

柳葉刀下的關懷 腸腸久久只為你

文·圖／大腸直腸外科 主任 陳自諒

現今的醫療環境，病患及家屬對醫療的期待很高，也因此當醫師治療每一位病患時，都會全力以赴，尤其在手術上更是謹慎，否則一不小心，醫療期待產生落差，引起爭議，醫師及醫院就可能吃上官司。

醫療這個行業的確已經不像祖父及父親輩的年代那麼單純了，病患前來看病、醫師診斷後開藥，病人再支付醫療費用，這種簡單而直接的互動已經成為歷史。更令人悲哀的是，醫病之間的關係正逐漸失去互信，部分病患因而對醫師及醫療院所提供的醫療容

易產生猜忌，動輒提出沒有建設性的抱怨，甚至非事實的指控，醫師的工作情緒、效率不免受到影響，對於以救人為天職的使命感更是一大重擊。

大腸直腸癌發生率持續攀高，我們經常要面對一個接一個的腸癌病患，病患及家屬想要的醫療往往與目前醫界所能提供的醫療有著一段落差。對他們而言，存活率似乎不具任何意義，他們要的是百分百的醫療。

■「腸腸久久」病友會一成立大會

腸腸久久病友會從關懷出發

我明白，癌症病患不只肉體受了痛苦，心靈上更是坎坷，所以不管在門診或病房，我總會多用一點心、多花一點時間，與病患及家屬討論疾病及治療過程。但我認為這樣做還不夠，必須成立病友會，才能掃除醫病之間的陌生感，真正拉近彼此的距離，讓真情如甘露悄悄滋潤病患的心田。

於是，我們開始籌備成立「腸腸久久病友會」，過程中雖然波折不斷，但在院方的支持下，去年12月21日，它終於誕生了。

「腸腸久久」的含意積極正向，希望癌症病患都能活的長長久久，更重要的是這個團體要能永續經營，以便幫助更多的人。我們的宗旨是Communication〈溝通〉，Assist〈幫助〉，Respect〈尊重〉及Education〈教育〉，頭一個字母合起來剛好是英文的CARE，也就是所謂的關懷。

醫病間的良好溝通由此建立

一般病患及家屬對醫療這個行業是很陌生的，要得到相關的醫療資訊，通常不是透過周遭的親朋好友，就是從報章媒體或網路搜尋。然而在e世代，醫學知識正遭受大量訊息的強烈衝擊，醫療訊息累積的數量遠遠超過個人所能閱讀的極限，更不用說善加處理及分辨虛實了，有些錯誤的訊息就這樣傳遞給病患及家屬，就連部分尚待確認的醫療行為，都藉著網路傳播輸送到地球的每一個角落，散播於社會各階層中，直接、間接的影響醫療行為，也使得當前的醫療不確定性更加惡化。

透過病友會，我們設法用最通俗的語言與病患及家屬建立良好的溝通管道，告訴他們最正確的醫療訊息，讓柔性的互動貫穿整個醫療過程，整體的醫療品質因而獲得提升。我們強調的並不是能夠為病患做多少，



■ 病友「回娘家」



■ 我們的日月潭嬉遊記

而是視病患需求來提供用心的醫療，一個微笑、一份關懷、一個鼓勵，就能讓他們大受鼓舞，對醫療的配合度相對提高。

醫療的人情味悄悄地回來了

所謂尊重病患不是唱高調，最具體易行的方式就是注重每個醫療細節，注重病患每個感受，如此一來，甚至能夠提供超出病患及家屬所期待的醫療品質，而這也是贏得病患信賴的不二法門。除此之外，病友會不定期舉辦醫療新知研討會，用簡明易懂的語言和文字，將最新的醫療研究成果與病患及家屬分享，深獲好評。

「腸腸久久病友會」成立以來，經過多次互動和交流，我們深刻感受到它讓大腸直腸外科的醫病關係更融洽了，我們

聽見了病患心底的訴求，病患也看見醫師隱藏在嚴謹外表下那顆溫暖的心，醫病間的共識越來越容易形成，醫療的人情味也悄悄地回來了。

最後，我們要強調任何醫療都不能忽視病患的自主權，必須依照不同的疾病，為每一位病患擬訂最妥善的醫療計劃。從「腸腸久久」出發，我們和病患及家屬一起期待今天要比昨天好，而明天會更好。☺

註：柳葉刀為外科手術刀，因形似柳葉而得名。



■ 仲夏感恩音樂會，用音樂撫慰病患的心