

10.3966/199457952020071404007

以臨床醫師觀點，談如何保持復原力

劉中賢¹、姚秀靜²

¹嘉義基督教醫院急診醫學部

²嘉義基督教醫院好消息協談中心

復原力(Resilience)這個名詞最近在醫療工作場域越來越常被提及，復原力或稱彈性力是指一個人雖經歷挫折、創傷等種種負面壓力，卻能快速恢復到先前良好狀態的能力^[1]。身為一個時常處在高壓工作環境中的臨床醫師，深知現今社會對臨床醫療工作者的高標準要求。我們在過去傳統的醫師專業養成過程中是逆來順受，一切以病人的需求為最優先，而常常忽略自己身心狀況，久而久之到了無法承受的時候，許多優秀的醫護同仁就不得不退出職場或選擇轉職，實在非常可惜。這也是前幾年開始被注意到的急重症醫療五大皆空的原因之一。所以如何培養醫療工作人員保持復原力，能繼續在職場上發光發熱，在工作上有成就感、職涯滿意度高，實在是非常重要的課題。

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會(以下簡稱醫策會)於2010年開始關注醫療人員的心理健康照護與預防。2013年醫策會與國內各醫院代表組隊，一同至美國杜克大學附設醫院之病人安全中心研修復原力(Resilience)課程，包含五個概念：專業意義(Purpose)、自我覺察(self-awareence)、正念養成(Mindfulness)、自我照顧(self-care)、人際支持(Relationships)。醫策會這幾年也持續在國內推動提升醫療人員復原力，更於2019年中邀請英國醫療保護協會(Medical Protection Society, MPS)及澳洲認知研究機構(Cognitive Institute)的專家們來臺進行相關課程培訓，其中復原力訓練工作坊給了我很大的幫助與啟發，下面就我在這些課程

學習到的知識，以一個臨床醫師的觀點，針對如何保持復原力提出淺見：

對於倦怠(Burnout)以及復原力的瞭解

醫學文獻上已經有很多研究探討職業倦怠對於醫療照護的影響，臨床照護是攸關性命而且是勞力密集的高壓工作，在這樣的工作壓力之下，醫護人員比一般人有更高的比例罹患憂鬱、焦慮、酒精及藥物濫用、自我及人際關係失調，甚至自殺^[2]。許多人會把職業倦怠與憂鬱症畫上等號，職業倦怠與罹患憂鬱症的差別在於，倦怠經由一段時間的休假會獲得改善，但是憂鬱症的病人不會，且倦怠只針對工作場域及內容，憂鬱症幾乎影響生活各個層面。

衡量一個人是否已經職業倦怠包含下列幾個要點^[3]：是否出現情緒耗竭(Emotional exhaustion)?是否有去人性化(Depersonalisation)行為?以及自我成就感(Personal Accomplishment)低落?當醫護人員出現倦怠的時候，跟病人的溝通就會比較沒有同理心，也可能出現較多的錯誤，對整體醫療團隊合作也會出現負面的影響，這些都會直接或間接造成照護品質低落、病人安全風險、病人滿意度降低、工作滿意度降低及人員流動率升高。醫療人員職業倦怠會造成不只對個人、甚至對病人以及醫療機構整體的影響與挑戰，所以值得醫療機構投入資源來介入。機構有身心健康的員工，才能提供給病人好的照護品質，醫院也才會有整體