

中文題目：病例報告：醫病溝通—依據呼吸照護中心病患家屬病程記錄

英文題目：Case Report: Physician – Patient Communications – Based on Recordings for Admission Course by The Families of a Respiratory Care Center Patient

作者：王東衡<sup>2</sup> 林祐賢<sup>1</sup> 蘇慕軒<sup>1</sup> 林宗憲<sup>3</sup> 黃如鶯<sup>4</sup> 李榮真<sup>4</sup> 楊佩瑄<sup>5</sup> 簡慧卿<sup>5</sup> 吳幸蓉<sup>6</sup> 張瓊文<sup>6</sup> 陳武宗<sup>6</sup> 黃吉志<sup>2</sup>

服務單位：高雄醫學大學附設中和紀念醫院 內科部<sup>1</sup> 胸腔內科<sup>2</sup> 心臟內科<sup>3</sup> 呼吸照護中心<sup>4</sup> 護理部<sup>5</sup> 社會服務室<sup>6</sup>

前言：依據家屬就病人住院經過所寫下病程記錄的內容—等於直接從病患家屬觀感的層面—來探討醫病溝通，比起藉由收集統計醫療糾紛、或爭議的訴訟協調案件；醫院管理需求的民眾電話問卷調查；精神醫學觀點的醫療爭議個案分析；或護理人員臨床工作個案報告，與焦點座談…等研究方法，應該更能減少醫療作業溝通障礙的發生。這樣的撰述，很少出現在本土醫學文獻中。

病例報告：區域醫院因急性心肌梗塞，血栓溶解後，2007年02月06日（0206，月月日日四個數字簡寫日期）轉來置放冠狀動脈支架的72歲女性病人，出院後的第二天0217在家休克，心肺衰竭經急診插管，使用呼吸器…等急救後再次住院；於0312氣管造瘻轉至呼吸照護中心，而0331至0409敗血症回轉心臟加護病房。雖0417脫離呼吸器拔管，卻於0423轉至呼吸照護病房後過世。

為0216出院時的檢查、檢驗結果告知，風險評估，與第二次住院期間的多次醫病爭議，溝通協調後，家屬不僅提出書面質疑，也提供病程記錄影本以供對照。從這記錄當中，雖然可以找到相對應於家屬質疑，醫護人員所提供醫療資訊，而經由家屬自行記載的相關文句；最多次被提到與最為不滿意的，卻是回答問題時醫師態度不能為家屬所接受。

結語：本文藉著家屬病程記錄的內容，從病患家屬的觀感探討醫病溝通，所呈現最多次提到與最為不滿意的，是回答問題時醫師態度不能為家屬所接受；雖然從這記錄當中，可以找到醫護人員所提供相對應於家屬質疑的醫療資訊，而被家屬記載下來的相關文句。如果讓病人與家屬更精確地了解醫護人員提供的資訊所對應於他們心中的疑問，是否可以增進家屬對回答問題時醫師態度的接受度？