



攝影 / 盧秀禎

你知道急診就醫時在等什麼嗎？

文 / 急診部 醫師 徐毓嶸

等事，往往是急診病患及家屬最困擾的事。

就診時我們會有許多疑問，其中有許多是不可掌握的。

- 「什麼時候輪到我看診？」
- 「什麼時候輪到我打針？」
- 「什麼時候可以幫我檢查？」
- 「什麼時候可以告訴我檢查結果？」

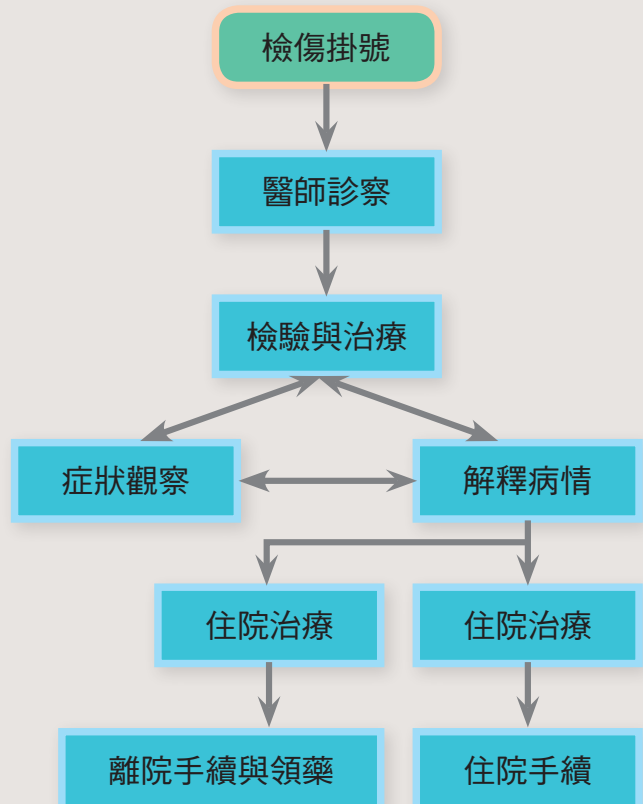
如果更換另一個場景：在汽車修配廠，看著專業技師檢查我們發生故障的愛車，一個步驟接一個步驟，雖然期待他按部就班地詳細檢查，但不知道他接下來會檢查哪裡，也不知道他需要花多久的時間。

再想像一下我們的國民教育，因為早就知道每個人國小都要念6年，所以當我念國小時應該不會詢問「什麼時候輪到我國小畢業？」

醫護人員陪你一起闖關

因此，「就醫流程的資訊不對等」或「對資訊的解讀不對等」，可能是病人踏進

急診室的第一個問題，而每個人症狀與疾病的多變與不可掌握性，不論對病人或醫護人員都是必須一起面對的挑戰。我們從下圖來看一下概略的急診就醫流程。





攝影／盧秀禎

1. 檢傷掛號

急診就醫的第一道關卡是在檢傷站由專業人員做完檢傷等級分類，並辦理掛號手續。這部分的目的是要讓「**危急的病人先診治，而非先來先看**」。線上醫護人員在照護急診病患時，必須有資訊告訴他們現在有多少新掛號的病患及嚴重程度，才能讓疾病嚴重程度不一的病患在紛亂的急診室得到安全而即時的治療。

2. 醫師診察

急診病患多有急性的身體不適，醫師診視時需做快速的重點式問診或檢查，再根據結果安排初步檢查與治療。

3. 檢查與治療、症狀觀察、解釋病情

這往往是最花時間的急診就醫過程，可能從數分鐘到數十小時不等。我們應可理解當針對可疑的症狀安排相關檢查（血液、影像、相關專科會診…），都是需要花時間的。雖然檢查的儀器設備不斷更新，但是有一些為維護病患安全的醫療行為，例如三讀五對的給藥SOP（標準作業流程），侵入性檢查／治療的Time out（暫停確認時間）等，都是不可以省略的。

另外，容易被忽略的一點：同時間急診就醫的病患及家屬們，就如同在同一艘大船

上共用相同的資源，A病患所花費的檢查與治療時間對B病患的診療效率來說，一定會有影響，因為當下我們能提供的硬體資源與醫護相關工作人員的數量是一定的，這也是我們一直希望減少急診壅塞的原因之一。

4. 病患動向（衛教返家或住院）

對大多數的疾病來說，急診室是一個中繼站，當病患在急診室的治療與檢查告一段落，醫師和病患解釋並說明病情後，會依病況討論並對後續的治療方式給予建議。如果病人可以在治療後返家並繼續回門診追蹤，便要辦理離院手續；若需住院治療，則會給病患住院通知單，請其至櫃檯辦理住院手續。

適當的等待是必要的！

等待，往往是急診病患及家屬最困擾的事，而病人的安全與治療效率也是醫院與病患最在乎的事。雖然又快又好是大家期待的，但在我們了解概略的急診就醫流程後，也許能漸漸體認醫療資源有限，在順暢的就醫流程下適當的等待，是維護病人安全的必要條件。🕒