



溝通技巧

急診部蔡子平醫師

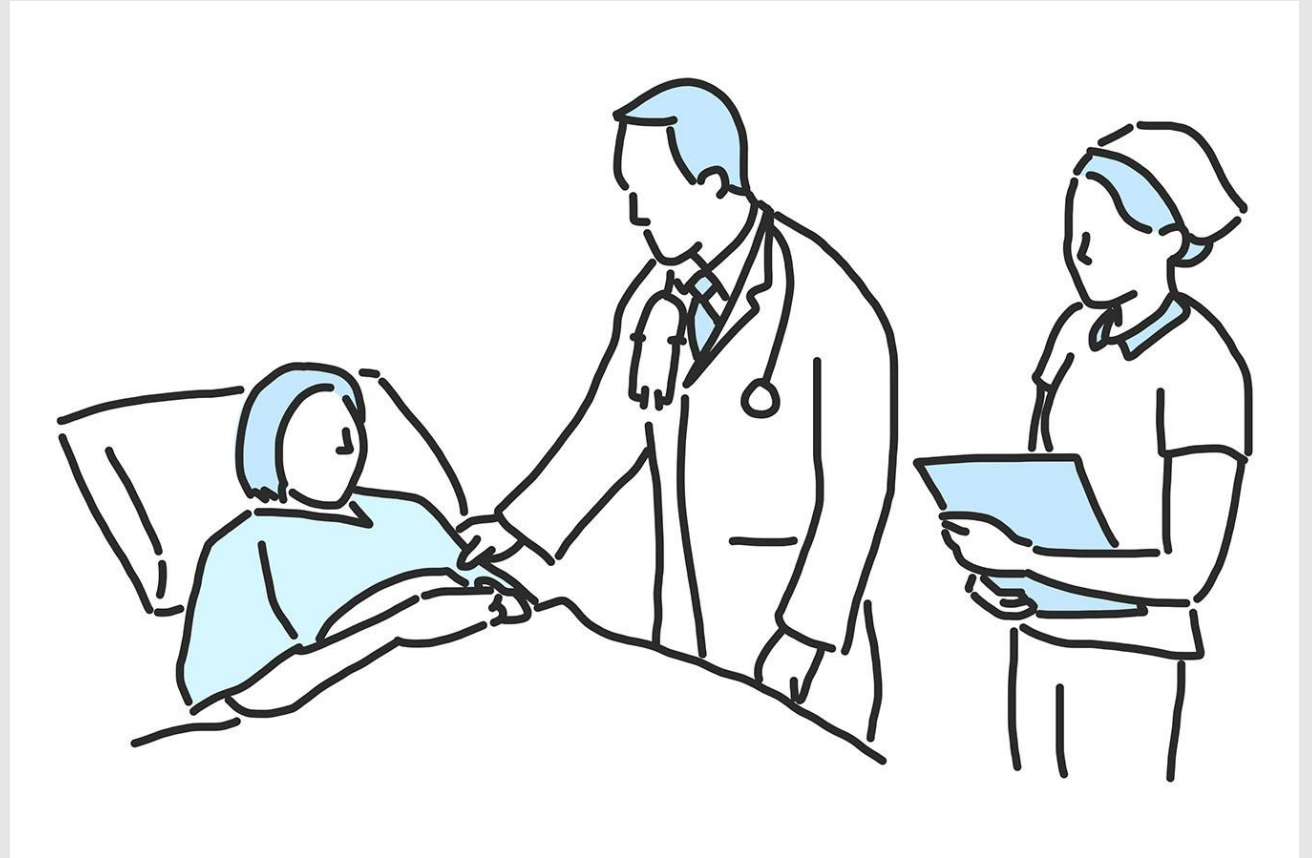
國人心目中好醫生的條件

- 親切關心病人 (69.1%)
- 清楚解說病情 (43.7%)
- 醫術高明 (37.2%)



醫病溝通的目的

- 保障醫病雙方的滿意
- 促進醫病合作關係
- 改善跨團隊合作關係

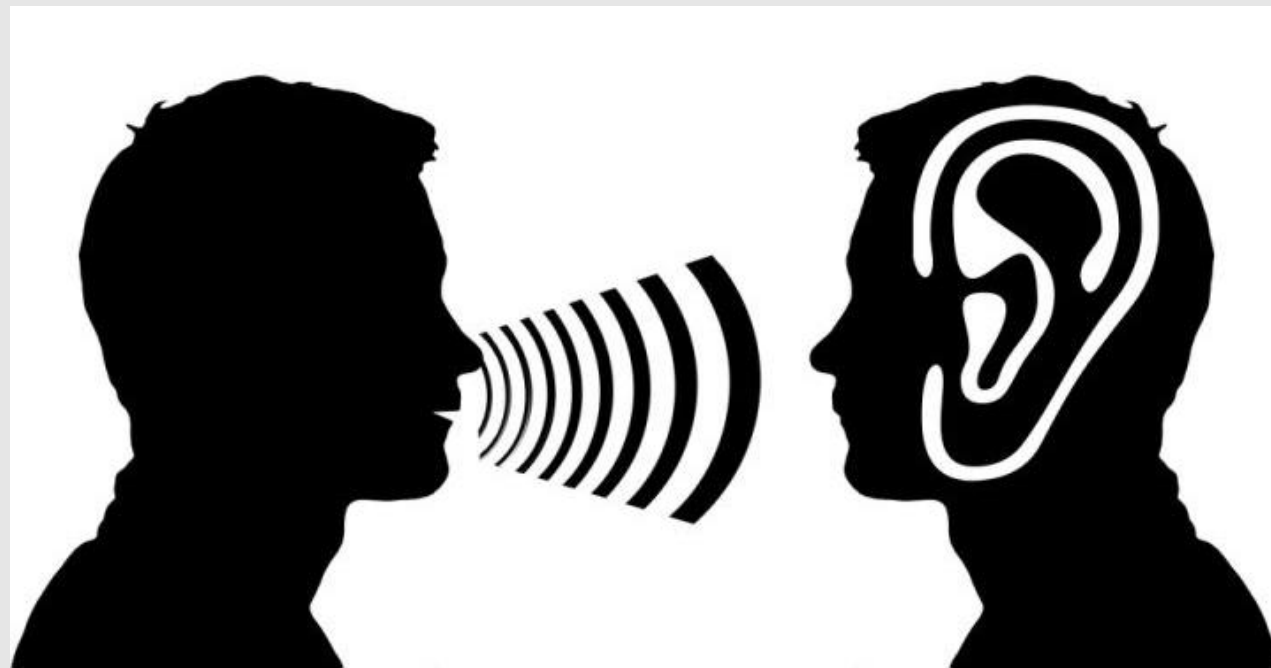


急診醫病溝通的困境

- 醫病關係(我不認識妳、你不認識我…)
- 疾病的**不確性**(時間未到、疾病進程…)
- 醫學知識的**不對等**(醫師我都不懂、隔壁阿姨的姑婆說、谷歌大神…)
- **高壓忙碌**的環境

溝通的基本技巧

- 打招呼
- 習慣聆聽
- 以問代答
- 正向回饋
- 非語言溝通



打招呼

- 溝通一定是從打招呼開始
- 叫對方的名字
- 注視對方的眼睛



習慣聆聽

- **L**ook (眼神相交)
- **A**sk (開放式提問)
- **D**o not interrupt
- **D**o not change subject
- **E**motion (肢體語言、微笑、點頭)
- **R**esponse with respectfulness
- 嗯哼、喔、還有呢？

以問代答

- 有問必答
 - 表示尊重
 - 表示關心
- 以問代答
 - 有什麼能幫忙...
 - 找出問題核心



正向回饋

- 給病人信心：信賴感
- 讓家屬放心：安全感
- 讓醫療團隊有積極的心態



非語言溝通

- 空間
- 動作
- 表情
- 語助詞
- 觸摸

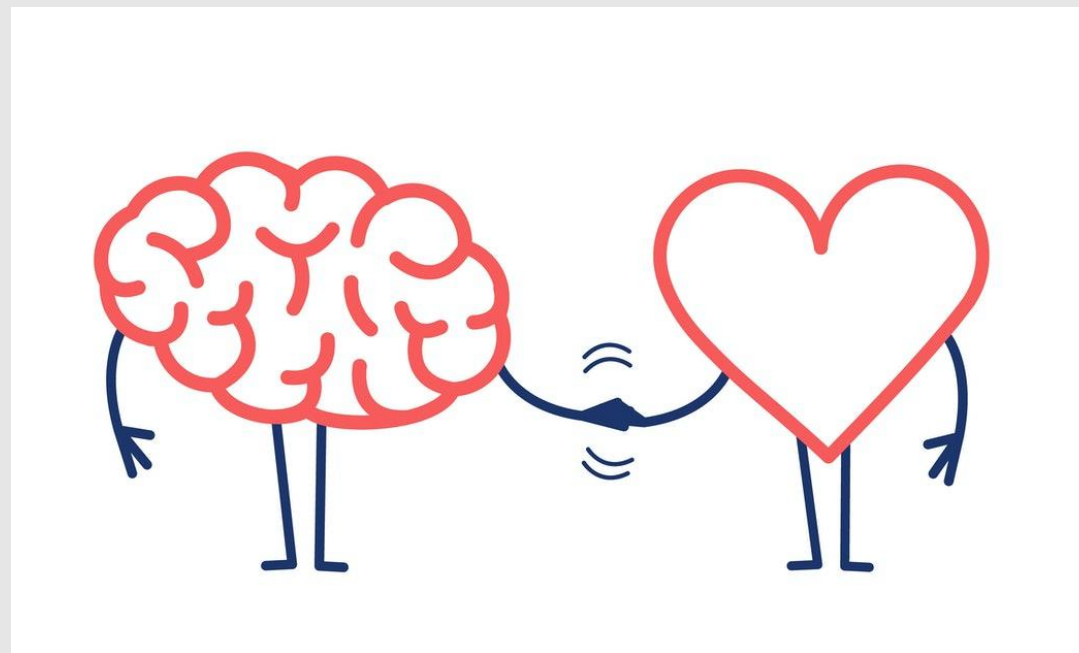


在急診...

- 打招呼(我是○醫師...)
- 以問代答(我們要搶時間先問...)
- 習慣聆聽(你有什麼要補充的...開單、打病歷)
- 正向回饋(現在人很多但我們會盡力幫忙)
- 打預防針(預計檢查時間...等越久代表越輕...現在沒事可能時辰未到...)

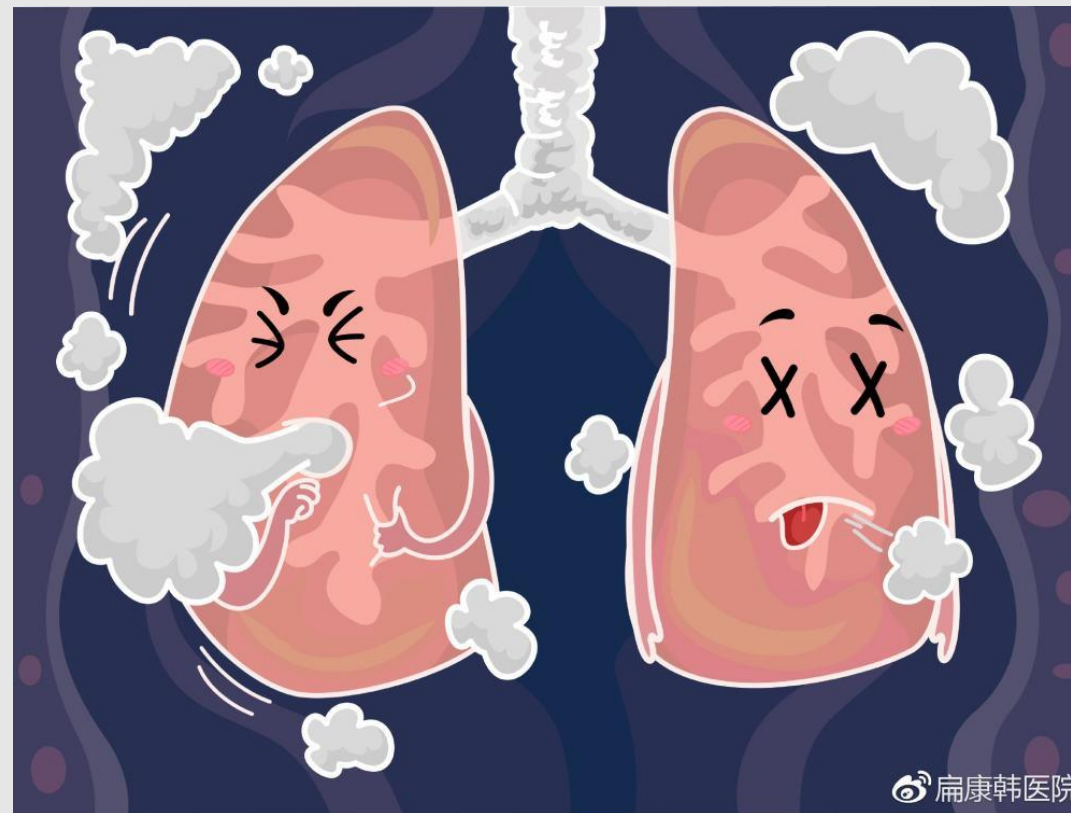
如何同理 (Empathy)

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



舉例

- 60 歲陳先生無慢性疾病，此次因新冠肺炎呼吸衰竭送到急救室，NRM 15L/min 血氧拉不上來，動脈血顯示呼吸酸合併低血氧...



舉例

- 大兒子表示：我不想讓我爸插管，之前媽媽插管就走了



=



- 同理性回應

- 重覆關鍵字，用自己的話再說一次

- 「陳先生，你是不是擔心爸爸插管之後病情就會惡化？跟媽媽一樣走向不好的結果？」

- 回應情緒

- 把他的情緒說給他自己聽

- 「我能感受到你對爸爸的關心及現在的焦慮，因為任何治療都有一定的風險」



- 說出他的心聲

- 嘗試說出他擔心(預期)的事情

- 「你是不是擔心插管的風險太大，讓爸爸受苦可是又沒法改善？」

- 同理後再說明

- 對現況做說明解釋，提供未來需要的建議

- 「依照我們醫療經驗，呼吸衰竭的病人插管是標準治療，考量到爸爸之前沒有慢性疾病.....但是如果不插管的話，陳先生有一定的機會走向.....。」

- 再同理一次
- 「我能了解你和家人的顧慮，如果是我的家人面臨到類似的情形...。我們會盡醫療上最大的努力，跟爸爸一起...。」

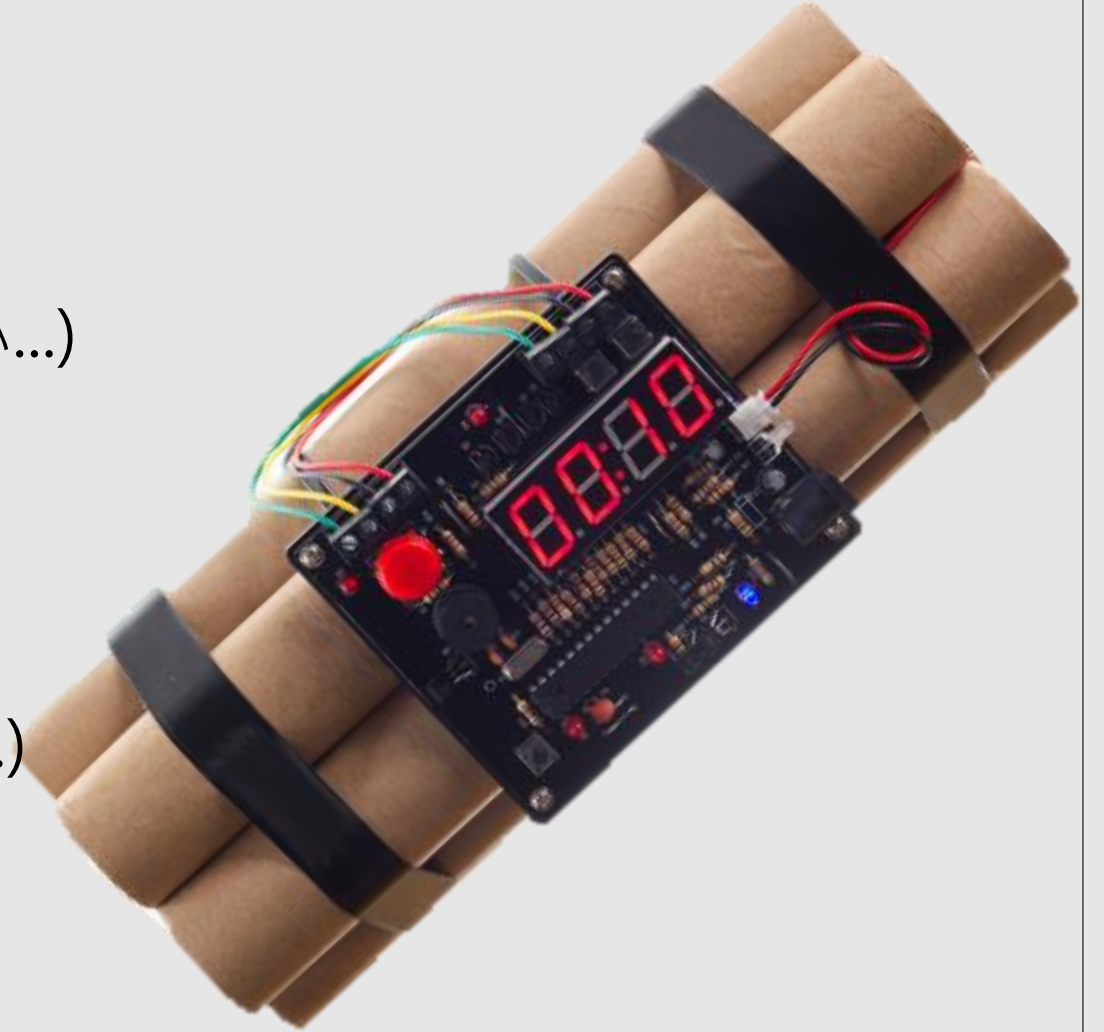
同理 (Empathy)

- 同理性回應 + 同理性說明的結構
- 三段話同理
 - 回應內容(重複關鍵字重述一次描述他的行為)
 - 回應情緒(如果我是你我也會.....)
 - 弦外之音(如果不是這個困境應該會....)
- 說明
- 再同理(說出他聽完說明的心情)



同理在急診

- 正面支持(我能感受到你對家人的關心...)
- 回應情緒(如果我是你我也會.....)
- 說明(這個治療好處.....壞處.....)
- 再同理(我們醫療上會盡最大的努力.....)



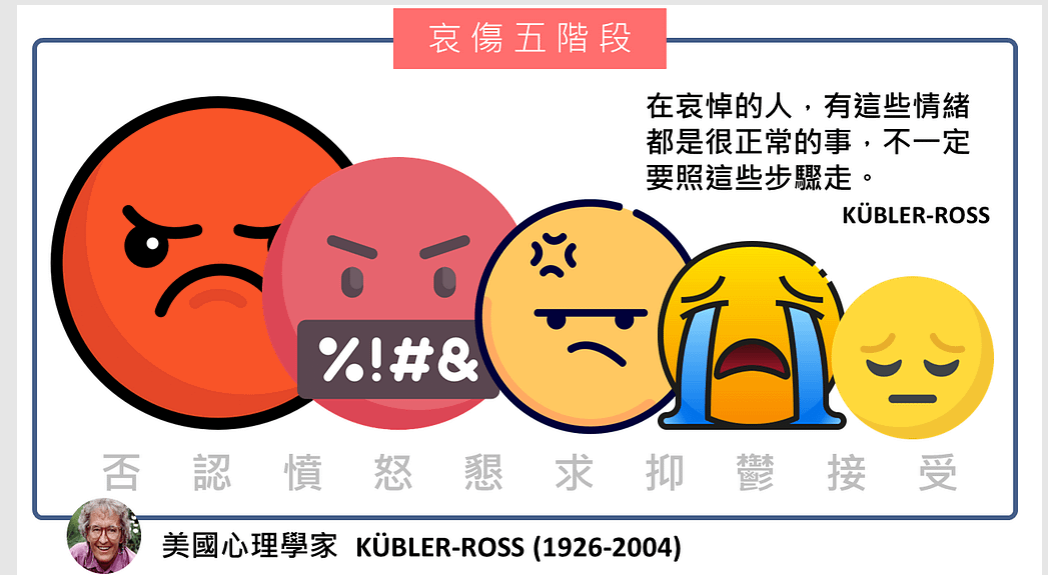


壞消息告知

急診部蔡子平醫師

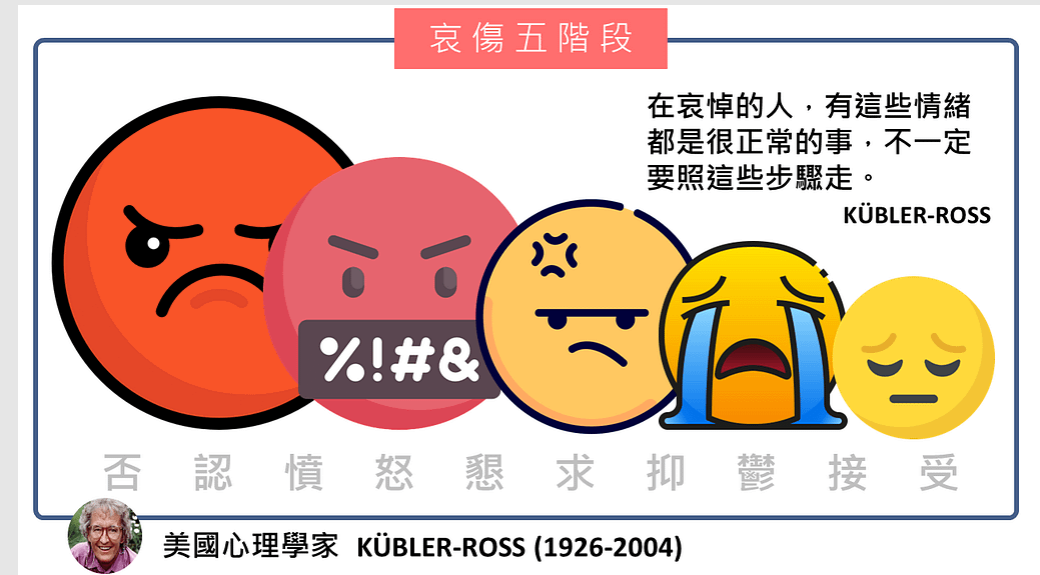
告知壞消息的技巧

- ~~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



告知壞消息的技巧

- 要明確談及預後問題
 - 醫學文獻
 - 既往的臨床經驗
- 不只講一次
 - 漸進
 - 持續
 - 動態溝通
- 找出有決策力的家屬



告知壞消息：SPIKES

- **S**etting: Pick a private and quiet place to talk to the patient
- **P**erception: What is the patient's perception of their medical condition at present
- **I**nvitation: How much do they want to know?
- **K**nowledge: Share the news
- **E**mpathy: Take time to allow the patient to express their emotions and respond
- **S**ummary: Patients often miss the details after the initial shock of bad news, summarize the main issues and plan moving forward.



SETTING

- ✓ Social Worker
- ✓ Minimize Distraction
- ✓ Sit Down



KNOWLEDGE

- ✓ Be direct
- ✓ Use plain language



PERCEPTION

- ✓ What do they know so far?



EMPATHY

- ✓ Keep Your Cool
- ✓ Safety First



INVITATION

- ✓ Break it down, a little at a time



SUMMARY

- ✓ Reiterate Patient Wishes

告知壞消息：SHARE

- **S**upportive environment (設定支持性的環境) : 例如特定的會談室或診間
- **H**ow to deliver the bad news (壞消息的傳達方式) : 要委婉且誠實的傳達病情
- **A**dditional information (附加的資訊) : 告知如何治療、何時住院等
- **R**eassurance and **E**motional support (保證與情緒支持) : 醫療團隊給予支持及協助等

急診告知壞消息

- **S**traight :急診環境比較不舒適...情況不樂觀...急診醫師講話直接...
- **P**erception:家人/病人對於目前情況了解多少？
- **I**nvitation: 有沒有其他關心病人的親朋好友要來一起了解
- **K**nowledge: 用白話文/中文/人話，分享醫療資訊
- **E**mpathy:有限的時間內表示對病人/家人的同理
- **S**ummary:反覆總結病情，確認病人/家人的期望



怎麼應答比較好

急診部蔡子平醫師

情境1

- 64歲陳太太，DM病史規則追蹤服藥，自述肩頸痠痛半年未曾就醫，想來急診做全身檢查.....



情境2

- 80歲汪伯伯，本身無慢性疾病日常可自理，從早上開始呼吸喘，到內科急救室時已OHCA.....



情境3

- 64歲簡先生，自述坐骨神經痛半年且越來越痛，診所治療效果有限，要求來急診做核磁共振.....



情境4

- 82歲長期臥床林先生，因發燒被女兒帶來急診，詢問病史時表示你們醫院電腦上面不是都有.....



情境5

- 21歲劉先生，咳嗽、發燒四天，診所快篩A型流感，媽媽帶來急診表示診所的藥吃了都沒好還是一直燒.....



情境6

- 73歲牛伯伯，因為UTI待床...大兒子2小時前來詢問過病情，小兒子1小時前來詢問過病情，現在二女兒在護理站要求病解.....
- 隔了兩小時大女兒來詢問為什麼這麼久還沒上病房...



Take Home Message

- 溝通技巧：打招呼、以問代答、習慣聆聽、正向回饋、打預防針
- 同理：同理性回應、回應情緒、說出他的心聲、同理後再說明、再同理
- 告知壞消息：SPIKES、SHARE