

改善醫病關係

林欣榮院長出高招

文／陳于媯

只要是血肉之軀，就有可能生病。萬一成了病人，進了醫院，你希望得到怎樣的待遇？

中國醫藥大學北港附設醫院林欣榮院長對於建立醫院員工的同理心，有一記高招，

那就是角色扮演，像演舞台劇一樣，身分大對調，學習從病人角度看事情。

他舉個例子，當病人送進急診室，有些家屬會向醫師強調自己是某某人的親戚或朋友，其用意無非是希望快點得到醫療或用心的診治，醫師這時只需關心幾句，家屬緊張的情緒便能得到安撫。但是，如果醫師板著臉，來個冷處理：「誰的親戚都一樣，我們該怎麼做就怎麼做！」勢必讓家屬覺得尷尬，日後一旦有任何不愉快，就容易引發醫療爭議。

他認為要醫院員工發揮同理心，與其講大道理，不如來個角色扮演，讓大家自行去體會。因此，他經常在全院會議中，以病人抱怨的事情為藍本，由員工分飾牽涉其間的不同角色，他自己也經常客串演出。結果，被申訴者原本對病人的抱怨不以為然，當換個身分，站在病人或家屬的立場著想，看法就不同了。



這樣的角色扮演在他剛接任北港附設醫院院長時，每週至少要「玩」一次，由於導致病人或家屬申訴的原因多半大同小異，大家又逐漸了解將心比心和圓融應對的重要性，申訴案件因而銳減，需要角色扮演的題材也就越來越少了。

「成功的醫療，七分靠技術，三分靠信心。」林院長說，醫病關係和諧，醫護人員能夠得到信賴，治療效果往往優於預期，即使病情演變無法盡如人意，病人和家屬多半也會諒解。

他希望醫院員工處於病苦大眾之間，一定要時時存好心、說好話、做好事，而他更是身體力行。例如，他看門診時，一個男子帶著罹患巴金森氏症的父親進來，除了診察，他也不忘向家屬打招呼：「感恩喔！你

帶他來，他一定很高興！」接著問病人：「兒子那麼孝順，你有感謝他嗎？」病人呵呵笑著說：「有啊！感恩！感恩！」原本眉頭深鎖的兩人，離開診間時，嘴角仍泛著微笑意。

林院長說，慢性病患的痛苦不言可喻，身為主要照顧者的家屬，也承受著極大的壓力，醫護人員多花幾秒鐘，多說幾句好話，就可以產生心理治療的力量，如同夏天清晨吹來的微風，總能令人精神一振。

他每次踏進北港附設醫院都是帶著感恩的心，感恩所有員工願意和他一起為病人打拚。他相信如果大家都時時心存感恩，把握每一個機會和病人結善緣，醫病關係必然一片祥和，在這樣的工作環境中，生命必將因為充滿付出的能量而備感喜樂。☺



林院長領神經精神醫學中心實驗室同仁一起打拼