

# 何處理 你是真正的醫師

游正發

## 或僅是實習的 症候群？

有醫師均以博取患者信心為苦事，尤其是外表不夠「支持重」的年輕醫師們更是困難著手。本文作者在此提出若干得之生活體驗，可能助益消除此種「代溝」(rationgap)的方法，以饜需者。John S. Goetcheus,

新出道的醫師們無時不耿耿於懷，總覺得「他並不是真正的醫師，只不過是實習的或住院的醫師」這句令人聽了的話飄存在每一個患者的眼神裏。常常這種「他們只出道的」偏執觀念造成了年輕醫師和患者間良好關係的障礙。同時這種存在於病人家屬的不信任「空氣」往往為與病家商討病情，建議開刀治療的絆腳石。因而，這些難題，也屬醫師工作範圍之內。

由於我個人也曾遭遇過這些難題，因此在三年的職業及二年的服役期間，確曾對它做過若干研究。以下所談的思維和建議也就是根據這多年來我們親身所經歷及我所熟識的工作同仁們的遭遇所做的觀察和體驗。希文能對正處於實習或住院醫師階段的同仁有所助益。無疑的，好的開始是很重要的，但不幸地它每為每日匆匆於查房、檢討會、急診；查房、檢討會、急診的門所遺忘。

第一次接觸患者就必須建立起他的信心，使他相信你的誠意和能力並樂意與你合作。忙碌的家庭醫師不將病家重檢查當作一回事，極少能贏得可能接受膽囊切除術的信心；同樣的，時時給人來去匆匆印象的醫師也難病家的信心。

每當我將會晤一個患者，尤其是初次謀面的，我總提醒自己遵照我所了解的、目下最獲致成就的醫師的若干「世」方法。他服務於四、五家不同醫院，兼為五十里家鄉下醫院的顧問，很明顯的沒有一分一秒地堪浪費甚至可以說是奔走於患者們的家裡……但當他踏入

病者家裡之前，一定先穩定下心神，然後輕輕的敲門，和緩的打開門，好整以暇的步入，態度從容瀟灑，就好像擁有全世界的時間一樣。他處理病者如此謹嚴就像病人乃是世上惟一者。患者，當然知道，甚或可以感覺到他的事實是如此的忙碌，因此他極端樂意接受醫師為他花費的每一秒鐘。由是這位醫師在短短數分鐘內所獲得的「醫師—患者，彼此互信互敬」的效果，遠甚於其他醫師經年累月可獲者。恰恰相反的，實習或住院醫師們雙手所捧的，兩眼所注視的，大腦所想的都離不開呆板的病歷卡，只留出一隻耳朵聽聽「患者今天的情形怎樣了」當然不能建立病者的信心。

△安靜的坐下來

另一個我所認識的「維吉尼亞」(Virginia—美國東部的一州)的實習醫師，也是實施此「從容」方法的好手。這位仁兄與臥塌上的患者打了一個照面後就優閒的坐在病床旁。這雖然有些違背醫院常規，但確能令患者驚服。而且心情鬆弛狀態下的醫師所用的一分鐘，足以抵償三十分鐘而有餘。

在建立良好關係上具有同樣重要性的乃醫師的外表，顯然地，衣著並不能代表一個人，但一個人的穿著每每意味著他的職業和個人習慣。在病人眼中，穿著窩囊的醫師意味著窩囊的醫術。是故醫學生時代過緊的，已連穿數日的服飾，都是不適宜，應該避免的。

△解釋或藉口？

病者顯示缺乏信心，我所常見過的最好的解釋，乃是事實上患者相信住院醫師的話，但他們寧願由較年老較有經驗者給予保證。這是可以理解的，畢竟我們懂得不及教授多，時常請教教授們疑難問題也是事實。在斟酌大手術或嚴重疾病時，即使老資格的醫師們也常被病者或其家屬的不同意見所擾，是故偶而遭遇此現象無須掛意，蓋它並非指你欠缺了什麼——只除了灰色的頭髮。

但當你一再發現病者寧願接受老醫師的建議時，那麼這個解釋就變成了藉口，而事實上乃是醫師本身應該戮力探求其缺點並矯正之的時候了。

△過去的日子：

我們可以預期大多數患者對我們具有信心，但也不能欺騙自己，認為過去那種最受社會敬仰的「舊式家庭醫師」的時代已經重新來臨。那時患者的負擔低廉，醫生—病者間的關係親密。那時他們無須精密的檢驗設備以測量血清大黃 (serum rhubarb) 的存在情況而靠著品嘗 (ta-

ste test) 以定尿糖，燒灼試管以檢定蛋白尿。他無須再諮詢別人，因為他已知曉他所應該知曉的，病人尊敬他就像我們尊敬我們的教授和主管一樣。

然而即使在這個講求「專」的年代裡，還有好些病人認為他們醫師的半身像應該放置在「歷代名醫會堂」裡。我們究應如何才能博得患者如此的敬仰？「應有職業態度」乃是最佳答案，但它並非意味著暴躁的脾氣，喋喋不休的建議或蓄集下巴的鬍鬚，而是代表著「客觀」和「諒解」。我們應愉快而不淡漠，應當同情而不過份憐憫。

我們也應表現自信但不是過份的自負，我們必須如同治癒者般的對於我們的技術和知識具有信心。除非病人知道醫師了然他的病情，否則這病人將不可能給予醫師以應得的敬仰。同時你必須忠實的評估自己的能力極限，如此於必要時始知道如何尋求商議和指教。

△你的私生活

就應得的敬仰來說，能影響病者信心但每為人忽略的乃是醫師與患者或鄰居間的社交關係。你的私生活事實並非你所獨有。不審慎的言行乃是破壞醫師生涯的毒劑，甚至是謠言也可能如野火蔓延般造成真正的損害。

我永遠記得一位非常能幹和普受敬仰的產科醫師，於除夕夜兩杯黃湯下肚後，竟宣言將在淑女休息室設立檢查所，有人當它是一個大玩笑，然而若干日子來他給人的信仰和敬意無形中却消失殆盡。如此微小的錯誤毀去他半世英名，實在令人惋惜。

△清潔先生：

論及性別，不屑說，對於女性患者醫師們尤其應小心謹慎，我個人以為甚至應避免談及不帶色彩的故事等善意舉動。這種玩笑不僅無補於你的才幹，反而可能是你的致命傷。患者雖未必認為我們比別人優越，但我們總希望凌駕同儕。對於許多人來說，醫師口中的骯髒玩笑就像修女罵街一樣——你絕不希望如此的。因此，與同僚共進午餐，宜保持你是個「優良人物」。

另一個我常聽到的難題是如何才能妥善處理一些自以為比醫師更聰明或至少聰明的足以質疑醫師治療方針的病人，這些質疑可能來源於上個月的讀者文摘或醫學影集。總之，今日我們所面對的病人，是比前代者更具醫藥常識。

這種知識的群眾化無疑是一件好的事情，但也每每生出許多問題來，尤其是病人自覺比醫師更「高明」的時候。這正符合一句古話——「半瓶醋最會嘩啦嘩啦響」，但

這種病人或家屬表現的是如此認真，以致我們不能並不像他們想像中那麼笨拙而發怒，我們應力持鎮靜處理各種情況，若干場合下，一句「嘸！那完全是信的無稽故事」再繼以明確的解釋說明或就可以解。但在另一場合，可能就須對於你的建議提出有力。最近我就遭遇過這麼一回事，一個小孩臉部被野，他們的父母完全不理會我注射狂犬疫苗的建議，們閱讀完我所呈獻的世界衛生組織出版的有關狂專家報告。

若干醫師覺得這種解釋超出病人之所應得，也導病人接受和決定自己的治療方法；我不認為如此要能配合病人的智力，這種與病人商談的時間花費的。對於工程師解釋其背痛來源於腰薦關節疾患是很接受的，他們了解「矩臂和力矩」的名詞。同樣的，用日常熟知的事物如跳板、舊式天平等的現象以病則可行於各種年齡和各種智商的病人。你必須儘可你那智力有限的病人以信心，就像你所希望獲取病的信任一樣。

△必要條件：

無疑以上所說的，對於醫師們博取患者信心都是要的，如果有人問我什麼才是促使病人給予信任要素，我將會回答「關心他們，照料他們」。因為行的口號是「獨善其身」而對人冷漠是不容於醫師。

愛蘭 (Ayn Rand) 強調愛的反面是不關心而不，只有愛心才是促使醫師熱心救人的原動力。

是否以上這些要件適用於每位病人，答案是否自古一句名言「沒有一件事會是十全十美的」適合於各業。就是有些病人，無論用什麼方法，都不能博得信任。不論他們是因人格異常或極端頑固，這都重要，重要的乃是這種情況一旦存在，醫師們事實是無法獲得他們的心。

換句話說，醫師們為博得患者的信任，是有這感情該做的，但是如果所有合情合理的嘗試都失敗了，用介意請病者「另尋高就」，如果他覺得某位醫師更於他的話。如果病者回答沒有，你可選出一位你認為同情心的醫師然後跟他說「也許某某醫師可以為你效之勞」，這是絕對必要做的，蓋如此方可以贏得其他的信心，他們將讚譽「嘸，他們真是世界上最偉大的啊！」