

行醫需要的 親切態度和 平和語言

陸以仁

人人都知道，「醫」是仁術，醫者要有仁心。而「仁」是兩個人面對面所有的和睦表現。一位醫師面對着一位傷者或病者，應該怎樣才能引起傷病者的好感，而視你如救星呢？再者，有時候傷者還有他或她的傷家護送者，病者也有他或她的病家陪伴着；你看見了這一羣人，你應該用什麼態度來對待他們，用怎樣言辭跟他們講，使傷病者和傷病家，見到了你和你醫院裡的人，如沐春風，如獲救星；那將使傷病者和傷病家放鬆了心情，很快的接受你的檢查治療和處理，你的工作不是很順利了嗎！

有一次衝突事情的發生，就在乎醫師的態度和言語的不檢點，和缺乏忍耐的心性，引起了軒然大波。事情是這樣的，有一天晚上一位太太抱着她三歲的男孩來急診室看病，醫院裡的上下，對這種事情看得太多了，所以不以為奇，但孩子的母親視孩子如寶貝，發燒不退而且體溫愈燒愈厲害，那有不着急的呢？病孩在掛過急診號，到了急診大夫身邊，經醫師檢查，查不出特別致病的原因，就告訴孩子的母親說：「不要緊，可能是感冒了，孩子經過幾天



發燒之後，胃口不開，身體衰弱，抵抗力差，所以燒高了些，我們給他打退燒針以後再給他吃幾服藥，應該慢慢會好的。」這時候，護士小姐來給孩子打了針又給了三天的內服藥，醫師就要孩子的母親抱回家中去休養。過了一晚，孩子在家中的燒並沒有退，孩子的母親為了照應病孩，一夜沒有好睡，清晨一量孩子的體溫是攝氏40度，因此那位母親再度抱着孩子趕緊再來醫院急診室，掛小兒科急診，孩子的母親是一臉焦急，孩子滿臉通紅。頭天晚上看急診的小兒科大夫來了，一看是昨晚來過的病孩，就說：「怎麼又來了，病要好那有這樣快？藥還沒有吃完，還是抱回去繼續服藥修養，就會好的！」孩子的母親滿臉恐慌，帶着祈求的口氣請求大夫：「我這個孩子在家裡已經燒了三天，我陪他已經三天三晚沒有好睡，他高燒不退總是事實，希望醫師能可憐我們，收他住進病房，再好好的檢查和治療。」醫師的答覆是：「那有這麼容易，像這樣病情的孩子實在太多了，再多的病床亦收不完，不行，不行。」孩子的母親再度懇求：「希望大夫做做好事

，救救我這個孩子，不要耽誤了，我們夫婦就祇有這一個孩子，他是我們夫婦的命根子。」小兒科急診醫師說：「不行就是不行，我們要招呼的病人太多，沒有病床，收不下。」孩子的母親又求着說：「大夫開恩，就讓這孩子在你們急診室裡也可以（急診室已有病人躺在急診床位上注射鹽水）。」醫師說：「說不行就不行，你這位太太怎麼這麼囑囑呢？」這時候病孩似乎愈變愈重了，孩子兩眼緊閉，身子亂動，口唇乾燥，鼻翼亦有煽動的現象；孩子的母親更加着急，就抱着病孩跟着小兒科急診大夫轉，一面繼續懇求大夫收容這病孩。小兒科急診大夫心裡一急脫口說出一句：「你滾，怎麼老纏着我！」

「你滾！」這兩個字出了毛病了，病孩的母親聽了怒氣沖沖，手指小兒科急診大夫說：「怎麼？你叫我滾！你知道這是公家醫院！我有權利來此求診，你憑什麼要我滾，我找你們院長去。」急診室裡別的大夫和護士們見到小兒科急診大夫惹了禍，趕緊出來勸解，並且安排了一張急診室觀察床位出來安頓好這位小病人，一面給病孩注射葡萄糖鹽水，過了半小時後，病孩比較安靜了，病孩的母親見到孩子安靜了人亦放鬆了些，大概太疲倦了，竟靠着孩子床頭亦睡着了。一場風波總算暫時告一段落。

當天的下午，小兒科急診大夫覺得口出不遜，很是過意不去，找機會又到急診室來，看見那病孩的母親醒了，要向那位母親道歉。他說：「我為今天早上的出言無狀，向你道歉！」那病孩的母親回答說：「沒有關係，希望你以後對病人和病家好一點，我們只有感激你。」小兒科急診大夫又說了：「我說話實在沒有惡意，不過因為忙昏了頭，以致口不擇言。本來病人進了醫院，檢查治療全在醫生手裡，譬如病人經我們的手來檢查，因為要求詳細的資料，不免要多紮幾針，病人就要多吃些苦頭。你們病家對我們客氣些，我們自然要小心些！」這時候病人的父親來了，聽到小兒科急診大

夫說的話，很不以為然。就質問道：「病人和病人家屬對你們客氣些，你們就小心些；如果不客氣了，你們就要在病人身上出氣，這是你說的嗎？」小兒科急診大夫說：「我祇是打個譬喻，不是真的哪！」病孩的父親說：「不論真假，你這位大夫說的話不對，你的態度和居心似乎有問題？」小兒科急診大夫的性子又急起來了，大聲的說：「我有什麼問題？」雙方面似乎又劍拔弩張又要爭吵起來了。幸而這時醫院裡一位行政上的負責人碰上了，立刻前來解勸，一面抑止小兒科急診大夫不得再說不必要的話，一面勸告病家息怒並安心照顧病孩，並向病家保證，醫院對病孩一定會為予治療，更不會做不必要的檢查，同時見到病孩還沒有好，就要小兒科總醫師設法將病孩收入病房，好好處理以安病家的心。這時的小兒科急診大夫見到自己確實又給醫院惹了麻煩，乖乖的不再再聲張，並且自我懺悔自己的言辭、態度、種種不當的地方。

從這種風波，得到了很好的教訓。一個學醫的人不論你將來行醫是在公家醫院或私人開業，你希望有很好的成績和很好的醫業，第一要病人對你有信任，然後才都來看你；唯有這樣，你所學習的學識和本領才有機會發揮出來。假設你動輒火氣沖天，更加出言無狀，不高興就罵人，長此下去，能有多少病人願來聽你罵？願來受你的氣？願來找你看病嗎？我們學了醫，不管目的是私是公，總是以服務人群是第一要義，既然說是服務，就應該平等對人，以親切謙和的態度，平和溫順的言辭來面對你的對方或者病人和病家，總是應該的。雖然不必要對人低聲下氣，但是動不動就罵人或訓斥一番，總是不合適的。我們學醫的人，自古就受了傳統的薰陶，應該抱着一個「仁」心行「仁」術。西醫希帕克拉氏的愛醫學即愛人類一篇中，力言對一位年青病人及安慰其煩惱母親的事，興起了他行醫宣誓的行為。你看我們學醫的人是不是應該嚴格遵守我們學醫的傳統和行醫的約束，要親切和藹對病人。