

医学检验专业实习学生的医患沟通能力培养*

张 波, 罗 阳, 陈 瑶, 林钟劝, 黄君富, 姚春艳, 陈庆海, 府伟灵[△]

(第三军医大学西南医院全军检验医学专科中心, 重庆 400038)

DOI:10.3969/j.issn.1673-4130.2013.07.079

文献标识码:B

文章编号:1673-4130(2013)07-0898-02

随着现代医学模式从生物向心理、社会模式的转变以及我国医疗卫生事业改革的不断深入,以“患者为中心”的医疗服务理念得到升华。新形势下的医患关系时刻考验着每个医务人员,特别是国家新的《医疗事故处理条例》实施以来,患者的知情权得以维护,出现了医患关系紧张、医患矛盾比较突出的现状。为了改善、缓和紧张的医患关系,医疗机构必须建立良好的医患沟通渠道,医务人员必须具备有效的沟通技巧和能力,正确处理好患者日益增长的合理需求、过高期望与现有医疗环境、医学技术发展之间的关系,不断提高医疗服务水平和质量^[1]。因此,在医学临床教学阶段特别是实习教学阶段,加强学生的医患沟通能力培养和技巧训练,引导学生建立和谐的医患关系,既是目前医学教育面临的一项严峻而又刻不容缓的课题,也是医学生未来实际工作中必须具备的一种实践能力。

1 医患关系的内涵

医患关系是在临床医疗活动中形成的人际关系,分为狭义和广义的。狭义的医患关系是指医生与患者之间的关系;广义的医患关系指医院(医院的各类人员包括医生、护士、医技人员、医疗行政后勤人员)与患方(包括患者本人、患者亲属、监护人、患者单位、承担医疗费用的第三方,如交通肇事方、保险公司等)之间的关系^[2]。

医患关系的内容包括两个方面:一是医患关系的非医疗技术方面,即与医生的医疗技术无关的医生与患者之间的“纯粹”人际关系,如医务人员的服务态度、医德医风引发的医患关系现象,体现了现代人际关系中人与人之间的尊重、平等、信任及诚实的基本原则。二是医患关系的诊疗技术方面,即诊疗过程中医务人员与患者或家属就诊疗技术性问题建立的关系,如治疗方案选择、知情同意等。

2 培养检验专业医学生医患沟通能力的必要性

2.1 医患沟通是适应医学高等教育培养新目标的需要 1989年世界医学教育联合会发表的《福岗宣言》明确要求:“所有医生必须学会交流和处理人际关系的技能,缺少同情应该看作与技术不够一样,是无能力的表现”。另外,国际医学教育专门委员会制定的本科医学教育“全球最低基本要求”阐述了医学院校毕业的医生必须具备的基本素质,在 7 个领域 60 个指标中,沟通技能是一项重要指标。我国传统的医学教育主要是借鉴了前苏联的医学教育模式,只强调医学生职业技能的培养,忽视了医疗服务理念和医患沟通能力的培养。随着我国医学高等教育改革的不断深入,教育模式和教育目标逐步与国际主流接轨^[3]。因此,加强医学生医患沟通能力培养,让他们掌握在未来医疗工作中与患者、患者家属、同事以及社会公众进行良好沟通和交流的技能,是适应医学高等教育培养新目标的迫切

需要。

2.2 医患沟通是培养高素质合格检验医学人才的需要 合格的检验医师(技师)不仅要具备丰富的医学检验理论知识和精湛的临床检验技能,而且还需学会与患者沟通,对患者具有责任心、同情心和关爱心。特别随着我国医疗体制改革的不断深入,医疗保险制度覆盖率越来越高,人们对医疗服务的需求越来越大、服务品质要求越来越高。新的医疗形势对实习医学生提出了更高的要求,医患沟通能力培养显得尤为重要。医患沟通不仅仅是一种技巧,更是涉及临床医学、心理学、伦理学、社会学、行为和语言学等多学科知识,在临床实习教学中加强对检验医学生的医患沟通能力的实践训练,是培养高素质合格检验医学人才的需要。

2.3 医患沟通是适应未来医学检验工作岗位的需要 医学检验人员也需要与患者打交道,如检验前患者的准备、标本的采集、检验报告的发送等方面需要与患者进行有效的沟通与交流。特别是在门诊检验窗口,检验前患者的准备、检验标本的采集、保存与送检方面,需要与患者进行有效沟通,指导患者采取正确的方法,争取患者的配合,才能有效地控制检验前环节的各种影响因素,保证检验标本采集的可靠性,从而提高检验结果的准确性。

2.4 医患沟通是树立良好医德医风的现实需要 良好、有效的医患沟通和交流可以带给患者温暖,让患者切身感受到检验医务人员的关爱心、责任心和耐心。有效的医患沟通保证了人与人之间的平等和互相尊重,也体现了医疗服务的公正性和公平性。这不仅增进了医患之间的感情和信任度,而且有利于医务人员树立良好的医德医风,促进医患关系的良性发展。

2.5 医患沟通是减少医疗纠纷的迫切需要 临床医疗活动中,大部分医疗投诉或医疗纠纷并不是由医疗技术缺陷引起的,在临床检验工作中尤其如此,往往可能因某一句话或某个动作导致医患矛盾激化。调查显示:有关医学检验的患者投诉多数是由于检验医务人员与患者的沟通不充分或交流质量不高造成的。由于医患交流不足和沟通不够,容易导致患者对检验服务内容、标本的采集、处理、检验操作的理解与检验人员不一致,甚至出现误解,进而对检验人员的信任感下降,对检验结果的准确性持怀疑态度,很容易导致医疗投诉或纠纷。因此,加强医患沟通,既能有效知晓患者的需求和想法,又是疏导患者心理、打消患者疑虑、增进医患互信的有效手段。因此,高质量的医患沟通可以促进和谐医患关系的形成,也是树立良好医德医风的现实需要。

3 培养医学检验专业实习学生医患沟通能力的策略

3.1 岗前教育中重视医患沟通意识培养 实习学生进入医院

* 基金项目:第三军医大学回国人员启动基金(SWH2011LC022);重庆市攻关课题(CSTC2012gg-yyjs10046);西南医院临床创新基金(SWH2012LC12)。
[△] 通讯作者,E-mail:weilingfu@yahoo.com。

后,医院首先应组织学生进行系统的岗前培训,其中医疗安全教育内容一般涉及院史、发展概况和优良传统,医疗核心制度、法律法规、职业道德规范以及医疗安全形势等方面,通过教育指导实习学生处理好与患者及其家属的关系、与带教教师的关系、与护理工勤人员的关系、与医院管理机关的关系、与同学之间的关系。特别要让学生明白医患关系是医疗人际关系中最重要关系,使学生认清当前医疗安全形势,强化医疗法制观念,树立服务意识,树立良好的医德医风和文明服务言行。重视学生的医患沟通意识培养,尽快完成从学生到医生的角色转换,尽快适应临床工作和学习,防止发生医疗纠纷。

3.2 实习教学中强化医患沟通能力训练 学生在医学理论学习阶段,一般都进行了医学伦理学、医学法学、医学心理学、医院管理学等课程的学习,这些课程或多或少涉及了一些医患沟通的问题。但这些课程通常作为选修课,学时数较少,涉及医患沟通的内容简单,重点不突出。因此,临床实习教学阶段,很有必要对学生的医患沟通能力进行强化培养。方式可以专题讲座的形式进行,如举办“医患沟通艺术”、“医患沟通实例”、“白求恩精神”、“医德医风实践教育”、“医学生应具备的素质”等系列专项教育;还可以利用“九九”重阳节、“3.5”学雷锋日等特殊时段,组织学生走上街头、走进敬老院与群众、老人进行服务交流,实践沟通理论,锤炼和提高沟通技巧,培养学生的人文关怀精神。

3.3 临床带教中强调教师的示范表率作用 临床实习教学中,带教教师在传授检验专业知识和技能的同时,还应该重视医患沟通能力和技巧的培养。“近朱者赤,近墨者黑”,教师的一言一行,一举一动对学生都会起到潜移默化的作用。因此,带教教师必须为人师表,言传身教,树立良好的医德医风以及“一心一意为患者”的工作责任心,关注患者的心理需求并进行及时有效的沟通,充分发挥教师的示范和表率作用。在日常临床检验工作中,一切为患者着想,及时处理标本、及时进行检查、及时审核结果、及时发送检验报告,尽量缩短检验时间,方便患者就医。对个别特殊患者,如外地远郊患者、病情危重患者按常规当天不能处理的标本,应及时与患者进行沟通,采取邮寄检验报告或加急检验的方式处理。在门诊检验窗口应答患者的咨询、解释患者的疑问时,做到有问必答,体现出对患者的关心、耐心、细心和责任心,建立平等、良好和互动的医患关系。让学生在日常临床检验工作中实践医患沟通技巧,提高医患沟通能力。

3.4 临床工作中注重陶冶学生的职业礼仪 个人形象是个人先天外在条件及后天修炼成的学识、修养、素质的综合体现。医务人员的个人形象往往是医患沟通和交流的第一印象,良好的仪容仪表、言谈举止能赢得患者的好感和信任感,建立起沟通的良好开端^[4]。因此,在日常临床检验中,注重实习学生的职业礼仪陶冶,要求实习学生严格按照规定着装,男生不得留长发、胡子、穿拖鞋,女生不宜化浓妆、涂指甲、留长甲;穿着大方得体,不过于暴露、高跟鞋不宜过高或产生噪音。不要在患者视线范围内吃东西、大声喧哗和做与工作无关的事情。在沟通过程中,注意用语文明、礼貌,多用“请、您好、谢谢、对不起、再见”等礼貌用语,同时配合友好的眼神、必要的微笑、自然的手势。总之,沟通过程中要体现出对患者的热情、真诚、幽默、可信和责任心,以赢得患者的尊敬与信任。

3.5 加强防范医患沟通中易出现的问题 在临床检验实习教

学过程中,特别要教会学生处理好医患沟通中的某些细节问题。(1)体恤患者病痛,注意情感交流:患者处于疾病的折磨和痛苦之中,患者家属也承受着巨大的经济和心理压力,期望得到包括医生在内的外界的体贴、关心、同情,尤其对医生抱有巨大的期望和依赖感。特别是现在许多大医院就诊患者人数剧增,挂号、看病、检查、缴费、取药都需排队长时间等候,本来患者就满腹牢骚,如果医务人员对患者的诉求不理不问、漠不关心,就会让患者失去认同感,甚至发生过激言行。这时医务人员一定要体谅患者情绪,切忌语言刺激。如果医务人员针锋相对,噎人惹人,以泄气愤,很容易导致矛盾扩大和激化。(2)注意留有余地,避免随意承诺:实习学生刚到科室,可能对科室的各种制度不太清楚,如某种检验报告的领取时间或某种标本的正确采集等,遇患者询问,不清楚的一定不要随意承诺和不懂装懂,随意乱说,避免引起纠纷和投诉。(3)热情释疑解惑,耐心解释说明:当患者对拒收标本或对检验结果有疑问时,一定要热情、耐心解释,让患者明白拒收标本是为了检验结果更准确,争取患者的配合和依从。对检验结果的疑惑要利用医学知识、检验技术规范等专业知识给予患者合理解释,不要一句“去找医生看”一推了之,让患者失去对你的信任。(4)强化防范意识,扑灭纠纷苗头:患者希望获得优质的医疗服务,越来越了解自己的权益,越来越懂得捍卫自己的权利,这不可厚非。但患者不懂得其所期望的医疗行为受到目前医学科学发展的制约,检验技术本身也受到许多因素的干扰,检验结果可能出现某些偏差。如遇这种情况,一定要主动、细致的解释,必要时为患者重新采集标本进行复检,不要不理不问,以免激化矛盾,产生医疗投诉或纠纷。

3.6 建立学生医患沟通能力评价机制 为了使实习学生充分认识医患沟通的重要意义,在临床实习过程中自觉学习医患沟通技能,在实习出科考试中,应把医患沟通技能作为实习考核的一项重要内容。考核方式多样化,可在临床工作中考查学生的医疗服务质量、患者满意度、医疗投诉或纠纷的发生率等。发现问题,及时讲评和纠正,确保医患沟通教育工作扎实有效开展。希波克拉底的一句名言“世界上有两种东西能治病,一是药物,二是语言”很好地诠释了医患沟通在疾病治疗过程中的重要作用^[5]。医患沟通仅仅是改善医患关系的一种手段,医患之间是一种互动、互信、互谅的关系,彼此多一些同情、关爱和理解,少一些冷漠、猜忌和对立,配合巧妙、有效的沟通技巧,是完全能够建立起良好、和谐的医患关系。

参考文献

- [1] 朱春辉. 临床教学中提高实习医生医患沟通能力的探索[J]. 内科, 2011, 6(1): 80-82.
- [2] 赵子周, 李岚, 王稽, 等. 浅谈医患沟通技巧[J]. 解放军医院管理杂志, 2011, 18(1): 69-70.
- [3] 苏秀宁, 宫丽娅. 浅谈医学生医患沟通能力的培养[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2006, 27(5): 593-594.
- [4] 樊国康. 新医改背景下实习生医患沟通能力的培养[J]. 中国卫生事业管理, 2010, 12: 812-823.
- [5] 陈世荣. 临床带教中对医学生医患沟通能力的培养[J]. 医学教育探索, 2008, 7(5): 507-508.

(收稿日期: 2012-12-06)