

專欄文章

日期： 2021年8月26日（星期四）

資料來源： iMoney 網上專欄【無牆醫院@iM 網欄】

標題： 由心出發：醫護同理溝通

參考網址： [請按此\(報導\)](#)

【無牆醫院@iM網欄】由心出發：醫護同理溝通

名人善舉 16:53 2021/08/26 讚好 7

A+ A- 關注文章 儲存文章

分享:    



筆者從那打素全人健康持續進修學院 (NICHE) 培訓工作的經驗中，體會到「由心出發」的同理溝通，是化解各種溝通障礙的關鍵。我們相信：醫護人員能以謙卑心珍視病人的意見，以憐憫心愛護病人如家人，以體諒心待病人如子女。抱持這樣的態度，能讓你擁有不再一樣的溝通效果。

大家可能聽過，2019冠狀病毒病疫情讓我們多留在家中，人人也變成了大廚。今天，就讓我以烹飪作比喻，跟大家分享醫患間同理溝通的要點吧！

- 你知道病人的口味嗎？

病人想要什麼？需要什麼？例如：他想吃慢煮牛柳，而你卻送上香辣炸雞。這等期望落差會帶來失望，甚至憤怒。而你用心的烹調卻換來一頓責罵，讓你心有不甘與委屈。因此，可先了解他們的期望。



雅麗氏何妙齡那打素慈善基金會

ALICE HO MIU LING NETHERSOLE CHARITY FOUNDATION

- 食物的份量是按病人的需要來準備嗎？

有些病人希望我們多加提點，提供多些資料予他們，可以陪伴他們較長的時間；但有些病人只需要我們給予心靈的空間。若醫護人員能散發出「門常開」的親和感，按病人需要「添飯/添飲」，便能更配合到病人的需要。這樣，彼此的關係就不一樣了。

- 有留意烹調過程的細節嗎？

三文魚應該要煎煮多少時間？什麼爐火溫度是最適合？調味料放多少才是最美味？猶如烹調過程，與病人接觸需要留意溝通過程中的細節。例如，當醫護人員需要告訴病人或家屬有關癌病指數或死訊時，可細心思考：時間及場地恰當嗎？需要家屬陪同嗎？當事人能承受和需要知道多少資訊呢？見面後如何妥善地跟進呢？我們若能用心於每項細節上，病人和家屬定必感受到溫暖。

- 你會親身試味嗎？

正所謂「己所不欲，勿施於人」，自己感到難吃的東西，就不宜請別人進食了。在溝通上，有些說話如果說出來後，連自己聽到也會不好受的話，那就不應對病人說了。「同理溝通」是醫護人員需代入病人的主觀世界，去理解及感受病人的處境和內心需要，方能為他們提供適切的照顧。

- 有用心裝飾伴碟及預備配菜嗎？

筆者在一個場合曾聽過一句說話：「醫院是醫人的，搞好醫術就足夠了，不要花時間於旁枝上。」如套用在食店上，你曾否被食物的配菜所吸引而令你再次光顧？曾否看到用心的「伴碟」令你立刻拍攝並出Post (上傳社交平台)？我曾在學院培訓課程上，聽過醫護人員分享許多病房瑣事，例如：

- 親切地送上清潔的衣服和一杯溫水；
- 協助致電及留言給家人；
- 量血壓時對病人微笑問候；
- 洗傷口時給他們親切的鼓勵

如此種種，已令住院病人猶如遇上天使一樣，嚐到人情味和感受到醫護人員的心思。

- 你喜歡吃「團餐」還是私房菜？

跟團旅行的日子，最怕吃劃一的團餐，因為菜式沒有別的選擇，也未必配合自己的口味。相反，私房菜的吸引力在於事前與你商討菜單，並在當天特意為你炮製。在醫院，如果病房內有40張病床，在我們眼中的確是有40位病人需要照顧。但請記住，在家屬的心裡只有他疼愛且唯一的婆婆、母親、太太或是女兒。面對他們的需要，你可能心想：這是提供團餐的地方，如有別的期望應另覓私房餐廳吧！但普遍享用團餐的顧客正正期望着私房菜的服務水平。如此看來，我們要反思什麼是全人醫療服務的核心和初心？如何以有限的資源和人手來為病人提供服務？

有效的醫患溝通不是餐桌上點綴的甜品，而是促進醫患協作、提昇病癒率的「主餐」、「招牌菜」及「廚師推介」。假若我們懷有關顧病人的心，給予陪伴，願意代入病人的處境並為他們設想，這正是臨床上良好溝通的最佳食療。

“ 那打素全人健康持續進修學院簡介：

那打素全人健康持續進修學院藉舉辦教育與培訓、文化傳承教育活動、研討會及講座、關顧活動、護理專業交流、科研及出版等，以提升身、心、社、靈方面的「全人健康、全人關顧」的理念與實踐。



雅麗氏何妙齡那打素慈善基金會 ALICE HO MIU LING NETHERSOLE CHARITY FOUNDATION



▲ 同理溝通劇場



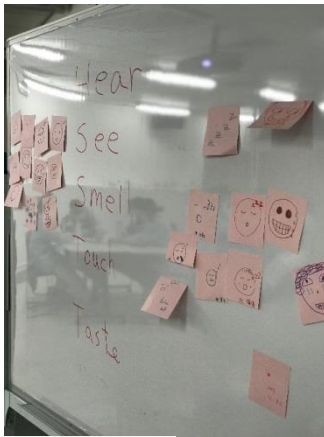
▲ 情緒九宮格(列陣)



▲ 同理心演練



雅麗氏何妙齡那打素慈善基金會 ALICE HO MIU LING NETHERSOLE CHARITY FOUNDATION



▲ 啟動五感

“ 作者_雅麗氏何妙齡那打素慈善基金會簡介：

為實現「無牆醫院」精神，雅麗氏何妙齡那打素慈善基金會主動走出醫院，進入社區為大家提供最專業、最準確的健康護理及復康資訊。

機構網站：<https://www.nethersole.org.hk/> ”

更多無牆醫院的文章請[按此](#)

如欲查看更多iMoney網上專欄的內容請[按此](#)。

即睇iMoney全新網站【imoneymag.com】

#即Like iMoney智富雜誌 專頁【設定為 搶先看/See First】搶盡投資先機！



由心出發：醫護同理溝通

筆者從那打素全人健康持續進修學院 (NICHE) 培訓工作的經驗中，體會到「由心出發」的同理溝通，是化解各種溝通障礙的關鍵。我們相信：醫護人員能以謙卑心珍視病人的意見，以憐憫心愛護病人如家人，以體諒心待病人如子女。抱持這樣的態度，能讓你擁有不再一樣的溝通效果。

大家可能聽過，2019 冠狀病毒病疫情讓我們多留在家中，人人也變成了大廚。今天，就讓我以烹飪作比喻，跟大家分享醫患間同理溝通的要點吧！

你知道病人的口味嗎？

病人想要什麼？需要什麼？例如：他想吃慢煮牛柳，而你卻送上香辣炸雞。這等期望落差會帶來失望，甚至憤怒。而你用心的烹調卻換來一頓責罵，讓你心有不甘與委屈。因此，可先了解他們的期望。

食物的份量是按病人的需要來準備嗎？

有些病人希望我們多加提點，提供多些資料予他們，可以陪伴他們較長的時間；但有些病人只需要我們給予心靈的空間。若醫護人員能散發出「門常開」的親和感，按病人需要「添飯/添飲」，便能更配合到病人的需要。這樣，彼此的關係就不一樣了。

有留意烹調過程的細節嗎？

三文魚應該要煎煮多少時間？什麼爐火溫度是最適合？調味料放多少才是最美味？猶如烹調過程，與病人接觸需要留意溝通過程中的細節。例如，當醫護人員需要告訴病人或家屬有關癌病指數或死訊時，可細心思考：時間及場地恰當嗎？需要家屬陪同嗎？當事人能承受和需要知道多少資訊呢？見面後如何妥善地跟進呢？我們若能用心於每項細節上，病人和家屬定必感受到溫暖。

你會親身試味嗎？

正所謂「己所不欲，勿施於人」，自己感到難吃的東西，就不宜請別人進食了。在溝通上，有些說話如果說出來後，連自己聽到也會不好受的話，那就不應對病



人說了。「同理溝通」是醫護人員需代入病人的主觀世界，去理解及感受病人的處境和內心需要，方能為他們提供適切的照顧。

有用心裝飾伴碟及預備配菜嗎？

筆者在一個場合曾聽過一句說話：「醫院是醫人的，搞好醫術就足夠了，不要花時間於旁枝上。」如套用在食店上，你曾否被食物的配菜所吸引而令你再次光顧？曾否看到用心的「伴碟」令你立刻拍攝並出 Post (上傳社交平台)？我曾在學院培訓課程上，聽過醫護人員分享許多病房瑣事，例如：

- 親切地送上清潔的衣服和一杯溫水；
- 協助致電及留言給家人；
- 量血壓時對病人微笑問候；
- 洗傷口時給他們親切的鼓勵

如此種種，已令住院病人猶如遇上天使一樣，嚐到人情味和感受到醫護人員的心思。

你喜歡吃「團餐」還是私房菜？

跟團旅行的日子，最怕吃劃一的團餐，因為菜式沒有別的選擇，也未必配合自己的口味。相反，私房菜的吸引力在於事前與你商討菜單，並在當天特意為你炮製。在醫院，如果病房內有 40 張病床，在我們眼中的確是有 40 位病人需要照顧。但請記住，在家屬的心裡只有他疼愛且唯一的婆婆、母親、太太或是女兒。面對他們的需要，你可能心想：這是提供團餐的地方，如有別的期望應另覓私房餐廳吧！但普遍享用團餐的顧客正正期望着私房菜的服務水平。如此看來，我們要反思什麼是全人醫療服務的核心和初心？如何以有限的資源和人手來為病人提供服務？

有效的醫患溝通不是餐桌上點綴的甜品，而是促進醫患協作、提昇病癒率的「主餐」、「招牌菜」及「廚師推介」。假若我們懷有關顧病人的心，給予陪伴，願意代入病人的處境並為他們設想，這正是臨床上良好溝通的最佳食療。

那打素全人健康持續進修學院簡介：

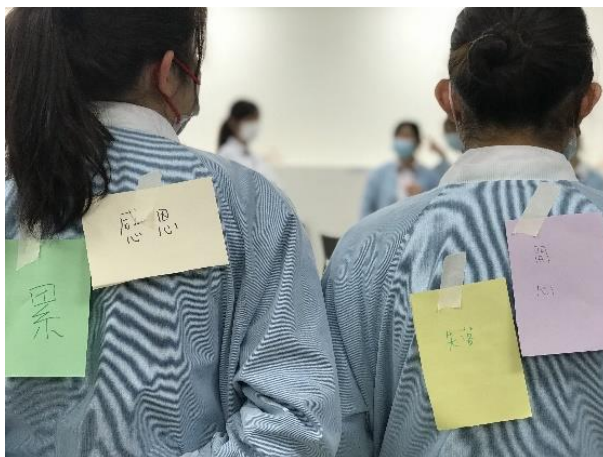
那打素全人健康持續進修學院藉舉辦教育與培訓、文化傳承教育活動、研討會及講座、關顧活動、護理專業交流、科研及出版等，以提升身、心、社、靈方面的「全人健康、全人關顧」的理念與實踐。



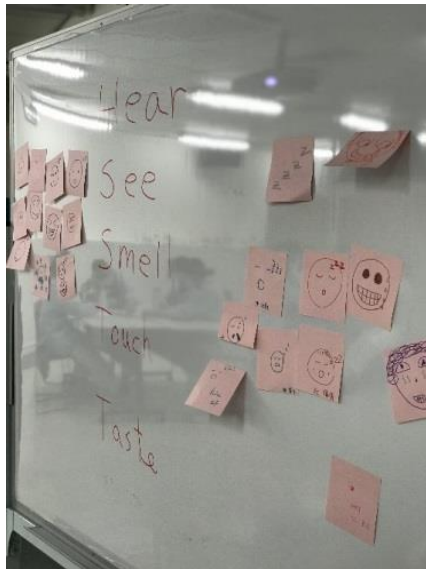
同理溝通劇場



情緒九宮格（列陣）



同理心演練



啟動五感

作者_雅麗氏何妙齡那打素慈善基金會簡介：

為實現「無牆醫院」精神，雅麗氏何妙齡那打素慈善基金會主動走出醫院，進入社區為大家提供最專業、最準確的健康護理及復康資訊。

機構網站：<https://nethersole.org.hk/>