



實習醫學生核心課程

醫學系畢業時基本能力 溝通能力 (包括與高齡與兒童病患溝通的能力)

主訓單位 放射腫瘤部

陳昌明





學習目標

學習與病人溝通及說明病情

製作人

陳昌明醫師

製作日期

2019年 9月 最後更新



六、其他的技術-能夠正確執行各項定義的內容

	定義內容 (Operation Definition)	Level				
		I	II	III	IV	V
1. 溝通能力(包括與高齡與兒童病患溝通的能力) (Communication skills)	<ol style="list-style-type: none"> 會適切地與病人及其家屬溝通，以及詢問病史、說明診斷及處置計畫。 以病人聽得懂的語言，解釋檢查結果，並且適當說明病情及其預後。 適切地給予病患及家屬關懷與支持。 與上級醫師或其他醫療團隊同仁，有適當的溝通及討論。 				V	
2. 提供病人衛教的能力 (Patient education)	<ol style="list-style-type: none"> 以病人為出發點。 與病人發展夥伴關係，並讓其參與治療計畫。 使病人容易瞭解衛教內容：用病人的語言、內容具體簡單、雙向溝通等。 結束衛教時，能作出簡短的摘要，並提出適當的追蹤計畫。 				V	

Level IV	<p>學生能夠在“幾近/或臨床實境中”，展現其執行能力(在臨床實境中學生被 closely supervised ,所以不是獨立的執行醫療行為)。執行任務前，教師會給予明確指導，整個過程都需充分提供監督與指導。</p>
----------	--

民眾心目中好醫生的條件



- 69.1 %: 對病人親切、關心病人
- 43.7 %: 解說病情很清楚
- 37.2 %: 醫術高明

「名醫」並不見得是真正的好醫生！

台大醫管所



結論：醫病溝通

- 溝通的基本技巧
 - 『嗯哼、哦、還有呢？』
- 同理的技巧
 - 『我能了解你和家人的感受...』
- 披露壞消息的技巧
 - 『發生這種事，我們也很遺憾...
不知道你們有什麼想法沒有？』



臨床溝通技巧

1. 跟病人打招呼及確認對方名字
2. 自我介紹（包括在醫療團隊的角色）
3. 呈現出關心、尊重及注意病人是否有不舒服
4. 專注聆聽，沒有打斷病人的話
5. 核對及確認病人的問題



醫病溝通技巧

注意個人言行及溝通態度

- 著重個人儀容及穿著，展現醫療外在專業形象
- 與病人溝通注意言行一致(個人或團體)，明確而肯定的答覆
- 尊重病人隱私，隨時替病人設想
- 學習與病人的溝通技巧，尤其是壞消息
- 顧及家屬情緒，注意用語. 避免產生誤會



打招呼

- 溝通一定是從打招呼開始
- 叫對方的名字
- 微笑 (看情況)
- 握手 (外國人)
- 注視對方的眼睛 (< 3 s)



臨床溝通的態度

- 不操之過急
- 保持緩和、溫雅、關懷的態度
- 先深呼吸放鬆心情，才開口講話
- 微笑點頭常是良好溝通的開始





如何同理 (Empathy)

1. 同理性回應
 - 重覆關鍵字，用自己的話再說一次
2. 回應情緒
 - 把他的情緒說給他自己聽
3. 說出他的心聲
 - 嘗試說出他擔心(預期)的事情
4. 同理後再說明
 - 對現況做說明解釋，提供未來需要的建議
5. 再同理一次

舉例



- 54 y/o 陳先生，因屢次膽結石並膽囊發炎住院，主治醫師建議他做膽囊切除術。陳先生很害怕，遲遲不敢做決定。
- 他說：「開刀太危險了，我媽媽就是手術麻醉時死掉的，你能保證百分之百成功嗎？」
- 同理性回應
 - 重覆關鍵字，用自己的話再說一次。

『陳先生，你是不是在擔心手術過程中會出問題呢？』



- 同理性回應

- 重覆關鍵字，用自己的話再說一次。

『陳先生，你是不是在擔心手術過程中會出問題呢？』

- 回應情緒

- 把他的情緒說給他自己聽

『我能理解你的感受，因為任何手術都有風險的。』

- 說出他的心聲

- 嘗試說出他擔心的事情

『你是擔心全身麻醉的風險太大？還是醫師的技術不夠好呢？』



● 同理後再說明

- 對現況做說明解釋，提供未來需要的建議

『依照我們醫療團隊的經驗，進行此類手術的成功率在99%以上，手術麻醉中發生死亡的機會更是微乎其微，不到0.1%。但是，如果不手術的話，你再發生膽囊炎的機會是非常高的，甚至可能併發嚴重的敗血症。』

● 再同理一次

『我能了解你和家人的顧慮，會覺得萬一失敗或甚至有更危險的突發狀況產生。我們會請麻醉科的醫師來做更詳細的評估後再討論手術過程。』

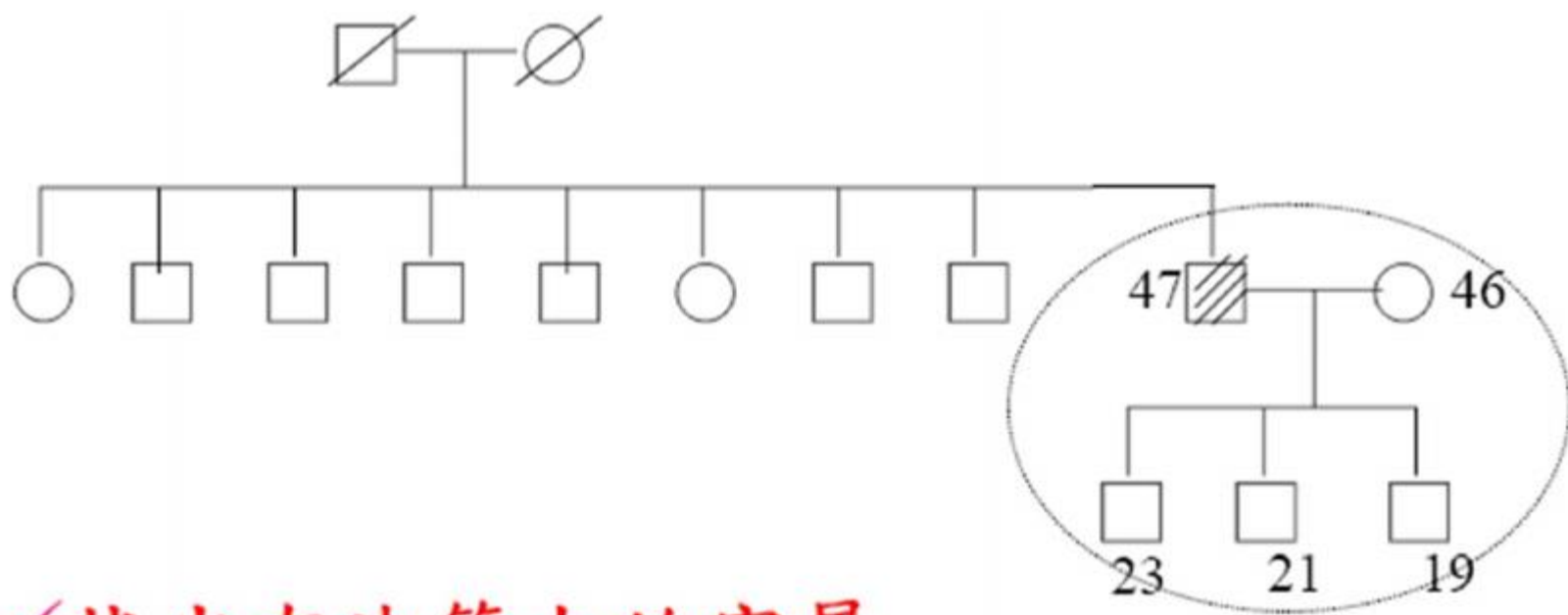


披露壞消息的技巧 (1)

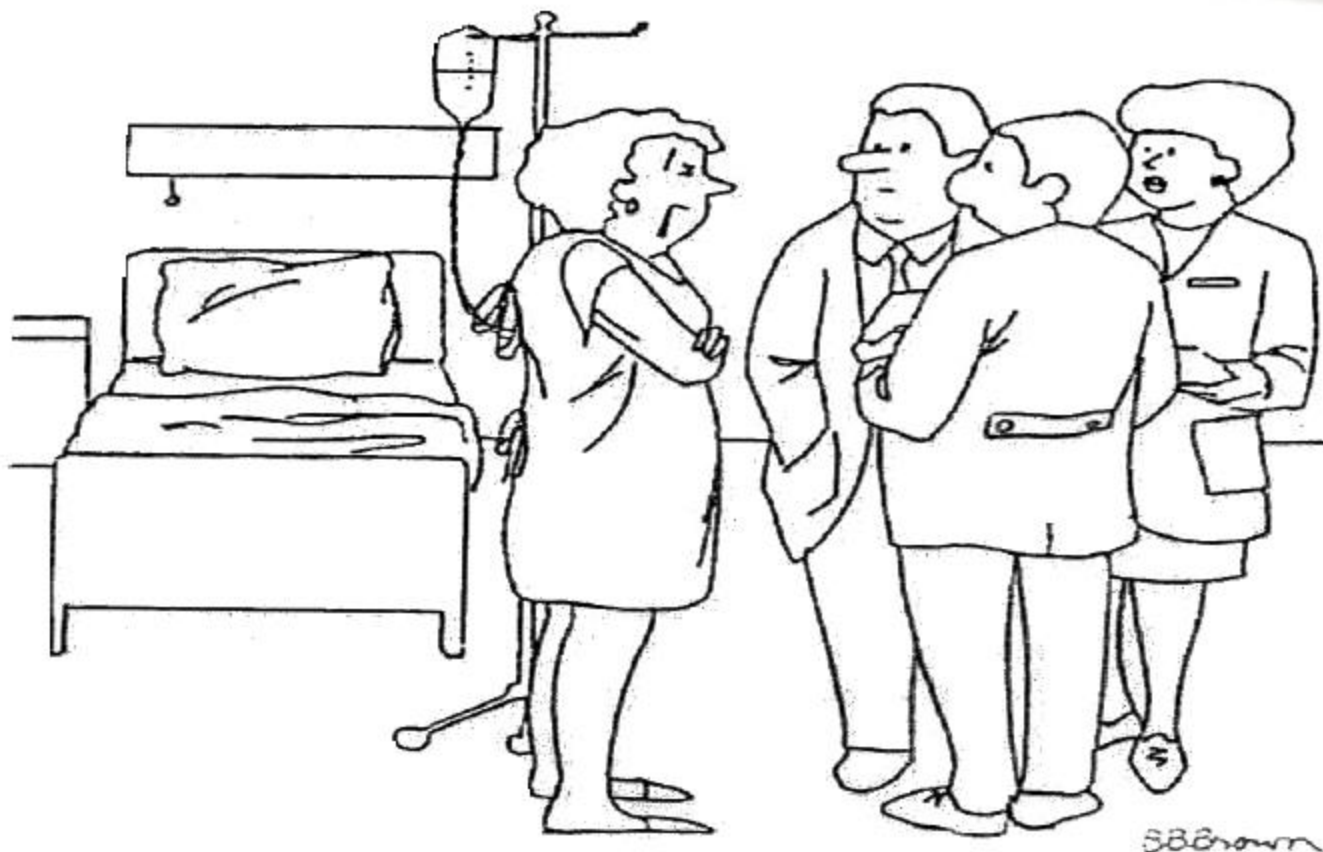
- 場地要尊嚴、隱密
- 主治及住院醫師都要參與
- 要顧及病人及家屬的情緒反應
 - 否認
 - 憤怒
 - 討價還價
 - 情緒低落
 - 接受事實



家系圖



✓ 找出有決策力的家屬



*"Yes, I am part of the medical team.
Without me, you have nothing."*



披露壞消息的技巧 (2)

- 要明確談及預後問題
 - 醫學文獻
 - 醫院既往的臨床經驗
 - 時下或不久將來可望有新進展之治療方式
- 不只講一次
 - 漸進
 - 持續
 - 動態溝通



病人／家屬得知壞消息後的情緒反應

- 『發生這種事，我們也很遺憾...
不知道你們有什麼想法沒有？』

- 否認
- 憤怒
- 討價還價
- 情緒低落
- 接受事實

- 家屬的心理狀態可以停留在任何一個階段
- 以上的過程並非單行道
- 不同的人，會以不同的速度通過不同的階段



溝通的基本原則 五心：

- 同情心
- 同理心
- 細心
- 關心
- 安心



高度需要溝通技巧的情況

- 病人/家屬的責備
- 病情惡化或是併發症的告知
- 醫療疏失
- 不合理的要求
- 拒絕治療
- 面對死亡，臨終醫學
- 醫學倫理，醫學法律的課題



結論：醫病溝通

- 溝通的基本技巧
 - 『嗯哼、哦、還有呢？』
- 同理的技巧
 - 『我能了解你和家人的感受...』
- 披露壞消息的技巧
 - 『發生這種事，我們也很遺憾...
不知道你們有什麼想法沒有？』