

醫病溝通技巧

新光醫院急診科
輔仁大學醫學系

張志華 醫師

醫療糾紛

- 台灣醫療糾紛之現況
- 醫療糾紛的成因
- 如何避免醫療糾紛？

台灣近期的醫療疏失

- 北城醫院打錯針(名列十大消費新聞第3名)
- 崇愛醫院給錯藥(屏東)
- 一次做三種手術，婦人失血不治(臺北)
- 婦人子宮摘除手術後死亡(高雄)
- 幼兒靜脈注射，針頭留置體內(高雄)
- 注射顯影劑變成植物人(高雄民生)
- 切除肌瘤傷腎臟(台大)
- 醫療糾紛判賠天價(臺北婦幼)
- 要眼藥給香港腳藥膏(臺北忠孝)
- 輸錯血(台北仁愛、榮總)

醫療糾紛增加之情形

- 每三年增加一倍
- 西醫師遇到機率
 - 一生中 44%
 - 五年內 25%
 - 一年內 10%

[中央健康保險局]

醫療糾紛：原因

1. 忽略 (negligence)
2. 醫病關係 (DPR)
3. 傷害 (damage)
4. 恰巧因素 (proximate cause)

醫療行為之特徵

1. 侵入性
2. 危險性
3. 複雜性
4. 專業性
5. 急迫性
6. 差異性

爭議難免，糾紛可免！

醫病溝通的技巧

高度需要溝通技巧的情況

- 病人/家屬的責備
- 病情惡化或是併發症的告知
- 醫療疏失
- 不合理的要求
- 拒絕治療
- 面對死亡，臨終醫學
- 醫學倫理，醫學法律的課題

醫生與病人的溝通

- 內容（隱私、不確定性）
- 知識的鴻溝
- 地位的不平等
 - 主動 - 被動關係
 - 指導 - 合作關係
- 高壓力的環境
- 醫學理念的差異（西醫、中醫、民俗療法）

臨床溝通技巧 – 要如何教呢？

- 跟著好醫師學
 - 關心病人雖然很難教，但是卻可以模仿
 - 尋找學習典範 (role model)

例子...

- 看病時會把病人的背景記載在病歷上
 - e.g. 家裡幾個人，在哪裡工作等等
 - 作為下次病人再來時，和他閒聊的話題

吳德朗醫師

溝通的基本技巧

1. 打招呼
2. 習慣聆聽
3. 以問代答
4. 正向回饋
5. 非言語溝通技巧

打招呼

- 溝通一定是從打招呼開始
- 叫對方的名字
- 微笑 (看情況)
- 握手 (外國人)
- 注視對方的眼睛 (< 3 s)

習慣聆聽

- 習慣聆聽：腹式呼吸、仔細聆聽
- 積極聆聽 (LADDER)
 - Look
 - Ask
 - Do not interrupt
 - Do not change subject
 - Emotion (肢體語言：微笑、點頭、皺眉、觸摸)
 - Response with respectfulness
- 戒急用忍：『嗯哼、哦、還有呢？』

以問代答

- 有問必答
 - 表示尊重
 - 表示關心
- 不要馬上回答，以問代答
 - 讓對方表達訴求：open-ended questions
 - 找出問題核心
 - 節省時間

正向回饋

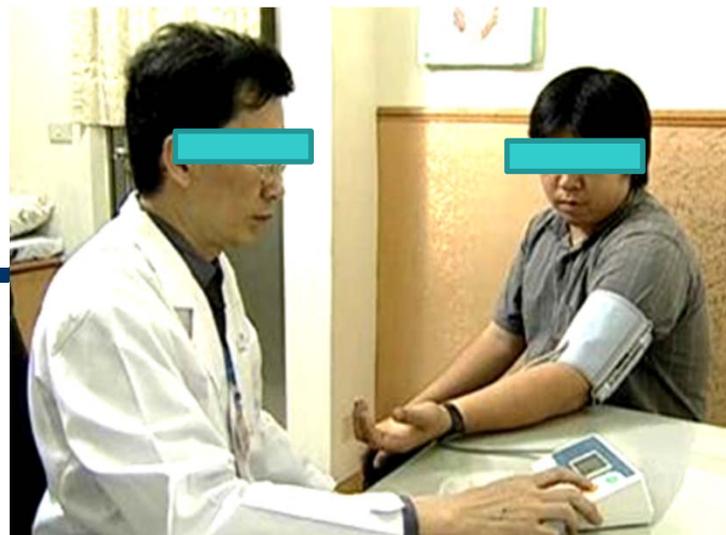
- 正向回饋
 - 給病人信心 → 信賴感
 - 讓家屬放心 → 安全感
 - 讓病人或家屬有盼望
 - 讓醫療團隊有積極的心態

正向回饋

- 醫生，我母親為什麼會得到這種病〔胃癌〕？
 - [X] 這是她運氣不好...
 - [X] 可能是飲食習慣不好...
 - [X] 應該是她體質〔基因〕的關係...
 - [O] 原因我們也很想知道，全世界都有科學家正在研究。好消息是，我們知道如何治療它，而且及早治療的效果還不錯...

非言語溝通技巧

- 空間
- 動作
- 表情
- 語助詞
- 觸摸



同理的技巧

如何同理 (Empathy)

1. 同理性回應
 - 重覆關鍵字，用自己的話再說一次
2. 回應情緒
 - 把他的情緒說給他自己聽
3. 說出他的心聲
 - 嘗試說出他擔心(預期)的事情
4. 同理後再說明
 - 對現況做說明解釋，提供未來需要的建議
5. 再同理一次

舉例

- 54 y/o 陳先生，因屢次膽結石並膽囊發炎住院，主治醫師建議他做膽囊切除術。陳先生很害怕，遲遲不敢做決定。
- 他說：「開刀太危險了，我媽媽就是手術麻醉時死掉的，你能保證百分之百成功嗎？」

- 同理性回應

- 重覆關鍵字，用自己的話再說一次。

『陳先生，你是不是在擔心手術過程中會出問題呢？』

● 回應情緒

- 把他的情緒說給他自己聽

『我能理解你的感受，因為任何手術都有風險的。』

● 說出他的心聲

- 嘗試說出他擔心的事情

『你是擔心全身麻醉的風險太大？還是醫師的技術不夠好呢？』

● 同理後再說明

- 對現況做說明解釋，提供未來需要的建議

『依照我們醫療團隊的經驗，進行此類手術的成功率在99%以上，手術麻醉中發生死亡的機會更是微乎其微，不到0.1%。但是，如果不手術的話，你再發生膽囊炎的機會是非常高的，甚至可能併發嚴重的敗血症。』

- 再同理一次

『我能了解你和家人的顧慮，會覺得萬一失敗或甚至有更危險的突發狀況產生。我們會請麻醉科的醫師來做更詳細的評估後再討論手術過程。』

披露壞消息的技巧

披露壞消息的技巧 (1)

- 場地要尊嚴、隱密
- 主治及住院醫師都要參與
- 要顧及病人及家屬的情緒反應
 - 否認
 - 憤怒
 - 討價還價
 - 情緒低落
 - 接受事實

病人／家屬得知壞消息後的情緒反應

- 『發生這種事，我們也很遺憾...
不知道你們有什麼想法沒有？』

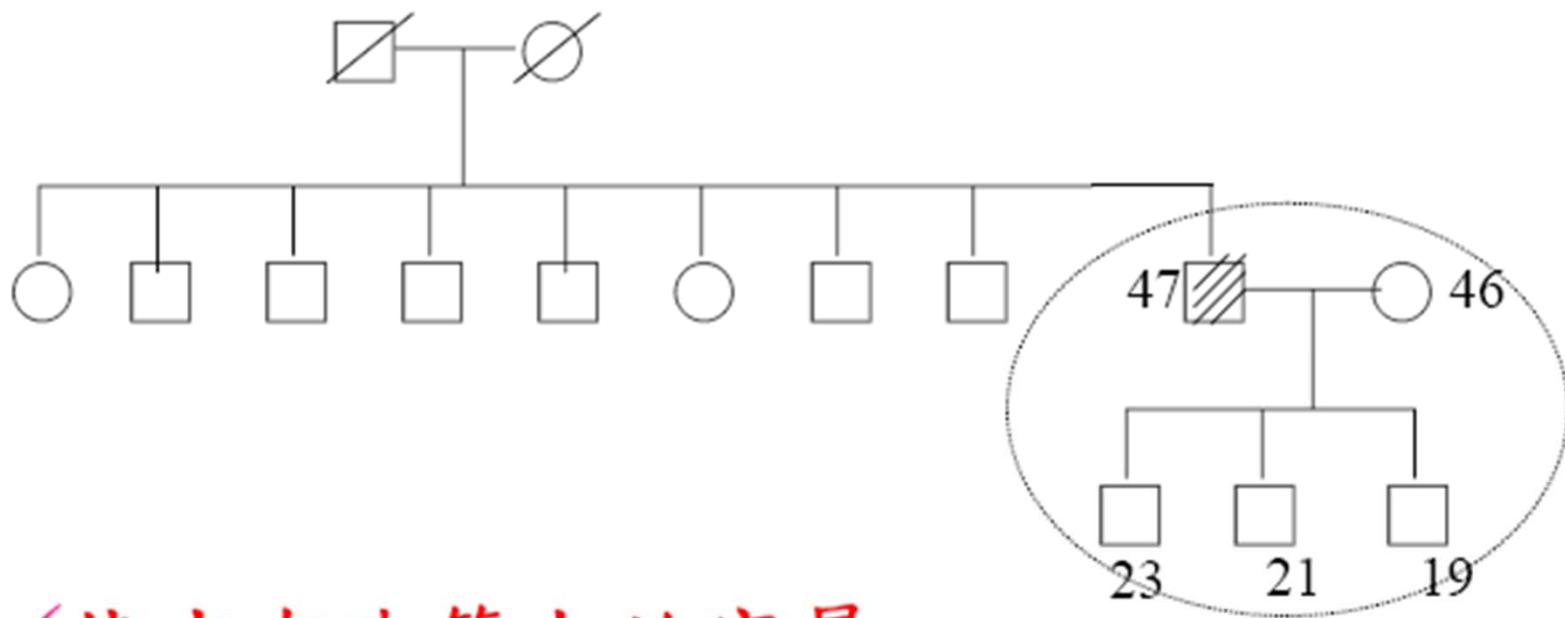
- 否認
- 憤怒
- 討價還價
- 情緒低落
- 接受事實

- 家屬的心理狀態可以停留在任何一個階段
- 以上的過程並非單行道
- 不同的人，會以不同的速度通過不同的階段

披露壞消息的技巧 (2)

- 要明確談及預後問題
 - 醫學文獻
 - 醫院既往的臨床經驗
 - 時下或不久將來可望有新進展之治療方式
- 不只講一次
 - 漸進
 - 持續
 - 動態溝通

家系圖



✓ 找出有決策力的家屬

優質的醫療應包含...

- 專業技術
 - Do the thing right
- 專業倫理
 - Do the right thing
- 專業溝通
 - Doctor-patient relationship

Q & A



結論：醫病溝通

- 溝通的基本技巧
 - 『嗯哼、哦、還有呢？』
- 同理的技巧
 - 『我能了解你和家人的感受...』
- 披露壞消息的技巧
 - 『發生這種事，我們也很遺憾...
不知道你們有什麼想法沒有？』

Thank You!

