

有效溝通勝過無效解釋

從一項X光檢查說起…

文／放射線部 放射師 劉奕甫

不管在什麼時候，「溝通」真的很重要，尤其是有效的溝通。何謂有效的溝通？如同醫事人員為病人做檢查前的解釋，每一個細節與步驟都是與病人溝通的重點，最好是病人能用自己的辭彙表達所有的步驟，這就算是有效的溝通。何謂無效的解釋？即使你解釋再多，如果病人有了先入為主的觀念，再怎麼解釋都事倍功半的溝通方式即屬此類。

在醫療專業的領域，與病人溝通時，淺顯易懂是最高原則，若能配合病人的教育背景來加以說明，少用一些學術上的專有名詞，病人將會更加心領神會，特別是在執行檢查或手術前，充分溝通絕對是不可或缺的。

我的經驗分享…

就來講講我的經驗吧！某日遇到一位外傷住院的病人，X光申請單的主訴是頸椎受傷和表面挫傷，檢查部位是骨盆。詢問過病人身分與生日之後，接著確認檢查部位，病人說骨盆處疼痛不適，我按照正常程序檢查，檢查結束，病人就被送回病房休息了。

大約經過半個小時，病人再度回到放射科檢查。我詳閱X光申請單，主訴依舊是頸椎受傷和表面挫傷，但這次檢查的部位是尾骨（即所謂的尾椎，因臀部跌傷而須檢查的部位）。我又按照正常程序詢問病人身分和檢查部位，但家屬在一旁的回答令我十分驚訝，家屬說病房人員認為上次的檢查「照不清楚」。

這對本科聲譽有一定程度的影響，為了讓病人和家屬釋疑，避免日後發生爭議，我先強調我們在檢查時是很慎重的，30分鐘前替病人做的是骨盆檢查，現在是要檢查尾骨，兩者不同部位。由於家屬說有病房人員認為剛剛做的檢查「照不清楚」，我便請家屬在檢查室外稍候，再打電話到病房詢問問題的癥結點，但病房人員表示已經告訴病人及家屬這次是要檢查不同的部位，並未說前一次檢查「照不清楚」而要重複檢查。

那麼病人家屬為什麼會說剛剛的檢查照不清楚呢？這樣的誤會可能是出自溝通不良，因此我向家屬詳細解釋檢查細節，並告訴家屬若有問題可再詢問病房人員。

別讓病人產生誤會

事前好的溝通，可以避免事後要用更多的解釋來補救。就像上述案例，第1次檢查只花了2分鐘，第2次檢查卻因溝通沒做好，以致光是解釋就花了至少15分鐘。同樣一句話，說得好，萬事太平，說得不好，無謂的困擾便隨之而起。尤其當病人有了先入為主的印象，很可能會耿耿於懷，從而影響對臨床的接受度、對檢查的相信度，甚至是對醫院的整體評比，損失可就大了。

由於病痛的折磨及對未來的惶恐，病人是相當敏感而脆弱的，若能在每一環節都做到有效而正確的溝通，減少不必要的誤會，相信更能幫助病人安心的治療與休養。就讓我們朝著這個目標一起努力吧！🙏