



愛己 顧人

譚婷倩

瑪麗醫院成人深切治療部護理主任

(文章於二〇一一年一月二十日刊於信報)

要接受深切治療的病人情況是由普通轉差或需要急救的，家屬在毫無心理準備之下，一時間不能接受事實，家屬會情緒失控，人在病患中是無助及渺小，治療及搶救程序受到的種種限制。面對家屬與至親「死別」後的悔疚及怨憤情緒，我們作為醫護人員該怎樣處理別人及自己的情緒呢？

記得在某個晚上深切治療部接收了一位婆婆，家人說婆婆入院前行得、走得、食得又馴得，這一次因為肚痛入院、多番檢查後主診醫生認為事態不妙，需要做緊急手術，原來婆婆因某種原因缺血導致腸臟壞死，無計可施之下要終止手術，並送到深切治療部監察。當時情況已很差，血壓又不穩定甚至低到量度不到，由於病情危殆，我與負責做手術的醫生解釋婆婆的情況，在場的四十多名婆婆的家人不斷追問：「為何會死腸，不是說了做手術就能把她醫好嗎？」、「連一句說話都無交低就走…」，家屬甚至指罵醫生，認為是醫護人員害死婆婆，忽然有同事到會客室告訴醫生婆婆心臟停了要進行急救，那幾十個家人也一齊衝入病房，幾經辛苦才請他們站在房外等待，一如所料經過一輪急救之後，婆婆最終都救不了。

為了讓家屬紓緩他們內心的悔疚情緒使協助他們釋懷。我們主動安排了多張椅子，讓他們圍著床邊坐，又讓他們有足夠時間逐一向婆婆道別，可幸的是他們都能冷靜下來接受婆婆離世的事實。

在深切治療部工作，我們時常都遇到這些情況，內心都會感到難過。人的力量有限，許多事情特別是生離死別，都並不在握掌之中。作為醫護人員，在團隊努力搶救後仍救不了病人，在感到挫敗的同時，又要面對家屬的質疑、甚至把情緒發洩在我們身上時，我們都會感到無奈，但仍要然經互相提醒，並以體諒的心接受家屬的反應。對於一些初入行的同事他們年資較淺，面對病人家屬的無理指罵，是很大的考驗，會感受很大的壓力，甚至情緒波動。這時候，醫護團隊內較有經驗的前輩，就要發揮更大的作用，既要處理當前家屬的激憤場面，同時亦會安撫年資尚淺情緒受影響的同事，協助他們的心情平伏，因為「必先要照顧好自己，才有能力照顧別人」，這是醫護界的其中一條金科玉律。



■瑪麗醫院成人深切治療部護理主任譚婷倩

愛己 顧人



廿載溫情遍杏林
譚婷倩

要接受深切治療的病人，其病情多因在普通病房轉差或需要急救的，家屬在毫無心理準備下，一時間不能接受事實，經常會出現情緒失控的情況。事實上，人在病患中是無助及渺小，治療及搶救程序每每受到不同的限制，面對家屬與至親「死別」後的悔疚及怨憤情緒，我們作為醫護人員該怎樣處理別人及自己的情緒呢？

記得在某個晚上，深切治療部接收了一位婆婆，家人說婆婆入院前行得、走得、食得又瞓得，這一次因為肚痛入院，經多番檢查後，主診醫生認為事態不妙，需要做緊急手術，原來婆婆因某種原因缺血導致腸臟壞死，無計可施之下要終止手術，並送到深切治療部監察。當時，她的情況已很差，血壓不穩定，甚至低到不能量度，由於病情危殆，我與負責做手術的醫生解釋婆婆的情況，在場四十多名婆婆的家人不斷追問：「為何會死腸，不是說了做手術就能把她醫好嗎？」、「連一句說話都無交低就走……」，家屬甚至指罵醫生，認為是醫護人員害死婆婆，忽然有同事到會客室告訴醫生婆婆心臟停了要進行急救，那幾十個家人也一齊衝入病房，幾經辛苦才請他們站在房外等待，一如所料經過一輪急救之後，婆婆最終仍是返魂無術。

為了讓家屬舒緩他們內心的悔疚情緒，並協助他們釋懷。我們主動安排了多張椅子，讓他們圍着床邊坐，又讓他們有足夠時間逐一向婆婆道別，可惜的是他們都能冷靜下來接受婆婆離世的事實。

在深切治療部工作，我們時常都遇到這些情況，內心都會感到難過。人的力量有限，許多事情特別是生離死別，都並不在握掌之中。作為醫護人員，在團隊努力搶救後仍救不了病人，在感到挫敗的同時，又要面對家屬的質疑，甚至把情緒發洩在我們身上時，我們都會感到無奈，但仍然要經常互相提醒，並以體諒的心接受家屬的反應。

對於一些初入行的同事，他們年資較淺，面對病人家屬的無理指罵備受考驗，會感受很大的壓力，甚至情緒波動。這時候，醫護團隊內較有經驗的前輩，就要發揮更大的作用，既要處理當前家屬的激憤場面，同時亦要安撫年資尚淺、情緒受影響的同事，協助他們的心情平復，因為「必先要照顧好自己，才有能力照顧別人」，這是醫護界的其中一條金科玉律。

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。本文作者為瑪麗醫院成人深切治療部護理主任。

（承蒙信報准予轉載，謹此鳴謝）