



家庭
照護者
指南

急診 (ER)：家庭照護者指南

您的家人可能出現急症，需要送到醫院急診室 (ER)——也稱為急診部 (ED)。

可能需要急診，不過這會讓人很緊張。如果能事先計畫好，將有助於您處理任何的緊急情況，這也是您能幫助家人的最好方法之一。

何時該送急診室

發生真正的緊急情況時，急診室是最好的地方，但它不適合例行治療或非緊急護理。有時當您家人病得很重時，您很難決定該怎麼做。

如果您認為情況危急，不知去哪裡求助時，請打電話給您家人的醫生。如果您找不到醫生，或者您的家人出現以下任何症狀時，請直接送往急診室或撥打 911。

- ▶ 呼吸困難
- ▶ 胸部或上腹部感覺疼痛或有壓力
- ▶ 昏倒、感覺頭暈或全身虛弱
- ▶ 視力突然改變，例如一隻或兩隻眼睛看不見
- ▶ 神智混淆或昏迷、說話含糊不清，或者精神狀態突然改變
- ▶ 突如其來的疼痛或劇痛
- ▶ 血流不止
- ▶ 嚴重或不停腹瀉或嘔吐
- ▶ 咳嗽或吐血
- ▶ 有自殺傾向（想死）
- ▶ 說話或移動手腳有問題（無論是剛開始或惡化了）
- ▶ 發生意外或嚴重跌倒
- ▶ 您家人的醫生曾經告訴過您的其他問題是為緊急情況的徵兆

撥打 911

如果撥打 911，請準備好回答 911 接線生會問的問題：

- ▶ 是誰需要醫療援助？
- ▶ 他（她）發生了什麼事？
- ▶ 他（她）人在哪裡？
- ▶ 他（她）的狀況是何時發生的？
- ▶ 你是誰？你如何提供這個人救護？



如果您的家人有一張醫生簽名的「院外放棄急救聲明書」(Out-of-Hospital DNR Order)，請務必將它交給急救人員。

和 911 接線生通話時，要盡量保持冷靜，清楚說明事情的經過，並且仔細聽從對方的指示。在您講電話的同時，911 接線生派出的救護車可能已經上路了。當救護車到達時，急救人員 (EMT) 會評估您家人的情況。他們會立刻提供氧氣、靜脈輸液（打點滴）或其他緊急救護。

如果您家人的情況相當危急，急救人員會把他（她）送到最近的急診室。如果您家人的情況沒那麼危急，您可以請他們送往其他急診室。不過，要送往哪個急診室，最後還是由急救人員決定。

您也許能進入救護車陪伴您的家人。如果不行，急救人員會告訴您他們將前往哪個急診室，那麼您就必須自行前往。

急診需要帶哪些東西

您應該先為急診做好準備。有一個很好的辦法，就是把所有需要的物品放進一個「醫院緊急包」。本指南第十頁有一張詳細的物品清單。

無論您是否已經準備好一個醫院緊急包，急診時都必須攜帶以下物品：

- ▶ **您家人的藥物。**急診室人員需要知道您家人所服用的所有藥物，包括處方藥、成藥和草本藥物。您可以把所有藥物帶著，或者只帶一張藥物表。如果您準備將藥物表帶去，一定要先多印幾份，因為會有很多人向您要這張表。另外，請把您和您家人在接下來的幾個小時會用到的藥物帶著。
- ▶ **您家人的醫療保險資料。**急診室人員在幫您家人掛號時，會需要用到這些資料。

以下是您不應帶到急診室的物品：

- ▶ **不要帶您家人的錢包、信用卡、首飾或其他貴重物品。**
- ▶ **最好不要把小孩帶去。**如果不得已的話，請務必準備一些零食或活動，讓小孩在急診室裡有事可做。

急診室裡會發生什麼事

雖然各急診室的做法不盡相同，但它們都有共通的基本程序：



如果您或您的家人不太會說英語，或者是視力或聽力有問題，請告訴急診人員。他們必須替您安排一名翻譯人員，用您了解的語言或形式為您解釋工作人員所說的話。醫院可能會找通過檢定的雙語工作人員（能說英語和您的語言）或者透過「語言熱線」（電話翻譯服務）來提供這項協助。

- ▶ 您的家人被送進急診室時，必須經過一道「檢傷分類」(triage) 手續。醫護人員會判定您的家人是否需要立刻治療，還是可以稍等一會而沒有危險。護士做檢傷分類的方法是測量病人的體溫、心跳、血壓、呼吸和其他生命跡象。
- ▶ 如果您的家人需要立刻治療，醫護人員會問您許多問題，以了解病人被送進急診室前發生了什麼事。接著，您必須到掛號處去填寫一些表格。
- ▶ 如果您的家人可以稍等一會而沒有危險，他（她）可以待在急診室或等候室裡。您還是可以到掛號處去填寫一些表格。如果醫護人員請您的家人稍等，請不要覺得不滿。醫生和護士正在救護其他情況更危急的病人。
- ▶ 您會見到許多急診人員。有些人可能會問您別人問過的話。請保持耐性，盡量提供最完整正確的資訊。
- ▶ 有時您會覺得不耐煩。由於您是最了解您家人的人，這種情況會令人不悅。但請記住，急診人員正忙著照顧許多其他病人和家屬。
- ▶ 當急診人員看過您的家人之後，他們就會決定下一步該怎麼做，這可能包括：做更多檢查、在急診室中治療、住院，或者安排回診並出院。您的家人甚至還可能住進急診室或醫院病房，但並未真的入院，這叫「觀察」，Medicare 的付款將因此不同。欲知詳情，請見 Next Step in Care 指南「[住院：如何為住院做好規劃和心理準備](#)」。

急診團隊裡有許多成員。

其中包括：

- ▶ **掛號人員。**他們會讓您填寫所有必要的表格和文件。掛號人員會詢問您家人的姓名、年齡、住址、醫療保險和其他基本資料。
- ▶ **急診護士。**他們負責安排急診治療和出院事宜。要想知道您家人的最新情況，急診護士是最清楚的人。如果您在急診室裡待上一陣子，將會見到一位以上的急診護士。他們輪流值班，每位護士都會告訴接班護士您家人的治療情況。
- ▶ **急診醫生（主治醫生）。**這位醫生負責規劃所有急診病人的護理、治療和出院事宜。
- ▶ **住院醫生和醫學院學生。**在教學醫院中（醫學院的附設醫院），住院醫生是有醫師執照、正在接受臨床訓練的醫生。他們接受急診醫生的督導。醫學院學生是在急診室裡學習。住院醫生和醫學院學生可以協助或觀摩您家人的救護。
- ▶ **社工人員。**社工人員能回答有關醫院、急診室照護和任何回診計畫的問題，也能協助安排出院後的服務。如果急診室裡沒有社工人員，您可以請工作人員安排一位與您談話。
- ▶ **病人代表。**他（她）能取得有關您家人的資訊，並說明目前的情況。如果急診室裡沒有病人代表，您可以請工作人員安排一位與您談話。
- ▶ **醫院宗教師。**醫院宗教師受過專門訓練，能幫助信仰任何宗教的病人及其家屬。如果您認為宗教師會對您和您的家人有幫助，請工作人員安排一位與您談話。
- ▶ **急診室志工。**他們能協助的工作包括打電話給您其他的家人或者神職人員（神父、牧師、猶太教士或其他宗教人士）。



**在您離開急診室
之前，必須確定自己
完全了解：**

- ▶ 您家人的診斷結果

- ▶ 您家人接受了哪些治療

- ▶ 現在應該提供您家人哪些藥物或其他照護

- ▶ 您後續該怎麼做

急診所花的時間可能很長

大部份病人都必須在急診室裡待上幾個小時。您的家人可能需要待得更久，也可能很快就可以回家。急診所花的時間通常比門診長，這是因為病人可能在同一時間到達，不像門診病人都被安排在一天中不同的時間看診。另外，急診病人還可能需要等待檢查結果或者床位（如果被安排住院）。

如果您的家人需要額外照護或者病情加重，請告訴工作人員。您偶爾也可以詢問護士有關您家人的最新情況。

如果您覺得實在等太久了，請儘管反映。護士可能會向您解釋這是因為正在等待檢查報告、必須等某位醫生看診，或者住院手續有所延遲。

告訴急診人員您是病人的家庭照護者

請告訴醫生或護士任何有助於治療您家人的資訊，其中可能包括藥物過敏、近期接受的治療，或者藥物更換等等。醫生、護士或其他急診人員可能會問您：

- ▶ 您的家人需要送急診室的原因
- ▶ 這是新發生的病情，還是舊病惡化
- ▶ 問題是從什麼時候開始的
- ▶ 您送病人到急診室之前做了什麼（例如：您是否提供您的家人食物、藥物或處理）
- ▶ 誰負責提供或指導病人大部份的居家照護。如果不是您本人的話，請告訴工作人員這個人是誰。

身為家庭照護者，您能幫上什麼忙



照顧好自己。雖然您在急診室裡的任務是照顧您的家人，但您也要注意照顧好自己。請將您等候時所有會用到的藥物帶著，並記得服用。另外，要記得吃飯和喝水。急診人員必須忙著醫治您的家人，無法為您提供任何藥物、食物或飲料。

- ▶ **支持和安撫您的家人**——也許是幫您的家人要一張毯子，或者與家人說話。
- ▶ **相信您自己的判斷。**如果您認為事情不對勁，或者情況不如預期的順利，請告訴急診人員。回報問題時，態度要客氣，但說話要清楚肯定。
- ▶ **代表您的家人說話。**告訴急診人員他們在救治您家人時所必須知道的事情，這包括如何聯絡您家人的家庭醫生。
- ▶ **說話要清楚，語氣要平和或親切（不要生氣）。**除了自己說話外，也要聽對方說話。
- ▶ **保持冷靜。**沒錯，這很難做到。但如果您真的想幫忙，最好的方法就是冷靜地告訴醫護人員您家人的需求。如果您認為您的家人遭受不公平對待或不被尊重，請告訴醫生、護士、社工人員或病人代表。
- ▶ **不要讓您的家人獨自留下來。**您或者其他家人必須陪著您的家人，直到急診人員決定您家人的治療計畫為止。醫護人員可能會限制只能有一個人陪伴。如果急診室裡非常擁擠，醫護人員甚至會請所有陪伴的人離開。不過，您還是可以在等候室裡等待。
- ▶ **如果您的家人神智混淆、驚嚇，或者有失智症（阿茲海默症），請告訴醫護人員。**若有這種情形發生，您就更需要待在急診室裡陪伴您的家人。
- ▶ **寫下重要資訊。**這包括您要問的問題，以及醫護人員告訴您有關出院和服藥的事情。當醫護人員告訴您有關您家人的最新情況時，您也最好做筆記。您可以在醫院緊急包裡準備一本筆記本和一支筆。本指南的第十頁列有醫院緊急包裡應該放置的物品。
- ▶ **保持專注。**您到急診室來，是因為您的家人需要救治。您必須注意他（她）需要什麼，而不是去注意忙碌的急診室裡有什麼其他事情發生。

同意書和 HIPAA

同意書

所有急診病人都必須簽署同意書。如果您的家人無法簽署這些同意書，則必須由「法定代理人」代簽，而這個人通常就是家庭照護者。同意書的種類，包括：

- ▶ **治療同意書。**所有病人都必須簽署一般治療同意書，它包括 X 光、驗血和其他例行治療。如果您的家人將接受其他特殊治療、檢查或手術，就可能需要簽署其他的同意書。所有同意書都包含有關風險和好處的說明。
- ▶ **付款同意書。**所有病人（或他們的法定代理人）都必須簽此份同意書，聲明他們將支付任何聯邦醫療保險、醫療補助或其他醫療保險所不承保的醫療費用。
- ▶ **其他同意書。**您的家人（或他們的法定代理人）還可能需要簽署有關隱私或其他政策的同意書。在簽字之前，請閱讀這些同意書的內容。您可以隨時請工作人員解釋這些同意書的內容以及需要簽署的原因。

醫療保險可攜性與責任法案 (HIPAA)

HIPAA 是一項聯邦法律，用來保護每位病人的醫療資訊隱私，只允許特定人士能看到這項資訊。**這條法律讓醫生、護士和其他醫護人員能夠將必要的醫療資訊提供給家庭照護者或直接參與病人照護的其他人。**唯一的例外是當病人說他（她）他不想與任何人分享這些資訊時。

HIPAA 的規定很複雜，有時醫護人員並不和家庭照護者或其他需要的人分享病人資訊。如果急診人員不願意分享您家人的診斷（當前病症）、預後診斷（該病症之後的發展情況）或醫療計畫（後續治療）等資訊，您可以向病人代表或社工人員求助。如果您還需要更多協助，應該要求與醫院的隱私權主管談話。

醫院緊急包

您可以製做一個醫院緊急包，準備在急診或門診的時候帶著，它能幫助您集中注意於您家人的需求上。如果發生緊急情況而您不在家人的身邊時，此緊急包也能幫助其他人做必要的處理。

把您的醫院緊急包放在身邊，以便快速拿取。去急診或門診時將它隨身攜帶。您必須確定裡面所包含的都是最新資訊，其中應包括藥物或治療的最近更換記錄。

以下是您應該放進醫院緊急包的一些物品：

- ▶ **您家人的醫療保險文件副本和保險卡。**
- ▶ **所有治療您家人的醫生姓名和電話號碼。**其中也應包含任何提供您家人照護的居家照護機構資訊。
- ▶ **其他參與您家人照護的人員姓名和電話**，這可能包括家人、朋友或同事。您也應該將自己的資訊放進去——如果發生緊急情況而您不在家人身邊時，這將會很有幫助。
- ▶ **一張列有您家人的健康問題和診斷資料的完整清單**，加上最近所做過的醫療檢驗或 X 光檢查的結果。其中也應註明您家人對哪些藥物或食物過敏。
- ▶ **您家人的最新藥物表。**其中應包含每一種處方藥的名稱和劑量以及任何的成藥，例如維他命、草本補充品、瀉藥或鼻塞藥。請務必多印幾份帶去，因為不止一位醫生或護士會向您要這張表。
- ▶ **表達您家人的醫療意願的法律文件。**其中一種是「醫療代理人委託書」(Health Care Proxy)，它指名您的家人無法表達意見時，誰能當代理人做出醫療決定。這類文件會註明您的家人想做或是不想做哪些治療，例如心肺復甦術 (CPR)、人工呼吸器和人工 (鼻胃管) 灌食等。
- ▶ **個人健康資料。**這用在急診和例行治療時都有幫助。
- ▶ **一本筆記本和一支筆**，讓您可以記錄有關出院和用藥的指示，以及您家人的最新治療情況。