

更精確的醫患溝通， 更細緻的社會服務

理事 陳守誠

身為醫師，面對醫師誓詞中「鄭重地保證自己要奉獻一切為人類服務」、「病人的健康應為我的首要顧念」與「我將要盡可能地維護人的生命」這些基本榮譽，臺北市醫師公會從來不曾懈怠；社會服務委員會因此積極、主動參與並贊助各項慈善活動，襄贊本會主要業務。

例如參訪財團法人利伯他茲教育基金會；該基金會的主要目標是救助藥癮更生人，「贏回一個人，就挽救一個家庭」。藉由觀察該會用心且人性化的輔導措施；包括創建中餐廳、咖啡廳與產品銷售小棧這樣的社會企業，該基金會提供更生人身心修復；以習得相關技能與證照使之順利返回家庭、社區，穩定生活與就業，進一步積極減少並預防藥物濫用。這些醫療與非醫療手段在社會福利上的交互運用提供本委員會更多的參與思考。

另一方面，委員會也注意到了無國籍兒童的醫療照顧觀察：隨著愈來愈多外籍看護工進入臺灣，「意外誕生的新臺灣之子」也因此增多。這些孩子雖然不具有我國國籍及健保資格，仍舊是無國籍關愛之家的照顧重點。自2017年起，本會醫師洪德仁、朱柔澍、詹前俊等幾位醫界菁英就帶領著受過社區醫學訓練的PGY醫師們前往士林關愛之家，為這些嬰幼兒進行定期健康訪視。醫師公會同時感謝包括萬芳醫院連吉時院長與市立聯合醫院黃勝堅總院長長期以來提供關愛之家院童免費醫療服務；振興醫院李壽東院長、蔡勝國副院長對士林區關愛之家院童的急重症免費醫療，展現了醫界的大愛。

經過這些年的參與與訪視，我個人有些淺見，謹供醫界同仁參考。醫師的存在目的是維護患者（醫療對象）的身體健康；後者意味著身、心、靈的全方位平衡。因此消極來看，「醫患溝通」攸關醫療糾紛與訴訟；積極地說，患者擁有足夠的自我照護知識，才是治療成敗的主要關鍵。既然「衛生教育（health education）」一直是醫界努力的重點，從他山之石學習「溝通」，自然也是醫師的必須技能。

已故管理學者彼得杜拉克曾寫過一句話：「我們跟木匠說話時，必須用木匠說話的方式。」換句話說，從心理學角度看「溝通」，醫患教育重點應著重於「以患者的語言，傳達醫師的知識」、「理解患者能夠接受的語言，從中傳遞患者必須的知識。」因此，有臨床經驗的醫療人員都很清楚，患者之所以成為「患者」，錯誤的日常習慣是重點之一；如果加上病發後的「自我否定期」，「如何委婉地修正患者認知」就比「準確且嚴峻地告知患者」更為困難，但也更為有效。可惜的是，相較於商管學系談判課程，國內醫學院教育對「醫患溝通」的課程設計往往付之闕如——以持續教育的角度來看醫療訓練，「面談教練課程；interview coaching course」或許是一個很好的切入點。

以癌症患者的檢測與治療為例。醫師最扼腕與遺憾的，莫過於「有些病人看完一次後就沒有回診追蹤；下次回診時已病入膏肓」。嚴格地說，患者並不是不相信現代醫學；只是相對嚴酷的、科學的事實，坊間無依據的電台吹

噓、非法直銷等宣稱「更為溫暖，更容易深入人心」。

身為醫師，我們當然知道自己真實的熱忱與道德良心；遺憾的是，只有極少數的醫病關係能依靠「只碰一次面」就解決所有問題——即便基礎如感冒、發燒等常見疾病，也可能出現四處求醫（doctor shopping）的延誤可能。要想真正治療疾病，必須完成醫病的多次合作；而完成多次合作，除了醫師不斷精進的醫術之外，醫患之間信任感的建立和溝通的流暢度，也是考量因素。事實上，只要醫師能改進表情觀察能力，就有機會調整溝通技巧（而非單方面告知）。更精準地觀察能力能讓信任和互動有明顯改善；持續的醫病合作當然大幅提高醫療的準度與效度。

以「微表情」的訓練來說：所謂的「微表情」，意指大約顯現1/25秒、極難偽裝的微細動作。在醫病關係中最重要的「困惑」和「不耐」兩個情緒特徵其實相當明顯；人在困惑時，眉毛會向上皺起，一邊會比另一邊微高，鼻子的上緣也會皺起，同時一邊的嘴角也會微微揚起。「不耐煩」有多種表現形式，常見的是手指敲打桌面或膝蓋，短而急的呼吸，和不斷變換坐姿。後者也可能是因為感到不安，這時也很適合詢問。這些表情出現的時間遠遠超過1/25秒，臨床上並不罕見；只要曾經接受觀察訓練，在患者或家屬臉部肌肉變動的同時，醫師很容易區別思考或困惑、不安或拒絕；從而有效判讀對方當下的真實情緒。

從管理學來看，醫療效度源自於醫病溝通正確；醫療糾紛則由於雙方期望不同。「醫師

說過了」和「病人接收了」是不同的兩回事；唯有患者與家屬真正理解醫療意涵，才有可能採取正確改變，提高效率並降低糾紛。當醫療人員觀察到患者的困惑與不安時，就可以暫停說明，詢問並確認對方的接收狀況。在衛生教育過程中的細緻確認，就可能帶來療效的巨大差別。

學習配合對方語速的溝通方式，把語速調整到和對方類似，幫助患者更自然地更願意配合你的教育。相對於傳統「刻意放慢」的威權感覺，「正確的語速」當使患者感覺更為親切，也更有效率。同時在溝通之中使用對方的字彙：病患常用自己的詞彙去描述病徵和遇到的困擾；雖然和醫師熟悉的詞彙是不同的，但是在對話中引用對方的說法將使親切感增加，也讓患者覺得醫師更理解他的狀況。試著在溝通過程中總結你聽到的描述：「我有聽到你說……還有……以及……」，多這五到十秒的內容，會讓對方明確感受你的專注，感受被聆聽的尊重，從而增加信任感與醫囑服從。

經過多年臨床訓練，醫師會員對這樣的訓練應該很容易駕輕就熟，稍微練習就可以有良好成效。相信這樣的互動課程，對於診所或醫院工作的醫師會員與工作同仁都很適用。社服委員會既然有幫助醫師會員與社會融合的任務；即便日常醫療工作十分繁忙，如果會員醫師覺得確有需要，社服委員會考慮提供相關訓練課程，相信對於醫療照護品質與社會服務都有實質的提昇與幫助。☪