

从医患关系看当前医患沟通教育

班雅洁

(右江民族医学院附属医院医务部, 广西 百色 533000 E-mail: Banyajie9928@aliyum.com)

摘要: 和谐的医患关系不仅是提高医疗质量的前提和基础,也是促进医疗事业发展的关键。当前,全国范围内不断发生伤医、辱医等暴力事件,对于医生和医院的正常工作造成了很大的冲击。良好的医患关系不仅需要有责任心、高超医疗技术的保障,更需要医生和患者之间的沟通和交流,正确的沟通方式和技巧是连接患者和医生的桥梁和纽带,是促进问题解决的最佳方式。本文以紧张的医患关系为缘起,试图通过分析医患沟通的重要性以及当前医患沟通存在的问题,提出有针对性的医患沟通策略,缓和医患关系,为促进我国医疗事业的发展提出些许建议。

关键词: 医生病人关系;医患沟通;教育

中图分类号: G642.3

文献标识码: A

文章编号: 1001-5817(2015)02-0329-02

doi:10.3969/j.issn.1001-5817.2015.02.069

医疗事业作为一项公益事业,医院和医生的诊疗活动只有得到人们的尊重和理解才能更好的行完成救死扶伤的神圣使命,提高医疗质量的整体水平。而医患关系不仅反映着一个国家医疗事业的质量和水平,也考验着医疗机构在面对突发情况时的应对能力,关系着社会公众对医院的态度乃至社会关系的稳定。和谐的医患关系不仅是提高医疗质量的前提,也是促进医疗事业发展的关键因素,是医疗从业者树立职业尊严感和社会荣誉感的基础。当前,我国医患关系总体形势良好,但也有伤医、辱医等暴力打击医生或冲击医院的现象发生,对于医生和医院正常工作的开展造成了非常差的影响。在出现医患紧张关系之前,通过合理、正确的沟通可以最大程度地缓解患者的不满情绪,将可能发生问题的风险降到最低,是处理医患关系的有效措施。反观现在的医患关系问题,既有患者不明情况、强词夺理暴力相加的原因,也与医生和医院在问题出现前后未能及时或正确与患者及家属进行沟通有很大的关系,良好的沟通能力不仅是医生和医学生的基本技能,也是防范日后执业过程中出现纠纷的预防性措施。可见,加强对医生和医学生的沟通教育,有助于减少医患矛盾,提高医疗行业的整体服务水平。为此,本文以紧张的医患关系为缘起,试图通过分析医患沟通的重要性以及当前医患沟通教育方面的不足,并提出有针对性的医患沟通教育策略,以便形成平等、和谐的医患关系,为促进我国医疗事业的发展提出些许建议。

1 医患沟通教育的现状

当前,我国的医疗卫生资源有限,医疗卫生水平处于逐步上升的阶段,老百姓能享受到的医疗服务质量有待提高。而且,医生的工作时间较长,工作量大,工作任务重,在诊疗以及巡诊的过程中不会花许多时间向患者及其家属详细介绍病情状况、医疗方案以及后续的检查等,导致患者及家属对疾病的相关诊疗信息不了解或理解有偏差,以致出现问题时就将责任怪罪到医生或医院,产生医患矛盾,严重影响正常医疗活动的进行。诚然,这与医生缺乏专业、正确的沟通技巧有很大的关系,而我国的医疗培训以及医学教育对这一方面教育的忽视,更导致沟通效果较差,加重了医患矛盾。医患沟通教育属于人文教育,是以患者为中心的

一种人文精神,要求医生在诊疗活动中重视与患者的沟通、交流,关心患者的感受,及时解答患者的问题,打消患者及家属的顾虑。但是,现今的许多医学院却把人文教育曲解为人文学科教育,认为只要开设了与人文有关的课程,传授了基本的人文知识就是施行了人文教育,把人文教育作为专业医学教育的附庸,只注重临床技能的培训,忽视了医患沟通在诊疗活动中的重要性。而且,我国的医学教育以五年制的本科教育为主,学生基本上在第五年会进行实习,因此在短暂的四年时间里要下大功夫进行专业医学课程学习,很少有时间学习专门的医患沟通知识等人文知识学科。此外,一些医学院校开设的人文教育课程也较为单一,并没有与专业的医学知识联系在一起,导致教学内容的相关性较弱,教学效果一般。且多数医患沟通类的课程都是选修课,对学生的强制性不强,教学的内容又都以单纯说讲的方式进行,缺乏医患沟通的实践教学,导致学生的沟通技巧和沟通能力不足。医院对医生的定期培训也主要是临床实践技能的培训,缺乏必要的沟通等人文知识培训,导致整体的医学从业者的沟通能力普遍不高。

2 医患沟通教育的重要性

“夫医者,非仁爱之士不可托也;非聪明理达不可任也;非廉洁淳良不可信也。”可见,自古以来,医德始终是医生安身立命的前提和基础,是提供高质量医疗服务的重要保障,因此,加强医生以及医学生的人文教育及培训,提高其沟通能力,是处理好医患关系的关键。

2.1 提高医生和学生的沟通能力 医患沟通教育通过一系列的理论与实践教学,旨在丰富医生和学生的沟通理论基础知识,使其掌握沟通所要具备的基本技能,熟练沟通的技巧,以便在诊疗活动中能够及时疏导患者及家属的情绪,避免医患关系的紧张。通过提高医患沟通的教育水平,可以使医生和学生在掌握专业医学理论及临床操作技能的同时,也能够不断提高学生的人文素养,学会必要的医患沟通能力,提高医疗服务的质量和水平,为医疗事业的发展培养出更多高素质、高技艺的医学人才。

2.2 缓解紧张的医患关系 导致医患关系紧张,医生与患者之间互不信任、互相指责的原因在于双方之间

缺乏理性的沟通,患者的心情可以理解,医生在工作中耐心细致的介绍与病情有关的知识可以有效的避免矛盾和冲突。许多的案例都表明,在医闹、医疗纠纷以及伤医事件中,因为医疗水平的因素导致纠纷的只占很小的比例,更多的原因在于双方沟通不畅,对于病情以及治疗方案存在较大的误解。而通过医患沟通教育,使医生学习医患沟通的技巧,在诊疗活动开始之前,进行之中以及结束之后,都能及时的向患者讲解基本的医学专业知识,使其了解诊疗活动的整个过程,对于医生的工作和自身的病情都能有充分的认识,患者及家属也都能获得心灵的慰藉,对于诊疗的结果更能从心理上接受。

2.3 扭转医疗行业的形象 当前,医闹、伤医等新闻时常见诸网络报端,对医疗行业的整体形象造成了很大的消极影响,不利于医疗事业的健康发展。通过对医生进行医患沟通教育,使其能在提供医疗服务的过程中,本着患者为中心的原则,治疗的目的也从简单的治愈疾病转变到生理心理的治疗,在诊疗的过程中构建起平等、和谐的医疗关系,使患者和家属真正理解和支持医生的工作,对医生树立起起码的尊重。这样才能在当前紧张的医患关系中扭转医疗事业从业者的形象,为医疗事业争得应有的社会荣誉感。

3 医患沟通教育的具体策略

3.1 加强医学从业者的人文素质教育 “以患者为本”是医疗事业的根本,医疗活动的进行都是为了治疗患者的生理和心理疾病。加强医患沟通教育,需要切实落实生物心理学的医学模式,在诊疗的过程中,不仅治好患者的生理疾病,更要处理好患者的心理问题,使其生理、心理都能康复健康。医学人文素质教育是以探讨医生、病人和社会的三重关系为中心的,通过科学、合理的课程设置,使学生了解生与死的意义,增强学生对疾病以及疾病感受的认识,教会学生通过换位思考的方式理解患者的病痛和反映,并给学生们传授有关医患关系的基础知识和沟通技能。充分、扎实的人文医学理论素养,是医学院学生将来做好自身工作,处理好医患关系的基础。

3.2 开设相关的医患沟通类课程 西方国家非常重视医学院学生的人文教育,开设了许多与医患关系有关的课程,如《病人沟通》、《病人》、《医患沟通的艺术》、《医患沟通》、《医生与病人相处的能力》、《如何告诉病人坏消息》、《情商教育》等课程,并将其作为必修课程,旨在提高学生的人文情怀。我国的医学院也应当开设相关的医患沟通课程,使教师、学生们从思想上认识到沟通在诊疗活动中的作用,良好的沟通是提高医疗服务质量的重要保障。而且,医患沟通的课程要与诊疗专业的知识结合起来,在专业的医学答疑中安抚患者及家属的情绪,不仅要求医生有足够的耐心,更需要医

生结合较强的医学知识和沟通技巧,打消患者及家属的疑虑,及时化解不必要的纠纷。而且,教师在讲授医患沟通的课程内容时,要告别以往单纯讲说式的授课方式,要加强与学生的互动交流,采用模拟医患沟通等方式提高学生的实践沟通能力,真正使学生掌握沟通的技巧,提高沟通的能力。

3.3 完善医学院学生的考核标准 考核的目的不仅在于督促学生学习必要的专业知识,更在于让学生明确将来所从事职业需要具备的基础知识及技能,使学生在在校阶段就掌握扎实的职业技能。因此,在对学生进行基本医学知识和技能考核的同时,也要加强对学生医患沟通能力的考核,引起学生对该项技能的重视。而且,考核的形式不能局限于纸面的考核,还要通过面试的形式对学生沟通能力进行模拟实践考核,考核学生在诊疗中面对面与患者进行沟通的能力,能否在诊疗开始之前、进行之中以及结束之后的整个过程中能够及时、顺畅地与患者进行交流,对患者的疑惑能否及时解答,对家属的担心及紧张情绪能否进行安抚等等。通过书面和面试的形式考核学生的沟通能力,能督促学生在提高自己医疗专业水平的同时不断增强自身的人文素养,学习沟通的技巧和方法。

4 结语

总而言之,平等、和谐医患关系的建立需要医生耐心地与患者进行沟通交流,及时安抚患者及家属的忧虑,在整个诊疗活动中耐心细致地为患者及家属介绍诊疗方案,以精湛的医术和耐心的说解解决患者的心理和生理疾病。医生不仅要肩负起救死扶伤的重任,还要本着“以患者为本”的思想解决可能出现的问题。在出现医患紧张关系之前,只有通过合理、正确的沟通才能最大程度地化解患者的不满情绪,将可能发生问题的风险降到最低。和谐的医患关系不仅是提高医疗质量的前提和基础,也是促进医疗事业发展的关键,医生和患者都要本着实事求是的原则,加强沟通,共同构筑平等和谐的医患关系,为医疗事业的发展贡献自己的力量。

参考文献:

- [1] 医患关系紧张背景下引发对医患沟通教育的思考[J]. 现代医药卫生, 2014(8): 2383-2384.
- [2] 李义军. 加强对医学生的医患关系沟通教育[J]. 河南职工医学院学报, 2013(6): 89-90.
- [3] 卢仲毅. 从医患关系现状看医患沟通在医学继续教育中的必要性[J]. 重庆医学, 2003(4): 25-26.
- [4] 翟高峰、仇永贵. 加强医患沟通, 构建和谐医患关系[J]. 中华全科医学, 2010(11): 1410.
- [5] 吴煦东. 医患沟通存在的问题及解决思路[J]. 医院管理论坛, 2009(10): 53-55.

收稿日期: 2014-10-09