

弦外之音

三軍總醫院 精神醫學部 陳婉亭

『你們醫院在幹嘛！給一個交代！』

這是我在站在大廳聽著一位病患的先生叫罵的第20分鐘，嚴格說來是我、護理長、保全、警察等七人聽著對方的嚴厲指責。

家屬生氣的原因是因為先前這位躁症發作的病人一直干擾其他病友，因此被轉至其他病房，但我們沒有直接跟這位家屬說，再加上他覺得醫護人員態度不佳，在一天下午突然衝到門口，先是大叫後突然撲在地上，護理師急忙推著血壓計要來確認生命徵象，他立刻揮手阻擋，起來後開始大聲斥責，聲音之大，連其他樓層的工作人員都下來一探究竟，由於場面一發不可收拾，在與主治醫師連繫後，我決定立刻報警。

我一邊安撫家屬的情緒，一邊自我懷疑著為何要被這樣辱罵，細細算來，過去幾周我的天平均上班時數超過十一小時，中間夾雜著值班與上課，我已經快兩個月沒有完整的周休了，照顧病人不敢說盡善盡美，但也算盡心盡力。我為何又要受家屬的氣呢？而且在此同時，其他病患的生理狀況也不太好，能夠打電話聯絡檢查室的時間一滴一滴過去……。

『我要回去跟其他人討論，你們醫院這樣對待，我要轉院！』先生聲嘶力竭吼道。

「如果您決定要轉院，我們一定盡力配合。」不知為何，當我講出這句話時，竟有種鬆口氣的感覺，就像是終於擺脫個麻煩事，跟這些「難搞又不知感恩」的病患一家人說再見。

『你覺得你這樣真的有為病人著想嗎？如果你覺得這位病患還需要治療，你可以為他做什麼？情緒歸情緒，但你的工作不是隨著家屬的情緒起舞。』

當天晚上，當我忿忿不平地向他人訴苦自己的可憐之處時，我得到一個赤裸裸的評論。

乍聽之下這是個非常形而上的理念，理性上，我知道這番言論是富有職業道德的醫師應該要秉持的行醫良知；情感上，我只覺得要做出以德報怨的行動根本強人所難。

隔天我和社工師討論昨天發生的衝突後，我才知道，原來這個家庭的經濟條件不算寬裕，想申請社會補助又都卡在門檻邊緣，九年前病人躁症發作時在醫院住了兩個月，家裡的經濟無法負擔看護費用，女兒索性辭掉工作，自己在醫院照顧病人。之後病人狀況穩定，改到日間病房復健，先生為了能就近應付病人的需求，也應徵了本院的勤務，這樣病人在去洗腎時才有機會抽空探視病人。這一次病人因躁症發作住院，讓家屬疲於奔命，而近親也甫過世，病患出院後可以去哪間機構繼續復健又是個棘手問題，所有問題都砸在一鍋了。

我試圖聯繫女兒說明病況並跟家屬說明看護需求。『我知道媽媽住院一直干擾別人、需要別人照顧，但我真得沒辦法，我也有我自己的人生……』女兒說著說著開始啜泣。

是啊！我和家屬都是緊繃的弦，輕如羽毛的壓力都可能讓弦斷掉，這樣的二條弦相碰，聲音必然刺耳。當我以家屬的角度嘗試理解他

們舉步維艱的處境後，我明白家屬的崩潰。如果我早點知道，我是不是可以聽出他們憤怒以外的弦外之音呢？

醫療在很多圈內人看來就是個不折不扣的血汗產業，而我們常常因此埋怨：「已經忙到沒時間吃飯上廁所了，怎麼有餘力顧到家屬的每個心情？」或許，終得靠那“形而上”的同理心才能給彼此多一點空間吧！🍷

