

住院醫師(及導師) 之醫學生涯的身心 壓力與調適

王宗倫

MD, PhD, JM, FESC, FACC, FCAPSC

新光醫院急診科主任

輔仁大學醫學系教授

倫理面向：倫理原則

病患自主(Autonomy)：以尊重病人，滿足病人需求為主要精神，但在實際照顧中常會面臨與家屬的要求或醫療人員的專業有所衝突的困境。

行善及不傷害 (Beneficence & Non-Maleficence)：常應用在照顧策略及治療決定時利弊的分析，如是否告知病情真相、藥物使用利弊權衡等。

公平正義 (Justice)：即個人需求與社會資源分配之均衡，如照顧場所的選擇及安排等。

急診醫師的醫學倫理原則

- 全心維護病患福祉為急診醫師之首要責任。
- 對於病患急救醫療需求，應全面無私地提供及時正確之協助。
- 尊重病患各種權利，維護病患最大利益；尤需注重弱勢族群，諸如：易受傷害及無決定能力者。
- 除緊急情形之專業判斷外，應遵守知情同意原則。
- 除公益考量及法定義務外，尊重病患隱私，謹守業務機密。
- 公平誠信對待同儕，保護病患免於詐欺不公之對待。
- 嚴謹自我要求，保持高度專業知識技能及臨床服務品質。
- 盡責把關，善用所託醫療資源。
- 善盡改善公共衛生安全，降低疾病外傷影響，以及提供緊急及基本醫療之社會責任。

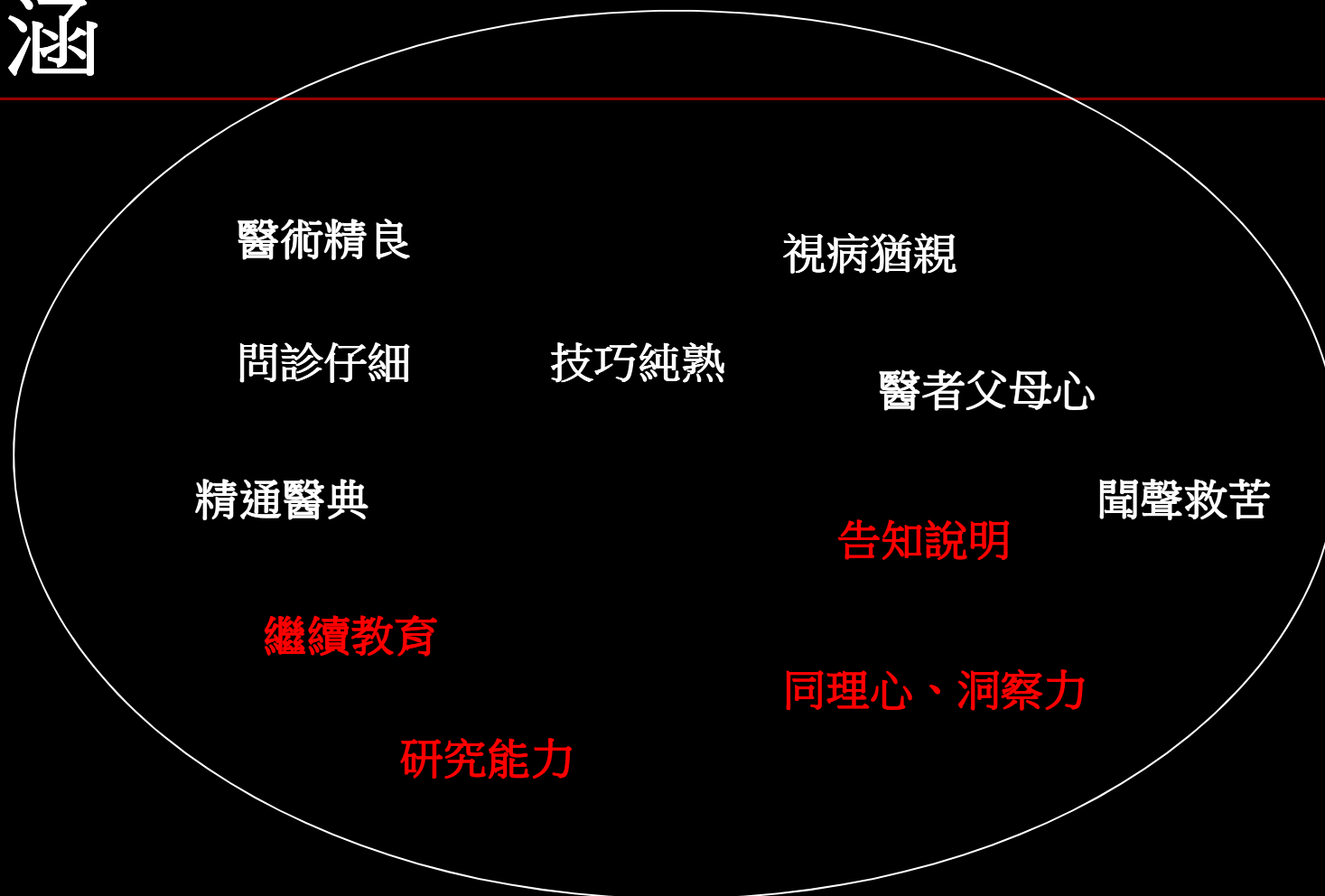
急診醫學倫理綜覽

- 急診醫學倫理基礎
 - 道德多元論
 - 急診醫師的獨特責任
- 急診醫病互動關係
 - 利益原則
 - 尊重病患自主權原則
 - 公平正義原則
 - 尊重病患隱私
 - 不傷害原則
 - 病患責任與義務

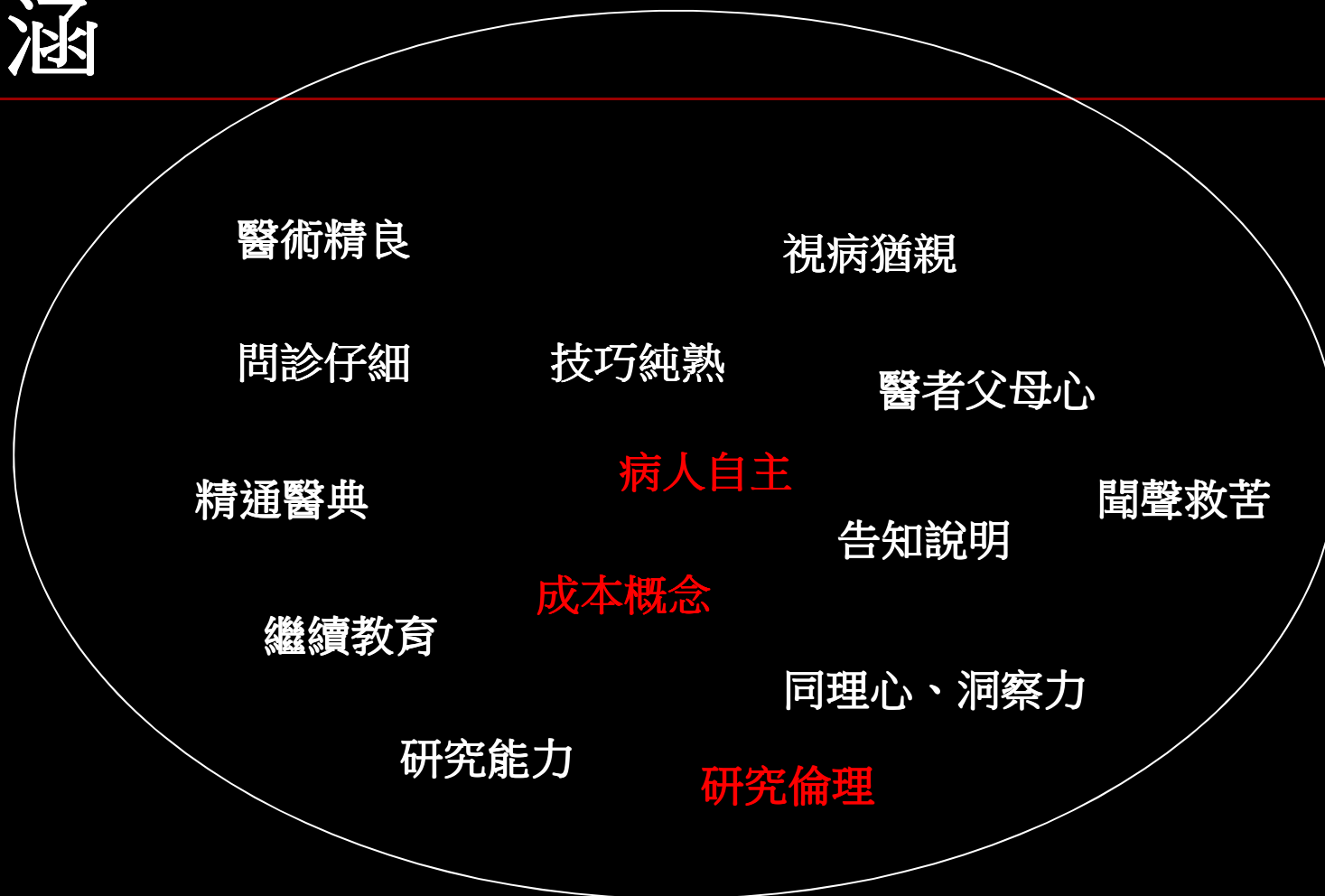
醫療的特殊性

- 道德性
- 自主性
- 服務性
- 生物體之不確定性
- 病人本身之難預測性
- 因果關係之難確定性
- 專業性
- 信賴性
- 複雜性
- 排他性

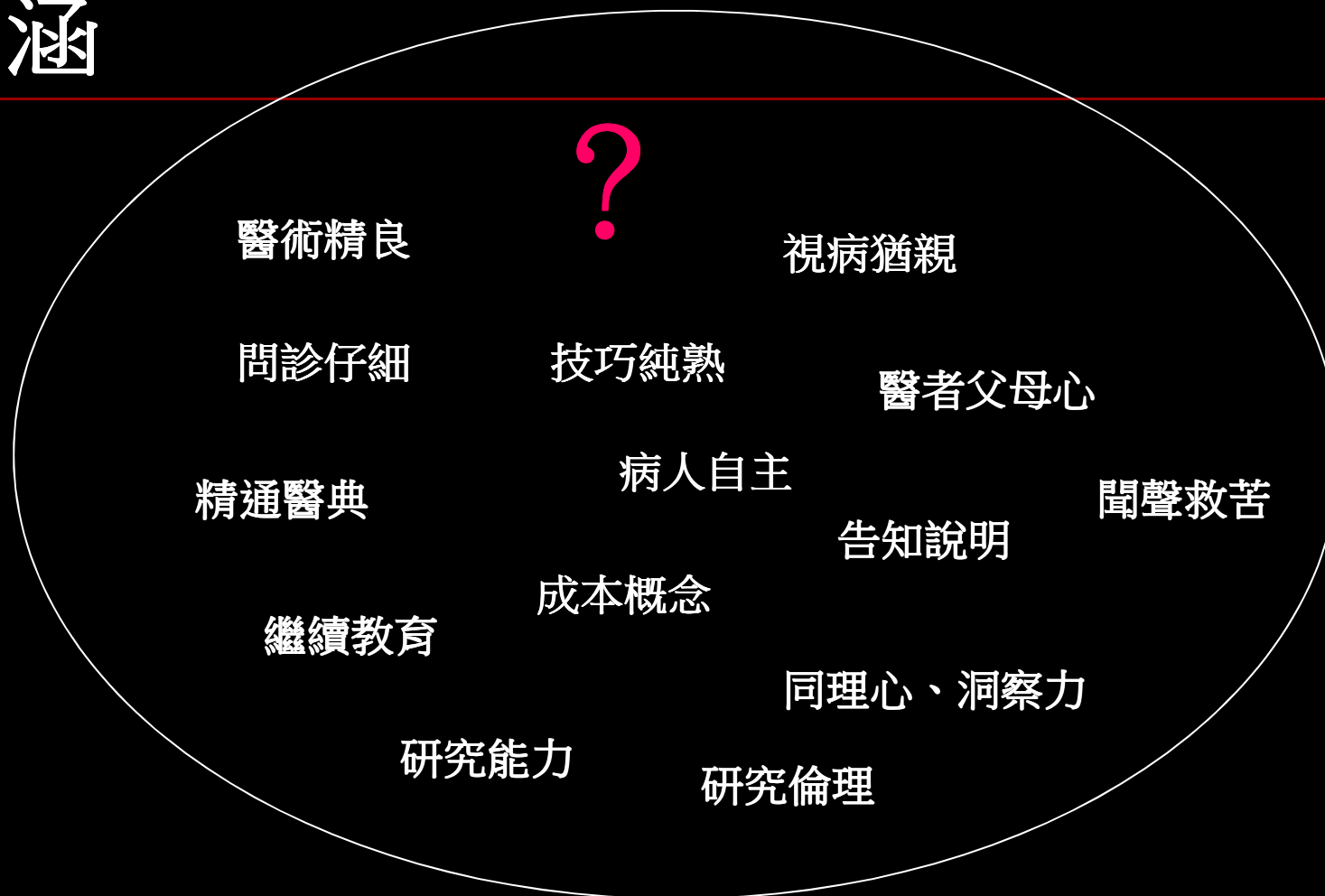
醫療專業 內涵



醫療專業 內涵

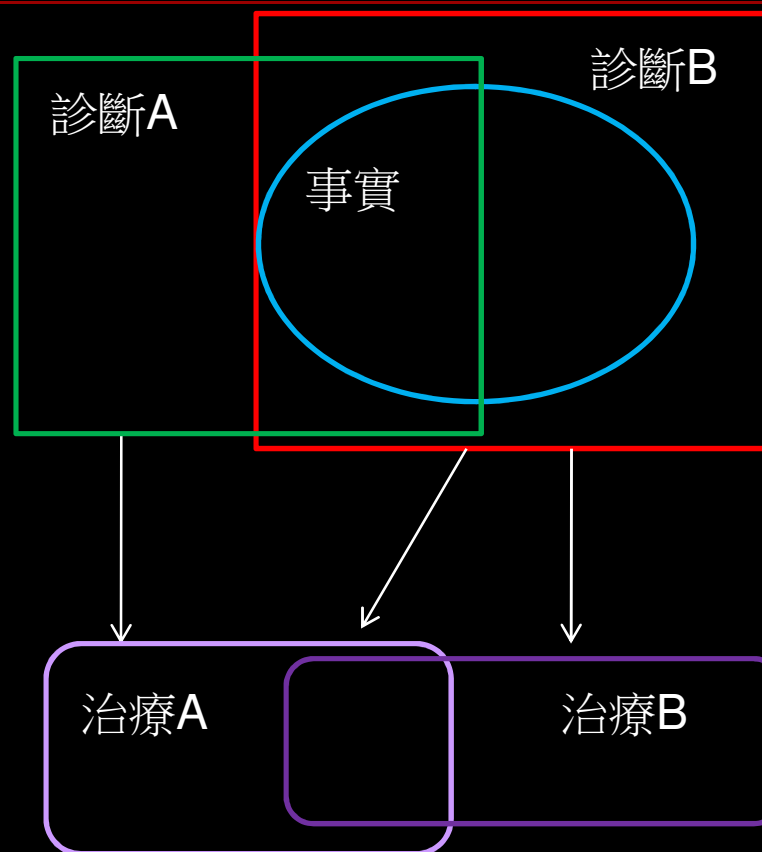
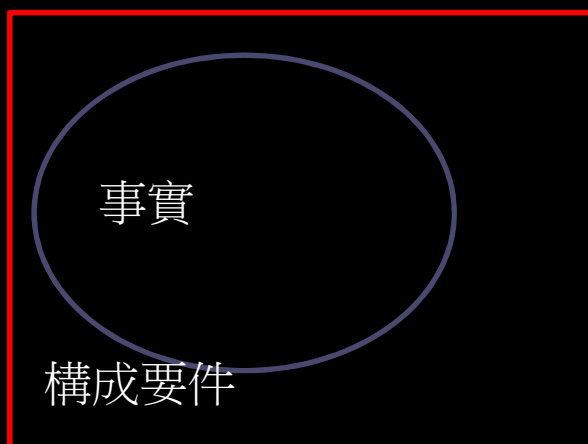


醫療專業 內涵



法律

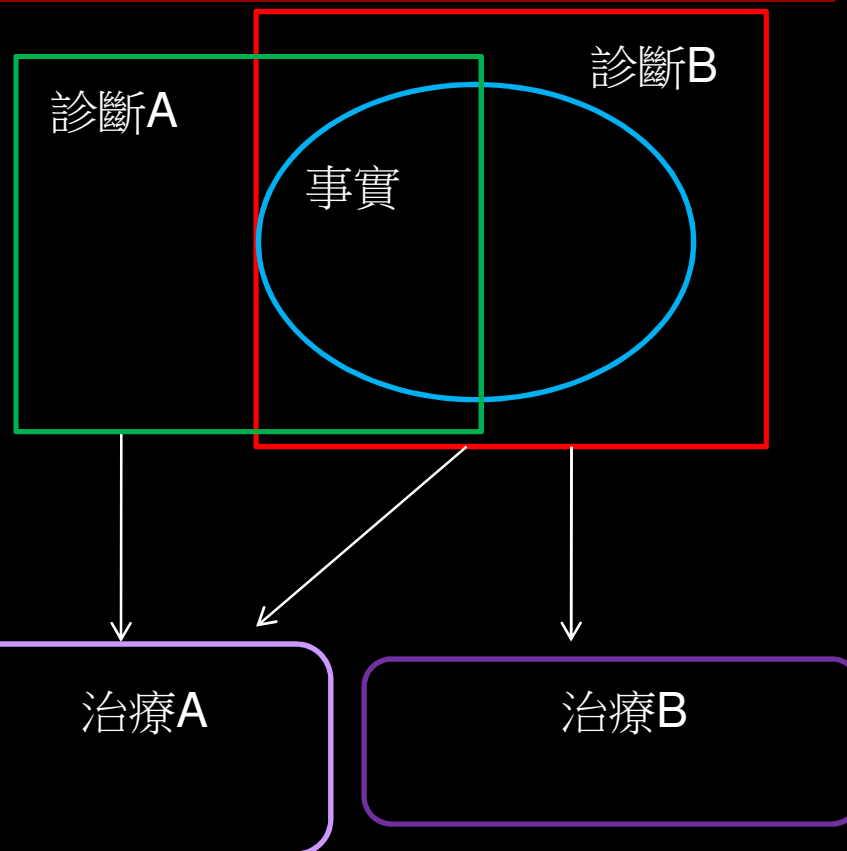
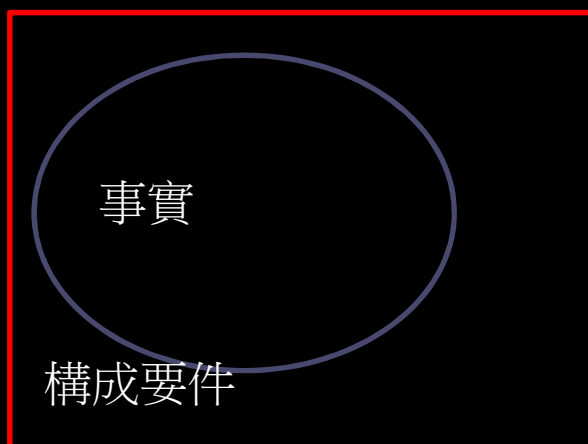
醫學



診斷或治療有無疏失？因果關係？

法律

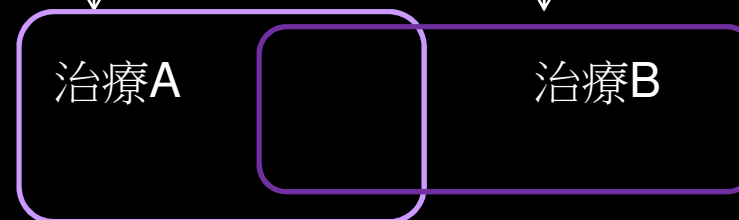
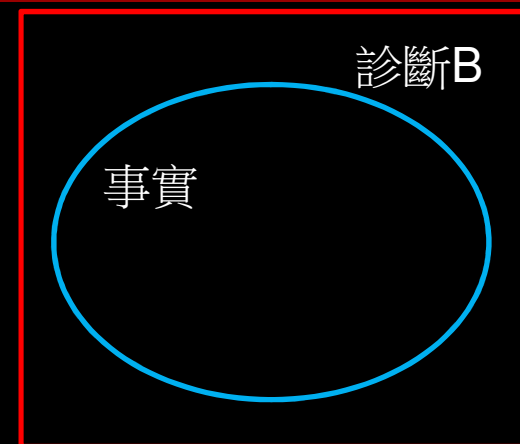
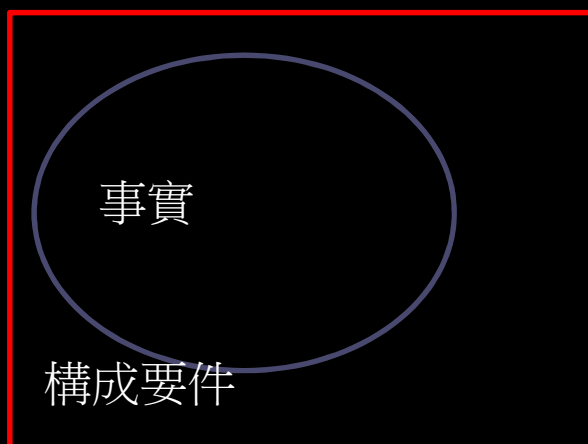
醫學



診斷或治療有無疏失？因果關係？

法律

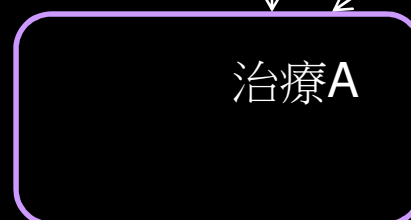
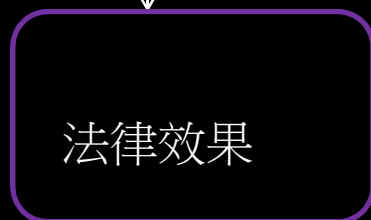
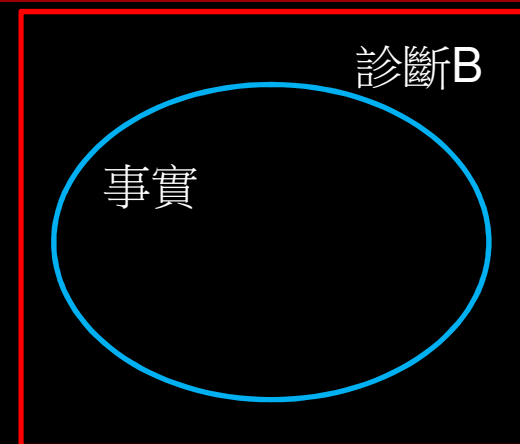
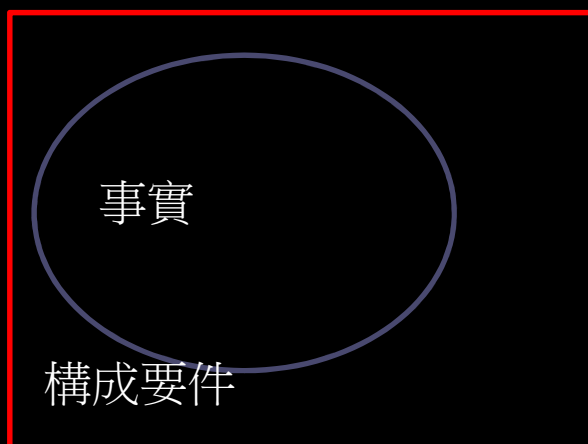
醫學



診斷或治療有無疏失？因果關係？

法律

醫學



診斷或治療有無疏失？因果關係？



覺察與探索

- 了解自己為何選擇成為醫師。
- 探索自己醫師生涯中重大事件造成的影響。
- 覺察自己的情緒反應。
- 探索醫師工作的意義。

覺察與探索

- 選擇成為醫師的原因
- 醫師選擇科別的原因
- 醫師生涯一路走來的心路歷程。
- 探索個人醫師生涯中的重大事件及情緒反應
- 分享與討論

選擇成為醫師的原因

你愛不愛它？

醫師選擇科別的原因

- 經他人忠告、勸導
- 某種偶然的機緣所促成
- 對生死議題感興趣
- 有自我實現、成長的機會
- 受宗教信仰相關因素影響
- 受教師、先進或同儕的影響
- 過去照顧病患的經驗

醫師選擇科別的原因

■ 興趣

- 就只有婦產科還算有興趣這樣

■ 市場需求

- 心血管疾病的病人的市場，可能會隨著人口老化會逐漸的增加... ..
- 連結的這種科別嘛，所以那個時候對這個一方面有興趣，一方面是需求性很大... ..

■ 個人因素（過去家人的生病經驗）

- 因為我的父親，他是因為高血壓以後中風過世的... ..

醫師選擇科別的原因

■ 與個性相符

- 在所有內科裡面 我覺得心臟科在處理病人的時候，與我的個性蠻吻合，我不喜歡拖泥帶水 ...

■ 家族事業

- 因為我爸爸以前就是在馬偕待過，所以我們家四個兄弟姊妹都是爸爸自己接生，他就覺得老大應該繼承外科 ...
- ...很多像義肢就是我從小看的啊．我們家是做義肢的 ...

壓力與耗竭

- 瞭解耗竭後的正向調適與負向調適
- 體驗自己所承受之壓力及其影響
- 回顧醫師生涯的耗竭經驗

壓力與耗竭

- 醫師對耗竭的看法、定義
- 醫師的壓力來源、耗竭經驗及相關原因
- 耗竭後的正向調適與負向調適
- 靈性安適與失志症候群

醫師對耗竭的看法、定義

- 連自己都不存在
 - 我覺得是燒盡的意思好像是說，連自己都不存在
- 被吸乾了
 - 就是被吸乾了，可能就是一直付出沒有再補充或是休息
 - 沒有熱情
 - 我覺得…就是在做…你現在的這件事情的熱情應該已經…消耗掉了
- 心力交瘁
- 承受不了
- 沒有晉升空間
 - 未來晉陞的…位置沒有的話，那可能就會是一種耗竭這樣子
- 負面的失控感
 - 會有那種很負面的感受，會覺得失控感

工作壓力的身體症狀

- 心跳增加、血壓升高、潛在的心血管疾病。壓力荷爾蒙(如腎上腺素/正腎上腺素)分泌增加
- 腸胃道疾病，如腸躁症、大腸炎、潰瘍等。身體受傷頻率增加
- 身體疲乏，呈現如慢性疲勞症候群。原本的呼吸道問題惡化
- 出現皮膚病或睡眠困擾
- 頭痛、下背痛、肌肉緊張

工作壓力的心理症狀

- 容易焦慮、緊張、混亂、易怒。挫折感、生氣和憤恨感
- 情緒高度敏感、情緒反應大。壓抑感覺、退縮、憂鬱
- 與人溝通不良，有孤獨感及疏遠感。覺得無趣或對工作不滿意
- 心智感到疲乏、智能功能降低、無法專心。
- 缺乏主動性及創造力

工作壓力的心理症狀

- 拖延或逃避工作、長期缺席、故意曠職
- 工作表現變差、生產力降低
- 增加酒精或藥物的使用或濫用
- 破壞工作、怠工
- 用吃發洩致使過度肥胖
- 進食太少致體重突然減輕，可能伴隨憂鬱情形
- 從事高危險性行為，包括賭博或開快車。與家人、朋友的關係惡化
- 出現自殺或自殺企圖

醫師的工作壓力來源

■ 工作內容多元：行政、研究

- 行政：最有壓力的時候大概是在兼主管的時候吧！行政工作會碰到說有的是科內的問題，有的是屬於外部，有的外部又有是在院層面的問題。有的部份是在大環境，比如說政府的政策方面的問題，這些比較難去解決的。那內部的問題經由溝通啦、協調，大部份都還是會可以解決，但是系統的啦、政策面的啦，那個碰到說有的時候會碰到巧婦難為無米之炊的時候，那個時候是比較困難。大的環境比較難改變。
- 研究：還有就是病人快死了，你已經知道他要死了，可是因為我們是醫生，我們必須很客觀。醫生做研究必須抽血呀，然後你會很不開心的是，他都快走了，還這樣子對他，不想做，可是你還是得做。

醫師的工作壓力來源

■ 時間、人力分配

- 你幫手不夠，或是說你有時間但是沒有病人，這兩個都會造成一點壓力，因為他沒有辦法隨心所欲。

■ 面對死亡

- 腦袋裡面的畫面，全部都是那些癌症死掉的病人
- 病人不預期的死亡才是主要最大的挫折

醫師的工作壓力來源

■ 技術

- 我們很年輕的時候，技術都沒有護理人員好，前幾天才在跟一個學妹聊，打針都被護士嫌 ...
- 難面對的大概就是有時候自己學藝不夠精或不夠，因為你走越來會越專

■ 工作量

- 每天病人進進出出的其實很多，那每一個新的病人進來，在光抽血打針就算了，一次來好幾個，那我們真的會忙不過來 ...

醫師的工作壓力來源

■ 溝通

- 團隊溝通：譬如說○○外科要跟□□外科配合，但是○○外科非常保守以至於很難有積極的溝通。
- 譬如說我們有些部分需要跟◎科一起配合，但是◎科說你把病歷轉給我就好，其他的你不要管，有時候當你的呼風喚雨能力不夠的時候，你就會覺得好像沒有辦法做到那麼完整。
- 病情告知：最困難面對的部份是…跟家屬說壞消息。
- 與家屬溝通：目前覺得比較困難的應該是與家屬溝通，因為小孩子現在生的少，很多家長，有些家長當然是把小孩子當寶貝，對待醫護人員的態度就有好有壞，有些那種講也講不聽的，或者是態度還很糟的那種，也是有，反正那種跟他講半天解釋了半天，聽不進去或者是沒辦法接受

醫師的工作壓力來源

■ 主治醫師較嚴格

- 我覺得有些主治醫師講話就是..還蠻傷人的啦，比如說，他可能就會直接說「ㄟ..你這樣..你這樣做就是把病人送去死的嘛!」類似這樣子．我覺得這個沒有建設性，然後，又沒有幫助到住院醫師 ...
- 我們常常都當傳聲筒，就是打電話給主治醫師。我們科已經算很好，主治醫師的電話我們都可以直接打，別科的主治醫師有時候很凶的那種．他要怎麼辦，我們真的就常常當傳聲筒啊！

醫師的工作壓力來源

■ 不確定感

- 不知道自己能夠幹多久…譬如說上頭有沒有位子讓我…往上升。類似這樣子。
- 不知道自己的能力能夠到什麼地步，會不會有一天…發現山窮水盡。 ...

耗竭（Burnout）

- 長期在精力與資源上的過度要求
- 對自我工作成果高度期許，與對工作的極度奉獻
- 很少採取實際行動補充自己的能量
- 導致出現下列徵象，包括：
 - V 失敗
 - V 嚴重磨損
 - V 精力、體能耗盡
 - V 心灰意冷
 - V 意興闌珊
 - V 氣餒
 - V 心力交瘁

耗竭（Burnout）

- 主要在人對人的助人工作者身上出現
- 可能對病人產生負面看法
- 亦會懷疑自己的專業能力
- 症狀包括：
 - 情緒耗竭，情緒支持資源流失，呈現空虛脆弱。
 - 去人格化：呈現冷漠、不在乎、憤世嫉俗的態度，與他人疏離

耗竭經驗

■ 不想進醫院

- 說實在我自己狀況很糟，不想做事，那每天都說實在每天醒來，都不想進醫院 ...
- 吃不下、想離職
- 什麼都不想做

■ 投入工作

- 就是在醫院寫病歷寫到10點11點呀，然後人家在CPR呀，也過去幫忙...完全投入，不想休息 ...

■ 煩躁、緊張

耗竭經驗

■ 多重壓力

- 才剛出生，應該..ㄟ.. 出生半年嘛，那也是要餵ㄋㄟㄋㄟ啊，所以，其實很多時候，那一整個事情全部都軋在一起的時候，就覺得要瘋掉 ...

■ 情緒耗竭

- 就連小病，你都會覺得說，唉唷，那媽媽一定很難過，小孩一定很痛苦這樣，我覺得這個會讓自己耗竭...不只是工作量的本身，而且你投予的同理心就夠你情緒方面的耗竭 ...
- 很多家屬其實真的不知道要尊重醫護人員，覺得沒有什麼尊嚴，心裡面很不爽。

耗竭經驗

■ 生活一團亂

- 比較煩躁吧! 嗯.. 然後如果睡眠不足，可能就注意力比較不集中，所以，那個時候開始... 就是... 感覺生活一團亂啦!
- 手機一接起來馬上就是事情要做處理，對，所以很不一樣，反正就是很忙 ...

耗竭經驗

- 性格-沒有求援：這種狀況我會問，有沒有向外要求援助？向外請求援助
 - 第一，是透過這個網路的搜尋，相關的文獻，在照顧這類病人當中，是不是用最新的治療，有沒有悖離醫療常規，導致我的病人容易死亡？
 - 第二個，你的同儕，你的同儕可能有這方面的經驗，你的同儕也沒有，你的師長也沒有，去別的醫院看看，... 這類的病人不是只有你一個人在治療，這個病有失敗的經驗，也有成功的經驗啊！
 - 很多新的啊．因為科學日新月益，醫療也是啊，現在年輕的醫師很多都學得比你還精，你就可以偷學到啦，喔！原來最新的是這樣，可是你不一定每一件事情你都要專精

耗竭經驗

■ 家庭：要兼顧家庭

- 我覺得比較有耗竭狀況大概都是女醫師，然後大概也都是跟孩子跟家裡有關係
- 像我們這種又有家庭的，有小孩的，下班完全就是在.. 二個小孩就一直繞在你身邊了，所以，真的沒有空

■ 工作

- 工作內容：其中包含工作內容多元、做不想做的事、行政工作、面對死亡、技術、不確定感、不能出錯、專長
- 工作量：工作量多、時間、人力分配

耗竭經驗

■ 專長不是評分項目

- 我在用很多心，而且都下班前都還去查房一次，但是這些東西沒有列入評分標準，所以會覺得說有挫折感，你
- 想做的不是他要的。

■ 工作內容多元

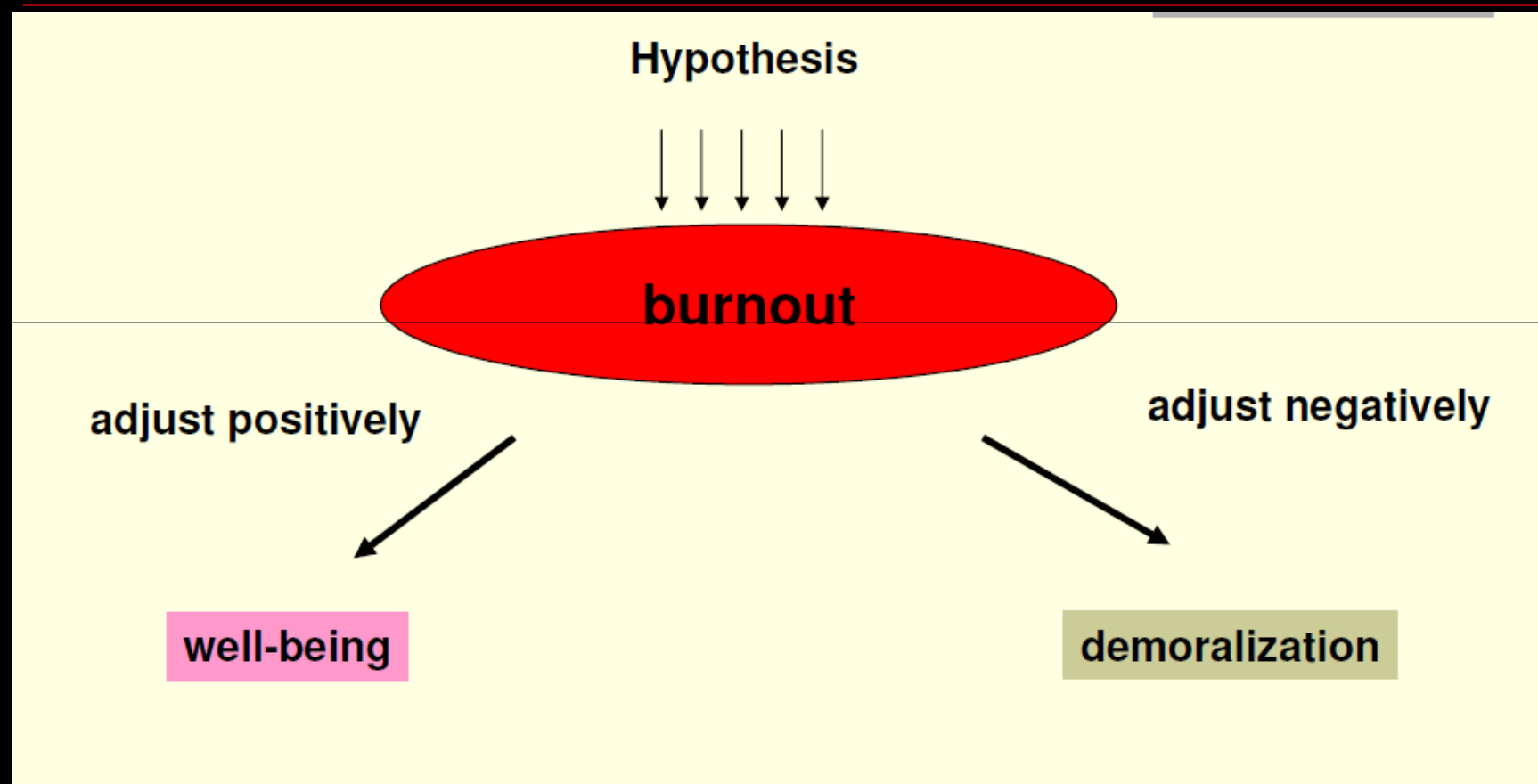
- 工作上的事情不是在醫院就可以解決，我們要準備很多的報告啊，然後要上台演講啊，對，這些都要花很多的時間，就會覺得，喔，好像快要撐不下去。
- 外務太多，像唸..比如說，寫太多研究啊，做太多研究 ...

耗竭經驗

■ 不能出錯

- 就醫生來說，最大最大的恐懼..其實是.你不曉得你現在住院病人怎麼樣，或是說我們門診時間，是非常忙亂的，那你同時要聽病人主述，要記錄在電腦，然後還要想...要打藥，要很多快速鍵嘛，所以你藥不能打錯啊。
- 你還是要再瞄..還是要再看，然後還要寫治療單，就是..每個環節都不能出錯。怕說哪天突然人家告訴你，你在哪個地方出錯，我想那個就是我們最大壓力的地方，那個內心的恐懼在這邊啦。

耗竭後的正向調適與負向調適



失志症候群

■ Demoralization

- Demoralization has been commonly observed in the medically and psychiatrically ill and is experienced as existential despair, hopelessness, helplessness, and loss of meaning and purpose in life.

Kissane DW, Clarke DM, Street AF.J Palliat Care.
2001;17:12-21.

失志症候群

- **The core features of the diagnostic category of demoralization syndrome**
 - Hopelessness, loss of meaning, and existential distress.
- **It is associated with**
 - chronic medical illness, disability, bodily disfigurement, fear of loss of dignity, social isolation, and feelings of greater dependency on others or the perception of being a burden.

因應與調適

■ 理性分析

- 因為，我相信每個工作都差不多，很理智的去想，不會有一個工作，很輕鬆，然後又可以賺足夠的錢，不可能有這種工作啊，所以就．理性分析之後..對，理性的待下來

■ 請假

- 我快要不舒服的時候我會知道，就像我這幾天我覺得我感冒比較嚴重，我就覺得..我就知道說..ㄟ..我不能再做事情了，我可能要請假，所以我今天早上就請假。因為我今天早上剛好沒有事情，所以我就可以請假。
- 就多休息啊，請假然後就是在家裡，對，就是在家裡休息啊。
- 偶爾請個假，去跟人家喝下午茶，心情會好一點。
- 請假，跟朋友出去。

因應與調適

■ 主動面對

- 然後找到那個源頭，然後去想對策

■ 宗教信仰

- 因為我本身有基督徒的宗教背景，所以在生死的部份來講，主要是宗教 給我很大的力量，其實是從小時候就有生死的觀念

■ 訴說

- 還好我有去教書，因為教書你就要講事情，要..要教學，所以因為這樣 的關係呢，我平常發生的事情我剛好有個出口可以..可以講，是我上課 的時候可以講，那那些講的過程之中，你講著講自己就會去做調整

因應與調適

■ 設限

- 因為我現在有二個孩子，所以我覺得我這個部份要更設限一點，因為我沒有辦法像說，寧願燒盡，因為我知道說，我不可能在我工作上、我不能在我工作上燒盡。就是我一坐下去，我就跟護士小姐說，不要再掛號。

■ 躲避

- 第一種方法就是躲到開刀房裡面去。在開刀房裡面的話，我就會說：我在忙，沒有辦法！你找別人。然後他說：要找誰？我就說不知道

因應與調適

■ 進食

- 我覺得很有用；所以才會越來越胖！（輕笑）就是很累很累、然後還不是很想睡覺的時候；就會想把自己肚子填的很飽。

■ 閱讀

- 那時候那邊就有那個誠品書局，所以我每次去上課的時候，我就會去看書、買書來看，所以那段時間對...對自學這個部份來講的話是有幫助的。

■ 舒緩

- 在工作勞力之餘有時候最難的就是會去回歸平靜，回歸平靜就是說有的人需要好像緊張狀態沒有辦法舒緩下來，我也是覺得有時候好像你如果以前開刀有時候比較晚，九點、十點回去的時候，不到兩點睡不著，因為你剛好在緊張狀態，你沒有辦法完全舒展下來，當然如果有一些好朋友可以聊聊天，可以打打球也好像還不錯我是很喜歡上網去看一些電腦的資訊，所以我常常上網，也會利用E-Mail會跟人家一些溝通消息，然後因為我又有參與一些院外一些協會的工作，所以那一邊會又佔用一點時間，還有教會的事情，那另外就是最近我發現說譬如說我喜歡看這個怪醫豪斯

因應與調適

- 我放假我就是什麼都不要做，像我這個週末要去礁溪放假，要叫我老公開車帶我去礁溪，找一個旅館，然後就跟我老公說，反正我就是要在這個飯店的床上一睡一睡一睡一睡..隨便你怎麼說啦..對，就是這樣。
- 還有就是...嗯..多看一些讓自己可以放鬆的東西，比如說..那個..因為我喜歡看那個..短篇的散文那種，我平常不太有可能有時閒做這種事情，我就放假的時候才有可能做這種事情，或請假的時候，所以我常常就會做一些這種事情，或者是用精油這樣子。
- 最近最常做就是泡溫泉，我泡個溫泉都可以一下子就睡著 ...

建議

■ 自我肯定

- 就是要自我肯定，我覺得自我肯定是很重要，因為我覺得..說很簡單做很難，嗯..因為常常會覺得，就是說..我覺得尤其是像我們這種很年輕的主治醫師，然後上面又有那種資深的主治醫師，他可能會覺得你哪裡做不好...哪裡做不好..哪個病人怎樣怎樣，他還是會給你一些意見，那你有時候聽了那些人的意見，你就會覺得說..對呀!為什麼沒有想到..怎麼那麼笨(笑)對，但是我覺得就是「自我肯定」·我覺得還是要自我肯定說..啊!我終於可以學到更多，這樣子·那..嗯..就是..知道可以..就是..不要擔心我的病人又要死掉了這樣子，所以，我覺得就是要讓自己可以肯定自己。

■ 自我照顧

建議

■ 轉換角度

- 比如說這個碰到說這個（對）上級的建議，上級沒有採納，很多人覺得很挫折，可是我的角度是說，啊！我可能在這個部份我沒有準備得夠好，我沒有準備好讓我的上級長官說服他，那是我準備不夠，我會回去再準備，做第二次，再第三次，一次又一次的過程當中，我會把我的能力學習的越來越厚實

■ 正向思考

- 讓自己一直都可以看正面的事情，雖然正面的事情不一定就是真理，對，但是我真的覺得就是要讓自己看正面的事情

建議

■ 及早安頓小孩

- 我覺得做R的時候就把小孩生一生我覺得這比較好，但是前提是要有人先幫你帶小孩啦

■ 學習人際互動

- 我覺得出來工作在，就是…只要跟人有互動的工作啊，都是…一種學習啊，不管是在面對，其他的同事，還是病人，還是病人的家屬；甚至是自己的長官。因為；呃…他們絕對是不明是非的他們百分之百不明是非，只是看；不明到什麼程度而已。嘿！對呀，他們絕對會誤會你的！

建議

■ 與學界合作

- 如果真的要去做什麼了不起的研究，可以做第一作者或什麼的話，不如去 認識學校老師吧！去認識學校老師，去跟老師合作

■ 鍛鍊自己

- 我覺得耗竭喔..其實關鍵不在生理層面，關鍵在精神層面，所以呢我覺得，鍛鍊自己的心神力量是很要緊的事情，所以..看偉大的作品，那作品不然後...對於自己遭遇到的人、事、物，有更多的時候是認真面對的，我們一般講很俗的『活在當下』啦～



Any Question?