傭在對話。與家屬之間，有時只能靠手機電話聯絡，如此僅能靠聲音的對話來進行溝通、病情解釋、處置決定、甚或是病情危急的告知。有時候，要和家屬約在一大早上班時間以

前或傍晚下班時間以後，或是週六早上才有充裕的時間與家屬面對面溝通解釋。至於與外傭之間的溝通情況就更顯複雜了，有些人精通台灣本地通用的語言，有長期照顧的經驗，照護觀察很細心，因此他們的觀察與照護的意見都很值得參考；當然，也曾遇到剛來台灣不久的外籍看護人員，不熟悉台灣本地的通用語言，就要靠著比手劃腳來溝通了。也曾遇到過多次住院的年長病患是由一位固定的外籍看護人員多年來持續的照護，因此每次住院時一看到這位女士就想起這位年長病患以及其病情，每次住出院與門診追蹤也靠著這位外籍看護人員的細心照護與觀察告知，讓醫護人員更容易得知這位年長病患的病情起伏。

以上的場景在今日的病房之中並非少見，合宜的醫病溝通與對病患的照護工作於今更充滿了挑戰。醫療團隊所面對的，不僅是年紀愈來愈大的病患群，以及愈來愈嚴重的疾病程度，診斷與治療過程也愈來愈具侵犯性及危險性，此時更需要完整有效的溝通。同時，病患及其家庭社會環境，也與從前十分不一樣，病患的親友很難隨侍在側，或忙碌於職場家務，或長處國外，能就近照顧

的，或是遠房親友、未成年家屬、台灣本地的照護人員、或者是外傭。因此，醫病溝通在內容上因疾病及診治之複雜而更加困難；在方式上因親友有時難以在現場，而光靠電話溝通，難以全面全程的方式進行；在環境上，因社會生活方式的變遷與不同地域文化背景，也使溝通更為複雜。

環境的變遷愈來愈複雜，如何讓醫療團隊能夠更了解體會病患及其親友（甚至還包括照顧病患的非親友之照護人員）的病痛感受及心理心靈家庭社會文化方面的困境，能夠以更合理合情有效的方式讓病患及親友瞭解疾病及病痛的狀況以及診治方法的可能方案與選擇，不僅僅是靠醫療團隊對病患本身「身體」疾病的診斷，還要靠醫療團隊對病患及其親友與非親友等周遭照顧人員之了解。了解其心理想法、靈性需求、家庭社區生活狀態、以及特殊的語言文化背景，也要了解病患與親友及非親友照顧人員之互動情況。諸此種種，也更驅策一個優良的醫療團隊，在專業上，不僅要具備進步的生物醫學相關知識技能及儀器設備環境，在生活上，還要懂得觀察人群的心理靈性生活及其社會文化背景！

一個醫療團隊對於「病人」的了解，就像數千年來人類對於「人」本身的了解過程一樣，需要由多方面來進行。近現代世界出現之前，世界各文明對於「人」自身的興趣遠大於對「人群」的興趣。不論是由宗教還是由哲學角度出發，世界各文明均對「人」的心理層面以及靈性屬面深入探討，由此也發展出了各式各樣操作身心靈各層面的知識與技術。對於「人群」這方面，世界各文明或者由「宗教人」或由「哲人」角度出發，經過對「人」本身的了解而「引

申」出理想化的人群關係；或者由與統治權力密切相關的「政治人」「設計」出所希望的人群關係。究竟「人群」之中的關係以及「人群」與「人群」之間的關係其實況為何？該如何應對？大概要一直等到近現代世界的西歐，由於「知識人」在政教社經各方面的相對獨立以及研究資料與方法的湧現進步之下，透過研究資本主義與工業革命刺激下所產生的令人無法忽視的社會問題，如此而誕生了「社會學」；同樣地，新航路發現與帝國殖民政策下也產生了令人無法忽視的文化差異，也因而產生了「人類學」。近現代世界的「知識人」經由社會文化層面的實證研究，終於能夠一步一步地「了解」人群關係，整理出質性資料或量化數據，據而歸納出理論及應對策略。再加上近百年突飛猛進的自然科學，現代人類終於能夠在身心靈與社會文化各層面同時對「人」與「人群」進行穩固的進一步探討了。同樣地，我們也應該轉化數千年來對「心理靈性」的理解以及數百年來對「社會文化」的研究成果，增進我們對「病人」「病痛」的感受、理解與化解，內化為行醫行為的一部份，改善醫病溝通轉化增進病人福祉。

醫療照護一位由外傭陪伴的年長病患，所需要的，遠遠超過進步的基礎與臨床醫學所能提供的。🌀

