

## 溝通化解紛爭

蘇婉珍

基督教聯合醫院病人關係組高級經理

(文章於二〇一一年二月十日刊於信報)

二十年前，當我還是護士學生時，我最主要的職責，就是盡心盡力照顧好病人，令病人盡快康復出院。從來沒想過二十年後的今天，白衣天使在卸下護士制服後，竟然可以換上另一重身份，擔當起病人與醫護人員之間橋樑的溝通角色。

三年前我申請由急症室調到病人關係組時，曾經有同事問我，為何放棄護士專業，調往專責處理病人投訴的部門，天天對著大大小小的抱怨，不患精神病才怪。

病人關係組的辦公室每天都會接到不少病人查詢、尋求協助或投訴的個案。查詢及尋求協助的個案是最易處理，只要為他們尋找合適的解決方法或轉介至相關部門跟進，問題便可迎刃而解，病人亦可安心在醫院接受治療。

至於投訴個案，除了一些涉及服務質素的個案外，其實十居其九是病人與醫護人員之間溝通的問題。最近就處理過一宗個案，一名中風入院的婆婆，投訴醫護人員照顧她時態度馬虎，每次派藥時藥丸數目又不同，婆婆及家人更多次在病房內質疑醫護同事的處理方式。為防事件進一步惡化，病房同事向我報告了這宗個案，當時我們決定採取主動出擊的策略，在病人作出投訴前，我們已派同事到病房跟婆婆及家人見面，化解她們與同事之間的問題。

在傾談過程中，除了向家屬解釋醫護同事照顧病人的程序外，最重要是聆聽她們不滿的地方，讓她們找到宣洩的平台，並且為他們提出的疑問盡量作出詳細的解釋。在婆婆留院期間，我和同事們亦有定期探望她，聽聽她的心聲，協助解決婆婆的疑難，婆婆留院一段時間後終於可以回家休養。婆婆及家人最後亦明白到，前線同事並非態度馬虎，只是雙方未有充分了解而已。

經驗中，我和病人關係組的同事主動出擊去接觸病人，病人最初大多會認為我們一定會偏幫醫院同事，對我們有抗拒，但只要耐心聆聽及用真心為他們解決問題，病人大多最終會接受我們的幫助。

我相信，每一個公立醫院的醫護人員，都會盡心盡力去照顧病人，只是大家在忙碌時，沒有太多時間向病人逐一詳細解釋每一個程序和聆聽病人的疑問，就是因為缺少了溝通，病人往往會誤會醫生診症馬虎、護士態度欠佳，而前線同事亦會誤會病人及家屬無理取鬧。

三年了，我並沒有後悔當年的選擇，我可以利用護理專業知識，在另一個平台上幫助更多病人，亦可憑藉這些專業知識，在紛爭演化成投訴前，更主動地作出調解，將病人與醫護關係拉得更近、變得更和諧。

# 溝通化解紛爭

廿載溫情遍杏林

蘇婉珍

二十年前，當我還是護士學生時，我最主要的職責，就是盡心盡力照顧病人，令他們盡快康復出院。從來沒想過二十年後的今天，白衣天使在卸下護士制服後，竟然可以換上另一重身份，擔當起病人與醫護人員之間橋樑的溝通角色。

三年前我申請由急症室調到病人關係組時，曾經有同事問我，為何放棄護士專業，調往專責處理病人投訴的部門，天天對着大大小小的抱怨，不患精神病才怪。

病人關係組的辦公室每天都會接到不少病人查詢、尋求協助或投訴的個案。查詢及尋求協助的個案是最易處理，只要為他們尋找合適的解決方法或轉介至相關部門跟進，問題便可迎刃而解，病人亦可安心在醫院接受治療。

至於投訴個案，除了一些涉及服務質素的個案外，其實十居其九是病人與醫護人員之間溝通的問題。最近就處理過一宗個案，一名中風入院的婆婆，投訴醫護人員照顧她時態度馬虎，每次派藥時藥丸數目又不同，婆婆及家人更多次在病房內質疑醫護同事的處理方式。為防事件進一步惡化，病房同事向我報告了這宗個案，當時我們決定採取主動出擊的策略，在病人作出投訴前，我們已派同事到病房跟婆婆及家人見面，化解她們與同事之間的問題。

在傾談過程中，除了向家屬解釋醫護同事照顧病人的程序外，最重要是聆聽她們不滿的地方，讓她們找到宣洩的平台，並且為她們提出的疑問盡量作出詳細的解釋。在婆婆留院期間，我和同事們亦有定期探望她，聽聽她的心聲，協助解決婆婆的疑難，婆婆留院一段時間後終於可以回家休養。她和家人最後亦明白到，前線同事並非態度馬虎，只是雙方未有充分了解而已。

經驗中，我和病人關係組的同事主動出擊接觸病人，病人最初大多會認為我們一定會偏幫醫院同事，對我們有抗拒，但只要耐心聆聽及用真心為他們解決問題，病人大多最終會接受我們的幫助。

我相信，每一個公立醫院的醫護人員，都會盡心盡力去照顧病人，只是大家在忙碌時，沒有太多時間向病人逐一詳細解釋每一個程序和聆聽病人的疑問，就是因為缺少了溝通，病人往往會誤會醫生診症馬虎、護士態度欠佳，而前線同事亦會誤會病人及家屬無理取鬧。

三年了，我並沒有後悔當年的選擇，我可以利用護理專業知識，在另一個平台上幫助更多病人，亦可憑藉這些專業知識，在紛爭演化成投訴前，更主動地作出調解，將病人與醫護關係拉得更近，變得更加和諧。

**編按** 正值醫院管理局成立二十周年，本欄邀請了醫護界前線員工親自撰文，與讀者分享工作感受。本文作者為基督教聯合醫院病人關係組高級經理。



■ 耐心聆聽、一杯水以及細心的解說，就是蘇婉珍（右）解決紛爭的良方。