



# 協助病人及家屬的十個方法

## 前言

關心家屬就如同關心病人一樣具挑戰性，這些秘訣將協助你較容易從事此項工作。

當你正在照顧一位病危病人時，他的家屬正好來訪，妳做何感想？是急於幫助他們或由於不知要說些什麼而沮喪？與病人家屬應對覺得有所得呢？或是覺得耗盡妳的精力？

護士對工作的投入和經驗的累積，發展出 10 項策略，可以協助身陷危機中的病人與家屬勇敢地接受考驗。

台北醫學院附設醫院

王月棉譯

## 一、承認他們的憂傷

當你看見家屬因家中成員得了疾病或外傷，而有顯著的困擾時，妳立刻想去紓解他們情緒上的痛苦。妳可能會說一些話，就像“病情將會惡化”或者“至少沒有任何痛苦”等等。

雖然妳的本意很好，但給人的感覺却不是正向的。你原本的意思是“不要悲傷”希望家屬覺得好過一點，但卻得到反效果：他們因為不能與你分享而感到更加孤單。由上面溝通方式可能會使家屬誤解；以為妳輕視他們的痛苦，或妳並不瞭解那情況的嚴重性。

不幸地，紓解家屬痛苦情緒唯一的解救藥似乎只有時間和瞭解，但是這並不表示妳不能幫助他們。

藉著說些話，承認他們將經過一段痛苦的時間，諸如“並不知道將會發生什麼事，這對妳來說一定是件很苦的事”。或是“我知道對妳來說是一個悲傷時期”。這些句子，顯示出妳認知他們的悲傷，假如他們願意，你願和他們分享苦痛。想想以下例子：

在妳的病人中有一位 17 歲的女孩，因摩托車意外事件遭到嚴重創傷。她的雙親聽到她的腿必須截肢，他們的混亂情緒是可被瞭解地。妳首先衝動的試著去幫助他們使他們感到好過點，藉著情況的正向層面說：“至少她還活著”。家屬聽妳這些話，可能會更生氣，更恐慌。所以給予更多有助益的反應：“不知道你



女兒的腿將發生怎樣的狀況必然是困擾人的。我希望我能告訴你將發生什麼狀況，但我實在不知道她的循環是否足夠，等待是辛苦的，不是嗎？”

當家屬聽到這些話，他們知道妳瞭解他們的感受與恐懼，這是征服他們的第一步。

## 二、讓家屬有參與感並解釋醫療設備

在醫院病房內，人們最先注意的事是醫療設備——如靜脈注射管、胸管、呼吸管、或是心臟監視器。大部分的人對於這些設備感到驚慌，因為他們不瞭解這些設備是做什麼的，為什麼需要。

妳可教導他們些有關設備的事項，就能夠解除他們的恐懼，家屬也就更能融入對病人的照顧。在妳著手解釋工作細節前，先考慮家屬的需要。

舉個例子：家屬並不需要精確地知道，透析器內多少食鹽水注入他們父親的血液中。但是他們需要知道，病人得到食鹽水可以保持液體容積在適當的程度。

在解釋過程當中若能包含以下4個訊息便可讓家屬知道他們想知道的：

- (1)管子或其他設備是放在身體的那個部位
- (2)將造成多大傷害。
- (3)為什麼需要。
- (4)什麼時候移除。

實例：一位父親，由於自己的小孩出生即有黃疸，正接受頭皮靜脈抗生素治療，他看到小孩的頭上有一個大腫塊的露暴物，誤以為會損傷腦部而擔心了6個月。

實際上，腫塊是半個藥杯大的膠布覆蓋在嬰兒頭皮上，以保護靜脈針頭，但是沒有人向這位父親解釋。甚至於沒有人知道他的擔憂，直到追蹤訪視時，問起護士他女兒腦損傷試驗結果時才知道。護士才趕快解釋，針頭只在皮

膚下面，並沒有穿入骨頭而進入她的腦內。

如果嬰兒室的護士有解釋：這靜脈注射是用一個小針頭插入皮膚下，就像被蚊子咬一下，是用來注入滋養品跟藥物。如果，嬰兒強壯到足以用奶瓶來進食液體時，就可儘快拔除，這位父親就可免除憂慮。

對設備的恐懼和誤解在家屬和病人間也是常見的。凱薩女士的丈夫在心臟加護病房，因為她不瞭解她丈夫的心臟監視器是做什麼的，而擔心了2天。她知道那圖示是現出她丈夫的心臟活動力。但是她想到那在他胸前的電極是穩固進入他的心臟，才產生圖示的。他害怕任何突然的活動將會殺死她的丈夫，她甚至阻擾護士們移動她丈夫。

護士解釋那電極是放在皮膚上的，感覺像個OK繃，僅需要幾天，當她丈夫心臟開始規則跳動時就會把它拿掉。經過解釋後凱薩才輕鬆下來，她甚至可以幫忙護士更換監視器的導極。護士的解釋減少了她的害怕，比任何描述心臟監視器本身有用。

教導家屬有關醫療設備的目的是給予他們足夠的訊息，去減輕他們的焦慮。在許多的訊息中挑取家屬最需要的資料。訊息太多或太少都會造成更多的焦慮。太少的訊息，會讓家屬對設備做不當的結論。太多的訊息又會使他們混淆，感到無力。

## 三、使用熟悉的字和概念

如果在危急期間妳傾聽家屬的用語，妳將注意到他們的改變非常快速。在病人入院24小時內，妳可能會聽到家屬使用醫療用字和片語像“CO<sub>2</sub>”、“CT scan”。但是妳千萬別讓他們那些老練的字彙愚弄了。可能他們並不完全了解字後面的含意。當妳是學生時，可記得花了多久才瞭解那些字的意義是什麼？與其強迫家屬猜測他們不懂的字的意思，不如使用



他們已知道的字或片語。

許多醫學名詞確實的是必須的。但是其他的就不用。例如：導管說是管子，監視器說是電視螢幕，檢體以樣本來代替。

護士向作農夫的家屬解釋側枝循環，可藉著灌溉溝渠來比喻——“一個溝渠能夠匯聚許多不同的小溪流。假如其中一條變狹窄，會有另一條再注入。它們的情形與人體的血液系統是相似的。

#### 四、縮小家屬的問題中心

有時候家屬煩惱將來種種，以致他們不勝負荷。實質上，他們對危機從一個轉變成多個時，他們將所有精力用在擔心那些可能絕不會發生的事情上，結果造成他們因太疲倦而不能做任何對病人有益的事。

當妳看見這情形發生時，試著去縮小他們的危機的焦點，將問題重點找出，保持問題中心。一位照顧人工心臟置換術病人的護士，使用這策略非常有效。當病人的太太因需找一所靠近醫院的房子，以利她先生出院後追蹤護理用時而變得不安。護士幫助她掌握危機問題重點——即減輕她丈夫手術後合併症。

護士們向病人太太保證，當病人可以出院時會提醒她，並協助她計劃她的丈夫需要。這樣她就自在多了，把精力集中在現在她能如何幫助她丈夫。

#### 五、避免自己製造危機

並不是所有家庭危機都來自病人的狀況。有時候是來自醫學系統本身，也有來自醫護成員的用語或動作而惹出來的。舉個例子：哈佛女士急急地衝進神經科加護中心。她的先生已經在那兒住了三天了，但她看到的僅是張空床，她恐慌的想到她的丈夫死了。

很幸運地，事情並不是如此。哈佛先生在昨晚一晚上病情改善很多，所以他的醫生將他

轉到內科病房。但是沒有一個人通知他的太太。本來對這消息應該高興的，相反的，她因沒有人事先通知她而狂怒不已。妳也許會想到在一天內並沒有足夠時間去告訴家屬，病人現在的住處，但是，花一點時間去做，就能節省一小時試圖去阻止擴散的危機。

家屬也會感激這些忠告，如病人可以出院的提示，或因合併症而無法出院，不要等到最後一分鐘才說，醫生要他父親延遲一個星期出院。

#### 六、協助家屬選擇他們在醫院中的角色

有些家屬成員喜歡參與照顧病人，有些因擾負責任而覺得不舒服。但所有的人，在同等或不同的訪視期間都期望扮演不同的角色。你的工作是幫助他們決定，要為病人做些什麼。

有些家屬需要協助他們從觀察、舒適或照顧者中變換角色。他們時常害怕去接觸醫療儀器或病人，所以他們背對著病人，遠離病人。當妳看到此情形時，做的同時應解釋他們選擇的自由。然後討論妳將做什麼——按摩病人背部，給她喝果汁，幫忙洗澡等等。下一次他們訪視時，使用同樣方法。但不要以為家屬，上次幫病人做這些事，這次也會喜歡做，如此臆測，將可能製造不必要的挫敗。

一位腫瘤科的護士蓋瑞，發生了一件事。蓋瑞小姐有位 12 歲的小病人安懷特，因有白血病併發合併症而很虛弱。懷特太太替她女兒洗澡、餵食早餐已數日。但是有一天她因太疲倦和心情不好，希望其他人來提供安懷特的照顧。當蓋瑞測量安懷特的生命徵象後，沒有提及安的早餐或洗澡便轉身離去，懷特太太氣炸了。那天她並不想做照顧者的角色，並生氣蓋瑞臆測她要做。

每日都要去查對一下病人家屬的反應，可以避免不必要的面對面衝突。當他們不想給予



護理或舒適時，也可以使家屬鬆弛一下。

## 七、協助做決定

當任何一位家庭成員生病危急時，家屬們要面對很多的決定。當要做手術時，家屬必須決定什麼時候來醫院？誰能來？他們將在那裏等候？在妳聽來是簡單，但他們並無法明確做決定。有人想必須等到訪視時間；有些人想他們能在 8 Am 手術前看到病人。

同樣地；假如病人死了，那麼家屬可能需要幫忙協助做很多有關死亡的決定：是否已驗屍，什麼時候安排葬禮，如何告訴孩子們。協助考慮取捨，使憂傷的家屬能掌握，而容易的下決定。

## 八、協助家屬尋求援助

許多人對於求助於朋友、親戚、鄰人感到不舒服。妳可以幫助家屬，鼓勵他們把每天需要做的重要事情列成表。這張表包括到學校接小孩、洗衣、到銀行付帳。然後幫助他們決定那些事情可托給他們信任的人去做。假如他們仍表示不情願，跟他們解釋那朋友、親戚、鄰人也許想要幫忙，但他們因為不知道如何幫忙而受挫。

但也請家屬記得，在危機期間並不是每一位朋友、親戚、鄰居都會支持你。有些人只會把事情弄得更糟。家屬需要妳協助認知這些人，以避免找這種人幫忙。

舉例：一位鄰人到醫院訪視一位婦人，婦人的先生因得癌症而瀕臨死亡。那鄰人坐下來談到新寡者是如何的寂寞，這個最不好的消息刺傷這女人的心。不要有錯誤的臆測，以為所有訪視者都是有支持作用的。

## 九、確認家庭角色的改變

當一個家庭成員病危時，大部分其他成員將經歷激烈的角色改變。「病人」的慣有角色對每個人來說，都是不滿的，破壞生活的。假如病人是一個太太和母親，她不能在早上幫小孩穿衣、在晚上煮晚餐。妳能幫助這家庭調適，告知需要做什麼，和誰能暫時接管這工作。有些的角色對家庭功能是很重要的，有些則不是。

鼓勵家屬成員去區別，讓不重要的角色暫定一會兒，因為過度耽心只會增加壓力。

## 十、提供精神上的支持

家庭成員處理生活威脅情境，也許耽心他們要如何應付。有些人會有罪惡感，因他們不能阻擾疾病或損傷的發生；有些人會覺得是自己造成這種情況。這兩種案例都需要支持與再保證。

家屬害怕，他們起伏不定的心情，介於希望、絕望和挫敗之間。其表示的意義是他們將發狂。他們須要妳保證，他們起伏不定的情感是情緒壓力的正常反應，並且他們可以把情況掌握的很好。應對危機絕不是件容易的事，但妳的意志力和支持對一位傷心的家屬，是有很大的差別的。妳的幫忙使他們感激，對妳來說是一個深刻的體驗。

譯自：BY SUZANNE HALL JOHN-SON, RN, MN Author, High-Risk Parenting. Lekewood, Colorado: 10 WAYS TO HELP THE FAMILY OF A CRITICALLY ILL PATIENT, Nursing 86, January. (P 50-53)