

---

# 樂當 臨床決策引導員

Enjoy in SDM Coaching

■ 文 | 林宜靜 花蓮慈濟醫院呼吸照護中心護理長

呼吸照護中心（簡稱 RCC）的交班時刻——

「RCC-6 SBT（自發性呼吸測試）10hrs，今天要提醒醫師召開家庭會議談緩和醫療或是要氣切了……」

「宜靜姊快來快來，RCC-6床的家屬，因為病人是否要氣切的事情，彼此意見不合發生衝突，而且他們對醫護人員很不客氣……」

「RCC-8的家屬，一直聽不懂醫師的說明，每次都問一樣的問題，到現在都沒辦法給確定的答案，現在病人 SBT 訓練結束要拔管了，該怎麼辦？」

醫師：「宜靜，我覺得今天跟家屬溝通情境好混亂，而且樓上好多病人還沒查房，我的時間一直被壓縮……」

這時候，面對上述的困境，我們還能做什麼？

2014 年臺灣病人安全通報系統年報（TPR）：可能因「溝通因素」引起病安事件中，有 31.6% 屬於「醫療團隊與病人間」的溝通問題，因此醫病共享決策（shared decision making, SDM）由此而生，欲以病人優先事項及價值觀，達到高品質的知情決策為目標，運用結構化步驟引導民眾說出重要考量，透過醫病共同討論、共享資訊，降低彼此認知落差，甚至可以預防醫療糾紛。





然而在醫策會 SDM 推廣元年（2016），形成基礎結構、快速擴散 SDM 概念過程中，可以充分理解醫師在診斷、討論選項、篩選決策衝突、決定；病人及家屬在識別、溝通價值觀和優先事項，皆有清楚角色定位及介紹，但身為一線護理人員，醫病共享決策過程中，我們到底扮演什麼角色定位，不斷促發自己思索，然而在摸索學習中，幸與護理前輩互動討論得知臨床決策引導員 (SDM Coaching) 概念，讓我的學習重獲曙光，清晰定位並發揮角色最大功能效益。

臨床決策引導員，是除了醫師之外的醫事人員擔任，評估決定性需求（決定性衝突、知識、價值觀的清晰、支持）、根據需要提供決策支持 (EMB SDM Tools)、監測及促進進展（解決需要及決策品質）、篩選實施臨床決定的需求，意即臨床決策引導員能協助及準備病人參與決策。下列案例故事，是筆者親身經歷。

第 7 床的爺爺，96 歲，癌症且有失智現象，由於病程進展導致二氧化碳蓄積而不斷重複插管。某天早上，大兒子情緒激動，阻止醫護人員解釋並大聲說：「你們都先不要講話，你們講的，我都懂啦，但你們都不了解身為兒子的不捨，如果我現在放棄他，我要揹負不孝的罪名，可是如果病人活下來，我年紀大、經濟也不許可，沒有人可以照顧他，所以我決定要簽署 DNR（不要心外按摩、不給急救藥物、不要電擊，但要插氣管內管），而且我們堅決拒絕氣切！」這代表著，爺爺將繼續承受插管的痛苦。

此時身為臨床決策引導員，充分感受到家屬高張的情緒，所以我走到床邊，告訴他：「大哥，您真的辛苦了，在面對抉擇的拉鋸時，一定非常焦慮，而且身為大兒子，面對父親病況一直沒有好轉的不捨，更是煎熬，是不是願意給我一點時間，我們聊聊呢？」

將近二小時的會談，掌握到這個大兒子在意的問題，是不捨老父受病痛而希望接受緩和療法，但因為家屬眾多意見不一，加上老父生命力強韌，所以要求當呼吸衰竭時仍插管積極搶救。所以我提出召開家庭會議的要求，對所有家屬分析現況，釐清對氣切的錯誤認知，以及各種治療方式的優缺點，怎麼做會讓爺爺比較舒適、減緩受苦，最後把選擇權交還給家屬。會談過後，大兒子終於破涕而笑並不斷道謝，他知道哪個決定是對他父親最好的了。

在 SDM 執行過程中，我們鼓勵病人／家屬在充份理解狀態下有自主性決定，相對地，也要協助其明白必須承擔的責任、結果為何，在這拉鋸過程中，醫療團隊則將以「盟友」的身分，一路伴行。

臺灣 SDM 推展乃在起步階段，但筆者在參與臨床實務多次醫病溝通及文獻中探索，身為臨床決策引導員（SDM Coaching）應具備的元素分述如下：

1. 對「人」有興趣：此非對人探求隱私，而是對人及其有關事物有興趣。
2. 身心成熟且情緒穩定。
3. 具有自我覺察能力：以避免運用個人主觀介入過程，促發病人及家屬釐清個人需要。
4. 專注、彈性的態度：專心傾聽，並以彈性、開放態度接納，建立醫病信任關係，真正了解對方所表述及需要。
5. 敏銳的觀察力：洞察病人及家屬的表達訊息（包含對方言外之意），因為聽懂才能有後續流程之進行。
6. 真誠：出自內心真正關心，以人的方式而非以角色的方式來面對病人及家屬，願意開放自己，甚而承認自己的限制，也是讓彼此放下防衛、對峙的最好方式。
7. 溝通能力：這是非常重要能力，透過溝通表達對病人關懷，而其中包括傾聽、反應兩大部分，專注用心聽懂對方表述，再把自己所聽到、觀察、感受到的反應給對方，或提供意見反應給對方參考，皆是重要的溝通歷程。
8. 豐富的知識：包括專業及生活知識，足夠生活知識及體驗，將有助於真正體會對方感受與困擾；合宜提供專業知識，則將有效促發病人或家屬能知情、自主決策。
9. 支持：臨床決策引導員（SDM Coaching），對我而言，更重要角色功能是心靈引航者（Mental Coaching），臨床實務中，常見病人／家屬擔心因為決策後可能造成的遺憾，期能一路相伴、引導最終回歸常軌。