

在醫病關係中守護善意與專業

西園醫院副院長 孫建偉

前言

近來醫界發生了一件令人深思的事件。一位80多歲的李伯伯在接受泌尿科手術後出現少見的尿失禁情況，排尿困難及尿液滯留雖得以改善，但因尿失禁影響生活起居而有些許沮喪。術後，他帶著兩盒糖果，打算表達對醫師的感謝。然而當他試圖將糖果送給醫師時，護理師基於醫院的收禮規範和維護專業形象的考量出面阻止。不料在雙方的溝通過程中發生了肢體拉扯，引發醫療暴力的爭議。護理師隨後提告，案件進入司法程序，醫師因目睹整個過程被傳喚至法庭作證支持護理師。當李伯伯在法庭上得知醫師為護理師作證後感到憤怒，進而提出反控，指稱醫師的手術導致他尿失禁。

這起事件反應出醫病關係中的複雜性，也提醒我們如何在日常醫療過程中妥善處理患者的情感表達以及應對衝突，對於維護和諧的醫病互動至關重要。我們希望藉由本次事件引發的反思，提供一些實務上的建議，幫助大家在未來類似情境中更成熟地應對挑戰，守護醫病之間的信任與理解。

善意的醫療

醫護人員常會面對患者出於感謝而送禮的情況，然而我們必須依照醫療倫理及醫院規範拒絕贈禮，避免模糊專業界線。在拒絕的過程中，我們應該以溫和且具同理心的方式解釋，避免讓患者感到被拒絕或不被尊重。此次事件中，護理師雖然出於善意阻止李伯伯的行為，但未能即時說明，導致患者誤解並引發衝

突。因此醫護人員需要提高溝通技巧，及時向患者解釋行為的用意，以降低誤解風險。這起事件的核心問題之一在於溝通上的缺失。在護理師急於阻止李伯伯的同時，可能忽略了即時的解釋，導致患者誤解並情緒激動。醫療團隊在面對類似情境時，需要加強「即時溝通」的能力，隨時向患者清楚傳達行為背後的考量。例如，護理師可以用更具體而友善的語言向李伯伯解釋醫院的規定，而不是急於阻止他的行為。同時若發現患者因溝通不良而情緒升高，醫護團隊應該立即介入安撫，避免事態擴大。

我們更應注重患者的心理需求，特別是年長患者在面對身體功能下降時容易感到無助和挫敗。透過更多關懷，如安排心理支持或復健計畫，能幫助患者適應新的生活，減少情緒對立。

專業的執著

進入司法程序時，我們應秉持專業精神與誠實態度，透過事實和完整的醫療紀錄應對指控，不將訴訟視為醫病關係的破裂，而是展示對法律的尊重。在作證時，我們必須保持中立與理性，避免激化患者的情緒，並在適當時機重新建立與患者的溝通化解誤會。專業與倫理是醫護人員的重要責任，即便面對患者的非理性指控，我們仍須冷靜應對，確保自己的專業尊嚴不受損害。同時善用法律資源及醫療團隊的支持，是保護自身權益的重要途徑。在這樣的過程中，我們的態度和行為也會為社會展現出醫護人員的高度與專業典範。

在醫療現場，我們無可避免地會遇到情緒化甚至不理性的患者行為，如同這起事件中的李伯伯，因為誤解及情緒，提出了不合理的指控。在面對這些情境時，醫護人員的專業尊嚴可能受到挑戰，甚至蒙受委屈。然而面對病患的非理性行為，保持冷靜與專業是我們最有力的武器。

首先我們需要清楚認識到，患者的情緒反應多半不是針對我們個人，而是對其身體變化、治療結果或生活品質下降的不滿。保持同理心，理解患者的挫折，是化解衝突的第一步。當情緒對立升高時，我們應避免進一步激化矛盾，以冷靜且中立的態度，協助患者重拾理性。

面對不理性的指控，我們應該以事實和專業為基礎，通過合法的程序維護自身的權益。醫師公會和醫院都有相關專責單位提供法律支持和心理輔導，讓醫護人員在面對指控時不會感到孤立。保持透明的溝通和完整的醫療記錄，有助於在司法程序中澄清事實，避免對專業形象造成更大的傷害。

我們必須學會在困境中保持專業尊嚴，當患者的非理性行為損及我們的名譽時，我們仍應堅持以專業和倫理為指導原則，避免因情緒反應而偏離正軌。我們不僅是在治療患者的身體，更是透過專業行為為醫病關係樹立典範。

最後，讓我們共同攜手，不僅為患者的健康奮鬥，也為維護醫護人員的尊嚴和榮耀而努力。無論在什麼樣的挑戰中，我們都應該以專

業、理性和同理心回應，展現醫護人員的高度修養與價值。專業不僅是我們的盾牌，更是我們面對挑戰時最有力的聲音。讓我們在理性與專業的道路上持續前行，為所有醫護人員樹立典範，為患者打造一個更加理解、互信的醫療環境。🇹🇼

