

医患认知视角下医患沟通行为的期望分析

国实¹,王国平¹,葛明贵²,唐梦莎¹,夏怡¹

(1.皖南医学院人文与管理学院,安徽 芜湖 241002;

2.安徽师范大学教育科学学院,安徽 芜湖 241002)

摘要:目的:从患者期望视角出发,比较医患双方沟通行为的差异,为解决医患纠纷提供理论依据。方法:通过个人访谈和现场问卷调查,收集医疗服务中医患沟通行为内容的主要数据,分析医务人员沟通管理要点是否满足患者对医疗服务沟通的期望。结果:医患沟通期望行为差异较大,患者沟通意愿被压抑,沟通满意度不高;患者对医患关系、医患信任、医患沟通满意度认知不同,患者沟通期望也存在明显差异。结论:医疗机构应注重培养患者就医前沟通准备素养,释放患者沟通意愿,提高患者满意度;同时采取多种措施改善患者对医患关系、医患信任、医患沟通满意度认知,全面提高医疗沟通质量,为减少医患纠纷提供解决路径。

关键词:患者满意;医患沟通;期望

中图分类号:R-055

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2017)01-044-003

doi:10.7655/NYDXBSS20170110

市场经济条件下,患者满意是医疗机构永恒追求的目标,也是医疗机构管理者最为关注的因素之一。患者满意度是患者的一种心理状态,由于医疗过程存在高度的信息不对称,因此患者满意度的判断具有一定的主观性。要提高患者对医患沟通的满意水平,首先必须清楚患者对医患沟通行为的期望,然后在此基础上对医患沟通行为进行有效控制,使得所提供的医患沟通行为尽可能满足或超过患者预期,给患者留下一个美好的感知,进而提高患者满意度^[1]。

本研究通过个人访谈和现场问卷调查,探讨患者对医患沟通行为的期望,并比较不同认知的患者对沟通行为关注点的差异,为建立有效的沟通机制,提高患者沟通参与及满意度,营造和谐医患关系提供有效路径。

一、对象与方法

(一)调查对象

本研究采用个人访谈和现场问卷调查相结合的

方法。首先,对愿意接受访谈的6位医务人员和6位患者进行个人访谈,根据陈述内容梳理双方在医疗沟通行为中关注的要素,据此形成医患沟通行为期望调查问卷。正式问卷调查在某市选取2所公立医院和2所民营医院开展,为确保调查对象的可比性,门诊患者选择普通科室患者,住院患者选择二级手术以下患者。发放医方问卷280份,回收有效问卷233份,有效率为83.21%;发放患方问卷260份,回收有效问卷237份,有效率为91.1%。

(二)研究工具

综合运用文献研究、专家咨询法和个体访谈^[2],编制医患沟通行为期望调查问卷,并进行信效度检验,该问卷Cronbach α 值为0.922,满足心理测量学的要求。问卷分为个人基本信息、沟通认知、沟通行为期望三部分。沟通认知包括医患关系、医患信任、医患沟通满意等方面。沟通行为期望部分共25个条目,各条目均采用李克特五级评分法,数值9、7、5、3、1分别对应为非常看重、看重、一般、不太看重、基本不考虑。

基金项目:安徽省优秀青年人才基金项目“基于改善医患关系的医患沟通模式构建”(2011SQRL106);皖南医学院校级教学研究项目(2012jyxm39);安徽省人文社会科学重点研究基地(大学生心理健康教育研究中心)开放基金资助项目(SJD201501)

收稿日期:2016-09-07

作者简介:国实(1980—),女,辽宁铁岭人,讲师,研究方向为卫生管理、人文医学、管理心理学。

(三) 统计学方法

回收的问卷采用 EpiData 3.0 软件建立数据库,运用 SPSS17.0 软件对数据进行描述性统计分析和单因素分析,以 $P \leq 0.05$ 为差异有统计学意义。

二、结果

(一) 医患双方对沟通各因素期望值排序

医患双方沟通期望调查结果显示,医患双方对沟通行为各指标均有较高的关注和期望,各项指标的评价平均分大多在 7 分以上。根据医患双方对沟通行为重要性排序可见,了解病情、获得满意的治疗效果是医患双方沟通时最为注重的沟通行为;此外患者还比较看重事先告知检查治疗的目的、了解治疗费用、就诊中医患沟通愉快等;而医务人员在沟通时主要关注是否专心听病史、治疗前告知治疗内容、快速处理投诉等(表 1)。这说明患者沟通时不仅看重医疗活动的技术性,同时对非技术内容也会有所关注,而医务人员比较关注医疗技术的流程。

表 1 医生、患者对沟通行为期望值排序比较

项目	患者	医生
了解患者病情	1	1
获得满意治疗效果	2	3
事先告知检查、治疗的目的	3	7
诊疗过程中医患沟通愉快	4	13
患者信任医生	5	8
了解治疗费用	6	15
治疗前告知治疗内容	7	4
医生耐心、专心听病史	8	2
医院重视和快速处理患者的意见或投诉	9	5
医生解答相应疑问	10	6
医生尊重患者	11	9
诊治中医生注意到患者的需求和不便	17	10

均值按降序排列;2组数据确保取排序前 10 位项目。

(二) 医患双方沟通期望各要素差异性分析

进一步分析医患双方对沟通行为期望的差异,结果显示,两类调查对象在注重患者需求和不便、缓解患者紧张或不安、明确复诊内容和时间、专心听患者讲病史、患者陈述病史被打断(讲述病史经常被打断)、医生严肃的表情与动作、听懂患者所讲内容、对患者和蔼可亲等 8 个沟通期望要素上存在差异,医务人员的沟通期望值均高于患者,差异有统计学意义($P < 0.05$)。其他 17 个沟通期望要素上医生、患者间差异无统计学意义。

(三) 不同认知的患者对沟通行为期望差异分析
认知对于人类行为具有决定性影响,其差异将

导致不同的心理倾向和行为倾向。通过分析患者对医患关系、医患信任、医患沟通满意度的认知差异,探讨患者沟通行为期望,分析满足患者沟通需求、提高患者满意度的对策。

1. 医患关系认知

t 检验结果显示,对医患关系评价好的患者沟通期望显著高于医患关系评价差的患者,二者在事先告知检查、治疗目的等 11 个沟通行为期望要素上存在显著性差异($P < 0.05$,表 2)。

表 2 不同医患关系认知患者对沟通行为期望的比较分析
(分, $\bar{x} \pm s$)

要素	医患关系评价好	医患关系评价差	t 值	P 值
事先告知检查、治疗目的	8.22±1.55	7.52±1.97	3.05	<0.05
治疗前告知治疗内容	7.89±1.71	7.19±1.99	2.92	<0.05
给予用药饮食方面指导	7.73±1.80	6.84±2.16	3.40	<0.05
注重提供多种治疗方案	7.61±1.87	6.79±2.42	2.90	<0.05
沟通时间足够	7.45±2.05	6.93±1.95	1.98	<0.05
沟通时注重拉近距离	5.73±2.55	4.67±2.50	3.21	<0.05
沟通时对患者和蔼可亲	7.15±2.26	6.28±2.33	2.92	<0.05
医生尊重患者	7.68±1.99	7.05±2.19	2.30	<0.05
患者信任医生	8.01±1.63	7.24±2.19	3.04	<0.05
医院重视和快速处理患者的意见或投诉	7.86±1.65	6.97±2.06	3.68	<0.05
诊疗过程中患者沟通愉快	8.17±1.49	7.40±1.81	3.59	<0.05

2. 医患信任程度认知

根据调查结果把患者对医务人员的信任分为信任、不太信任,比较患者的沟通行为期望。通过 t 检验发现,对医务人员信任的患者医患沟通期望高于对医务人员不太信任的患者,且除医生能够让患者放松、讲话被打断、看清楚病历上字迹外,其他各要素二者间均存在显著性差异($P < 0.05$)。

3. 医患沟通满意度认知

把患者对与医务人员沟通的感受分为满意、不太满意,通过 t 检验比较二者的沟通行为期望。结果发现,医患沟通感受满意的患者沟通期望明显高于沟通不太满意的患者,且除医生告知配合放松方法、讲话被打断、看清楚病历上字迹外,其他各要素二者间均存在显著性差异($P < 0.05$)。

三、讨论

(一) 医患双方沟通行为期望差异较大,患者沟通意愿被压抑,满意度不高

良好有效的沟通是化解矛盾、减少冲突、融洽关

系、增强合力、实现目标的重要途径。本研究发现,医患双方对沟通行为各指标均有较高的关注和期望,各要素评价平均分大多在7分以上,表明医患双方对医疗过程中的沟通意义有比较明确的认知。患者的参与意识、知情同意等需求日趋丰富,医患之间应积极寻找切入点,重视彼此沟通的关注点,融洽医患关系。

进一步分析医患沟通期望差异发现,医务人员对沟通相关要素的关注高于患者,而患者的沟通满意度、对医务人员的信任程度又较低,这从侧面反映出医务人员虽然关注到沟通的意义,但因工作量饱和、人力资源缺乏等原因,实际医疗过程中无法做到有效沟通^[3];患者本就不对沟通抱过高期望,抑制了自身沟通需求,实际沟通满意度更低,这导致患者将自身医疗安全交由医务人员处理,过分依赖医务人员,这为可能发生的医患冲突甚至恶性事件埋下了隐患。

(二)患者认知不同,对沟通行为期望差异较大

社会认知理论强调人类行为是个体与环境交互作用的产物,特别注重环境和认知的交互作用,而个体认知受到认知者本身、认知对象和社会情境三因素影响。认知对于人类行为具有决定性影响,其差异将导致不同的心理倾向和行为倾向。本研究发现患者对医患关系、医患信任程度、医患沟通满意度认知不同,对沟通相关要素关注也明显不同,医患关系感知好、信任程度高、医患沟通满意的患者对医患沟通的关注也会比较高;医疗决策参与度高,沟通期望高的患者在就医过程中更加注重医疗沟通流程标准化、人性化。

(三)注重培养患者就医前沟通准备素养,释放沟通意愿,提高患者满意度

患者沟通行为期望低,实际感知满意度也低,沟通意愿被压抑,通过开放式访谈发现,很多患者在就医过程中不知道如何与医务人员沟通,不知道问哪些问题,也不知道做哪些准备,很难在较短的时间内把问题表述清楚。这就需要社会、医院有意识培养患者就医前沟通准备素养,提高患者满意度。有证据提示^[4],对患者问诊前进行培训和引导,让患者采用多种方式提供相关疾病信息,问诊时其信息需求更明确,提问质量较高,且总体问诊时间并未增加。医院可以建立客户服务中心、信息咨询服务等有助于满足患者就诊前的沟通需求;招募医务志愿者,改善医患沟通时间少的问题,释放患者沟通需求,明确沟通内容,进而提高患者满意度,提升医患信任感;完善医疗预约机制,预约时医院可以通过网络提供相关

视频、数据,使患者在参与沟通前预先了解相关知识,以节省宝贵的沟通时间;患者也可以自制指导手册,写一些小提示,患者在看医生之前把最关心的问题记录下来,以免遗忘。只有让患者更为完善地了解自身疾病,才能和医生进行有效沟通,才能对医生的努力给予认可,减少医患纠纷。同时,更多的专业沟通指导也会让民众更了解疾病治疗,减少患者盲目夸大医学作用的现象^[5-6]。

(四)采取多种措施改善患者的医患认知,全面提高医疗沟通质量

患者对医疗服务、医患关系等认知是在社会环境、医疗服务过程中不断形成的。随着居民收入水平和生活水平的不断提高,患者对医疗服务、医疗沟通的期望也不断提高并呈差异化趋势,这就要求医疗服务提供者真正树立以患者为中心的观念,注重医患沟通过程中的细节:一是以人性化服务为中心,寻找服务创新点。目前,不仅不同患者的服务需求存在着差异化,同一患者对医疗服务的期望也有显性和隐性之分,医疗服务机构不仅要重视满足患者就医过程中的显性需求,还应当关注患者的隐性需要,在尊重、理解、关怀患者等方面采取措施,寻求服务创新点,通过人性化服务不断提高患者的满意度。二是建立和完善医患沟通机制,建立投诉或意见反馈制度,及时受理和处理患者的投诉或建议,并结合患者需求及时改进自己的服务。三是建立医疗告知制度,增进医患之间的信任。通过开展医疗服务信息公示及住院患者一日清单制等手段,使患者及时了解诊疗收费标准、药品价格、检查项目等信息,以减少不必要的纠纷。

参考文献

- [1] 徐娴英,马钦海.基于期望视角的感知服务质量与顾客满意度区别研究[J].数理统计与管理,2012,31(5):863-870
- [2] 朱芳琳,滕志香,赵书峰.国外医患沟通质量评价量表研究综述[J].中国医学伦理学,2014,27(3):376-381
- [3] 汪柳妹,刘惠军.影响患者满意度的医疗诊谈模式[J].中国卫生事业管理,2015,32(2):99-101
- [4] 卫茂玲,苏维,李幼平等.医患沟通系统评价证据的循证分析[J].中国循证医学杂志,2008,8(12):1100-1104
- [5] 郝晋,王晓燕,苗京楠,等.医患认知差异下医患信任关系的重构[J].中国医院管理,2015,35(12):70-72
- [6] 国实,王国平,徐朋辉,等.医患双方对沟通认知差异的调查分析与对策[J].南京医科大学学报(社会科学版),2016,16(1):48-50