

真心傾聽

◎文／林美吟

請問體內有沒有開刀植入金屬物？有無裝置心律調節器？檢查約需四十分鐘，請您配合不要動。

叩叩叩…噠噠噠…一如往常，反覆著磁振造影檢查流程，這天檢查進度因為病人的不配合而嚴重大落後，此時應接不暇的電話鈴聲又響起，「AIDS？那會安排在晚上最後一個排程時間做檢查，請等我們通知。」

當趕完排程檢查已接近晚上九點半，緊接要替急診病人進行 Brain with contrast 的 MRI 檢查。病人到達檢查室後，翻了翻病歷：31 歲男性，HIV infection，Astrocytoma S/P，Suspect tumor progressive；再看了看病人的狀況：Conscious Clear，可與人對答而且相當有禮貌。

開始進行檢查後，起始的兩組影像尚可配合，十分鐘後病人便開始躁動，時而舉手時而踢腿，影像呈現嚴重的 Motion artifact，給予提醒後病人回應「好，知道，謝謝。」持續進行下一組檢查影像，發現病人呼吸紊亂，果不其然影像還是模糊，開了麥克風與其對話，「先生，你有不舒服嗎？沒有的話請你不要再動了，這樣子無法做檢查！」語氣藏不住些許不耐，奮戰了整個下午的腦袋此時已感到疲憊，病人一貫回應「好，知道，謝謝。」為了順利進行檢查便撥了電話通知急診醫師此病人無法配合，得到回覆「病人去檢查前已經注射過 Dupin，應該是可以配合才對，請先跟病人溝通看看！」。

我點開病人先前追蹤的舊片，影像相當清楚，的確是可以配合的病人，再嘗試

重做幾次仍失敗後再也按耐不住，「先生你不再配合，這個檢查就沒有辦法做了！」隱約聽到病人似乎嚶嚶著想說些什麼，卻總聽不甚清楚。最終檢查還是失敗了，此時已接近晚上十點半。

讓病人下台時，我忍不住無奈的問「先生，你之前檢查的過程都很順利，為什麼這次都不聽話一直動呢？」病人沉默了一會「真的很抱歉，我無法控制，之前檢查時都有吃藥，我試著請妳讓急診開立那種藥物讓我服用，但妳好像沒聽到，對不起造成妳的困擾。」一旁的病患母親則輕輕的嘆口氣「他是個聽話的孩子，真的是沒辦法控制的。」我並無探究病人感染 HIV 的原因，無論如何，對比於溫柔的母親，頓時我覺得好內疚，竟然忽略了最基本應有的態度：真心傾聽，一旁的學姐目

睹了整個檢查過程，則告訴我「此類病人，他們大多可以敏感得感覺到他人不友善的眼光，如果連我們都無法好好聆聽他們的感受，他們該怎麼面對人群呢？」

消毒檢查室的過程我不禁回頭想：若我能一開始便細心的了解病人的需求，適時的給予協助，那麼檢查可能就可以順利的結束，病人也可以接受後續更完善的醫療處置；但我卻因為個人的情緒破壞了整個結果，病人因為身體上的不適而來到醫院，本就不能以正常人的標準而論斷；「視病猶親」不能只是一句好聽的口號，真心傾聽他們感受，體會他們的心情，才能跨越醫病關係這條鴻溝，貼近病人提供最適切的醫療服務。