



患者公众教育的意义与途径

何小菁, 王长青, 钱东福, 刘虹

南京医科大学医政学院, 江苏 南京 211166

摘要:患者公众是与医学、医院、医生有相当关系或一定交往的个人、群体或其他组织等多重社会角色的集合。教育患者公众可以有效提升患者公众素质,使患者公众积极主动地参与疾病的诊疗过程中,充分体现一切以患者为先的人文医学理念,对实现和谐的医患关系具有重要意义。通过分析患者伦理素质、心理素质、法律素质、沟通素质等,揭示患者公众教育与医学发展、医疗质量、医患关系、执业环境等存在相关联系。患者公众教育既是提升患者公众素质的教育活动,也是医学人文关怀的重要方式;既是政府为主体的社会管理行为,也是医疗机构的管理工作。通过患者公众教育可以提升患者伦理素质、患者心理素质、患者法律素质、患者沟通素质、患者公众素质,使患者公众积极主动、理性地参与医疗服务,促进医患共同决策,营造良好的医疗服务氛围。

关键词:医患沟通;患者公众教育;素质;人文医学

中图分类号:R193.2

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2020)01-037-004

doi:10.7655/NYDXBSS20200109

患者公众教育可以提升患者公众素质,使患者公众积极主动地参与到疾病的诊疗过程中,充分体现一切以患者为先的人文医学理念,对实现和谐的医患关系具有重要意义。国内外学者对患者行为进行了大量的研究^[1-2],但是对患者公众本体研究并不多见,本文分析患者公众概念、素质,以及患者公众教育的相关概念,并着重研究通过患者公众教育,患者公众应具备的患者公众素质,为促进医患共同决策提供参考。

一、患者公众及患者公众素质

公众是指与组织有相当关系或一定交往的个人、群体或其他组织。患者公众是与医学、医院、医生有相当关系或一定交往的个人、群体或其他组织,既包括现实的患者公众(如正在诊疗中的患者),也包括潜在的患者公众(如可能接受诊疗的人)。任何个人、群体都是潜在的患者公众。因此,患者公众是一个庞大的社会群体。

素质,是主体所表现的稳定的行为举止和内在的心理倾向。《辞海》中素质的定义主要包括三种:一是人的生理上的原来的特点。二是事物本身的性质。三是完成某种活动所必需的基本条件。

患者公众素质是患者在接受医学服务过程中应具备的伦理、心理、法律和沟通等方面的基本条件。知、情、意、行是患者公众素质的综合反映^[3]。患者公众教育素质能使患者在接受诊治、康复、预防、保健、健康教育和计划生育等医疗服务过程中,起到长期、持续的影响,甚至起到决定作用;是在患者先天生理的基础之上,经过接受后天的患者公众教育,提升患者的法律、伦理、心理、社会和沟通等知识、常识,内化为知、情、意、行等人格、气质、修养的过程;能够使患者在就医过程中具有相对稳定的心理品质、素养和能力,进而能够正确识别疾病发生与发展过程,感应疾病过程中的刺激。患者公众素质是患者的一种较为稳定的属性,是制约医学发展、医疗质量、医患关系、执业环境的重要因素。

基金项目:南京医科大学哲学社会科学专项项目“人文医学知识图谱研究”(2017ZSZ004);江苏省高等教育教改研究重点课题“健康中国背景下医药卫生管理本科生实践与创新能力培养研究”(2017FSJG039);江苏省哲学社会科学优秀创新团队

收稿日期:2019-09-02

作者简介:何小菁(1974—),男,江苏武进人,博士,副教授,研究方向为医学信息学;刘虹(1957—),男,江苏南京人,副教授,研究方向为医学哲学,通信作者,870203982@qq.com。

二、患者公众教育及目的

患者公众教育是以政府为教育主体,以患者公众为教育对象,以多维度的传播工具为教育手段,以提升患者公众素质、提升患者理性就医能力、提供医学人文关怀、建构和谐医患关系为教育目的的教育活动。患者公众教育通过长期教育、训练、学习可以提升患者良性的认知、情绪、感受、思维和行为能力,最终能够实现理性就医的过程。患者公众教育也能够使医务人员在开展医疗服务过程中更好地尊重患者、理解患者和服务患者。

患者公众教育的目的是教育患者公众尊重生命、尊重医学、尊重医务人员的人格和劳动;知晓并遵守患者公众应该具有的相关法律与规章制度;知晓并遵守患者公众应该具有的相关伦理规范与要求;掌握医患沟通的知识和技能、具有控制负性情绪和理性思考的能力;支持和配合医院教学和科研,具有服从医院管理的意识和行为。

三、患者公众教育的必要性

(一)患者公众扮演多重重要的社会角色

患者公众不仅是医学服务的对象、医患关系的主体、诊疗活动的参与者、医疗质量的体验者,还是构成医疗环境的重要部分。患者公众的素质是制约医学发展、医疗质量、医患关系、执业环境的重要组成部分。

(二)患者公众角色对相关知识、能力和素质有一定要求

医学和医院管理的知识,就医应该遵行的伦理行为和法律行为,医患沟通的能力,控制情绪、理智思考的能力,尊重医学、尊重医务人员的基本素质,配合诊疗、支持医学教学和科研的意识与行为等,都是合格的患者公众应该具备的。

(三)患者公众教育事关社会文明和公民素质,是政府的社会责任

非理性就医是破坏社会稳定的重要因素。有学者^[4]对江苏省三级医院1 136名医务人员和1 088名患者进行患者公众教育调查,发现部分患者在患者义务、疾病风险、疗效期望、医疗事件归责等方面的认知缺乏理性,并得出结论,患者公众教育是避免患者非理性就医的重要途径。每一起恶性伤医事件的背后,都有着患者公众在健康危机中无所适从、焦虑烦躁等负性情绪爆发,非理性思维和素质低下的背景。我国缺乏患者公众教育的理念、语境和平台,患者公众一直缺乏接受教育的机会和途径。

(四)患者公众教育是健康中国的应有之义

患者公众教育既是医院管理的重要工作,也是净化社会环境、建设健康中国的重要举措,对此政

府部门应有积极应对的举措。患者公众教育是医学人文关怀的方式,因为其符合患者的根本利益;患者公众教育是医院管理行为,因为其涉及医患关系、执业环境和医疗质量。

四、患者公众教育成效

患者公众教育需要国家政府部门、社会团体、企事业单位和社会公众共同参与,探索患者公众教育的内容结构、工作机制,通过科学管理,优化社会资源配置,最终达到患者公众教育理想成效。如美国夏威夷州卫生局“开启健康夏威夷”患者公众教育活动^[5],通过专项患者公众教育,对社区、学校、公众和专业人士进行健康评估,提高健康管理水平。又如国务院2018年颁布的《医疗纠纷预防和处理条例》(中华人民共和国国务院令 第701号)的第二十一条明确规定:“各级人民政府应当加强健康促进与教育工作,普及健康科学知识,提高公众对疾病治疗等医学科学知识的认知水平。”^[6]

(一)感知医学人文关怀

灵性、人格、本真是医学干预身体的三个限度^[7]。通过患者具身感知医学人文关怀,提升患者医学人文常识与技能,获得有效医学干预。患者在接受公众教育过程中,其认知、情绪、感受、思维和行为更具医学人文属性。在这一过程中,引发患者良性的具身认识和具身情绪。患者公众教育中,患者获得的医学人文常识和技能,与患者的身体、环境、活动和任务等因素对其的刺激相关。患者感受上承患者具身刺激、患者具身认知和患者具身情绪,下连患者具身意识和患者具身行为,居于患者公众教育的中心。

(二)提高患者健康素养

德国哲学家黑格尔认为,一切都在感受中,如果愿意也可以说,一切出现在精神的意识和理性中的东西都在感受中有其起源和开端,因为起源和开端无非是指某物在其中显现出来的最初的、直接的方式。原理、宗教等只在头脑中是不够的,它们必须在心中,在感受中。患者公众教育可以使患者更好地认识疾病与健康关系,回应患者的精神诉求,提升患者的精神面貌与增加健康知识,提高患者健康素养。

(三)共建和谐医患关系

患者公众教育可以使患者尊重生命、尊重医学、尊重医务人员,理解医学与医生,理解医者存在的真正价值,通过普及医学健康知识提升患者理性就医能力、感受医学人文关怀、建构和谐医患关系;正确认识医患关系,医患之间既不是买卖关系也不是契约关系,而是复杂的医学人文关系;从医护人员的角度,可以更好地体认、体察和体谅患者感受。

以上三个层次的患者公众教育结果,其核心是前两者。感知医学人文关怀,提升患者医学人文常

识与技能,进而提升患者健康素养,是患者公众教育的主要目的。通过患者公众教育可以增强患者对于医学的理性认识,有利于构建和谐医患关系。

五、患者公众素质分析

理性患者是社会对患者公众的角色定位,这一社会角色应该具有特殊的素质要求,包括伦理素质、心理素质、法律素质和沟通素质等内容。

(一)患者伦理素质

黑格尔说:“伦理是活着的善。”^[8]伦理是依循善良的理念认知世界,处理各种关系的理性行为选择。患者伦理素质是指患者以善为信念,认知和处理就医过程中各种关系所需要的基本条件,表现为患者伦理认知和患者伦理行为。良好的患者伦理素质体现在认知和行为方面,即在就医过程中,患者能够遵循就医道德准则。这些具体道德要求主要包括尊重医务人员的职业自主权;尊重、体谅医务人员;信任医务人员,尊重医嘱;主动配合参与治疗与护理;个人利益服从社会公益;遇到纠纷以科学为据、以法为度等^[9]。不良的患者伦理素质体现在认知和行为方面,即伤医辱医、不当获利,医伤害其他患者及公众、贿医等行为^[10]。

患者伦理素质存在问题,意味着患者的就医认知和行为的善恶标准存在偏差,进而导致违背伦理的就医行为发生,甚至由违背伦理到违背法律。中国医学科学院率全国九院校开展的“全国医务工作者从业状况的调查”中有关暴力伤医辱医问题的调研结果显示,患者的道德水平低下、目无法纪、缺乏医学科学知识等是导致暴力伤医辱医的重要原因^[11],因此提升患者伦理素质是患者公众教育的主要内容。

(二)患者心理素质

患者的心理素质由认知因素、个性因素和适应性因素三个方面构成。疾患在使患者的躯体受到伤害的同时,也损伤了患者的心理素质。在疾病过程中,患者常常发生认知错位、个性扭曲、适应性不良的情况。患者心理素质的良性表现如心态平和、情绪稳定、乐观、态度积极等;患者公众心理素质的不良表现多种多样,如依赖性增强,被动性加重,行为幼稚化,要求别人关心自己;主观感觉异常,对脏器活动的信息特别关注,常有不适之感;易激惹,情绪波动大,易发怒、易伤感;遇事易发火,事后又懊悔不已;焦虑、恐惧反应及抑郁情绪相当常见,经常处于痛苦的“思考”状态:患者惧怕病痛、惧怕疾病过程、惧怕诊疗失误、担忧失去健康、担忧失去正常生活的能力、担忧家人在各方面受牵累、惧怕伤残、惧怕死亡;害怕孤独,患病后特别思念亲人,希望有人陪伴身边;猜疑心加重,患者常察言观色,捕捉只言片语推断自己的病情是否被隐瞒;自卑感加重,

特别是慢性病患者、伤残患者。

(三)患者法律素质

法律素质是一个人对于法及法律的认识深度和实践能力。患者法律素质是指患者应当具备的就医方面的认知、思维和行为等素质。患者法律素质是社会评价中的一个理性范畴,它不仅包括法律信仰、法律意识、法律知识、法律情感等,还包括对卫生法学和医学哲学问题的理解、领悟及理性思维的能力。患者法律素质要素包括:就医时法律思维能力、问题表达能力和对就医过程中出现的医疗纠纷、医疗事故等事实的探索能力。在这三个方面的能力中,就医时的法律思维能力是患者法律素质的核心。

患者法律素质的高低,与整个社会的医疗文明程度息息相关。公民整体的法律素质影响着和决定着依法治国的进程,患者法律素质也是进行依法治国的基础。因为,社会公民都可能成为患者,患者法律素质与国民整体素质水平之间存在相关性。同时,一般患者都缺乏系统的医学教育,所占有的医疗资源比较少,这就需要国家和社会对患者法律素质教育给予重视,加大对患者法律素质教育投入,同时也需要社会要素积极介入,为患者法律素质教育的顺利开展奠定社会基础。

患者法律素质公众教育是提高患者法律素质的重要途径和有效手段。从患者个体角度而言,为了安全、顺利就医,患者应具备一定的法律素质;作为理性的患者而言,一旦发生医疗纠纷、医患矛盾,为了能够理性地认识疾病与医学服务疗效,患者也应具备一定的法律素质。法律素质已经成为现代患者不可缺少的素质之一。国家医疗卫生事业的进步与发展、社会的安定与和谐都体现出了对患者法律素质提升的迫切需要。为提升患者法律素质,患者法律素质公众教育是一个行之有效的途径。患者法律素质公众教育的最终目的是通过教育的方式,使患者掌握一定的法律知识,提升法律意识,形成法律素质,培育法律信仰、法律情感,以及加强培养对卫生法学和医学哲学问题的理解、领悟及理性思维的能力,最终实现能够在就医过程中运用法律手段维护自身的合法权益。

(四)患者沟通素质

沟通是人与人之间、人与群体之间的思想与感情的传递和反馈的过程。沟通是人们分享信息、思想和情感,以求思想达成一致和感情通畅的过程。沟通过程既可以通过虚拟环境^[12-13],也可以利用现实环境,不仅包含口头语言和书面语言,也包含形体语言、个人的习惯作风和方式、物质环境——赋予信息的任何物质、事实或数据。沟通涉及的活动包括商讨、座谈、交流、劝说、教授以及谈判等。沟通素质是指人类社会个体之间正常交往时不可

或缺的心理品质。

患者沟通素质是指在患者就医过程中,患者所具备的相融、相通、和谐、共进的心理品质。良好的患者沟通素质体现在患者具有良好的沟通能力上。患者沟通能力包含着表达能力、倾听能力和设计能力(形象设计、动作设计、环境设计)。患者沟通能力是患者个人素质的外化形式,关系着患者的知识、能力和品德。良好的沟通能力,有利于患者在就医过程或者发生医患纠纷时,找到矛盾的焦点,及时走出困惑,及时解决医患矛盾。

对患者公众教育的相关要素进行分析,可以厘清患者公众教育与医学发展、医疗质量、医患关系、执业环境之间的关系。患者公众教育既是提升患者公众素质的教育活动,也是医学人文关怀的重要方式;既是政府为主体的社会管理行为,也是医疗机构的管理工作。可以通过患者公众教育提升患者伦理素质、患者心理素质、患者法律素质、患者沟通素质、患者公众素质,使患者公众积极主动、理性地参与医疗服务,促进医患共同决策,营造良好的医疗服务氛围。

参考文献

- [1] 何小菁,钱东福,林振平,等. 健康江苏视阈下 Web of Science 中安宁疗护主题文献分析[J]. 南京医科大学学报(社会科学版),2019,19(3):179-184
- [2] 李轶,王长青,何小菁. Web of Science 中医学人文和人文医学文献可视化分析[J]. 医学与哲学,2019,40(1):49-53
- [3] 周鹏生. 具身认知视角下道德教育之“行”探析[J]. 社会科学家,2017(12):125-130
- [4] 赵盼盼,钱东福,刘虹. 江苏省三级医院患者公众教育现状调查[J]. 中华医院管理杂志,2018,34(11):922-926
- [5] 邹宇量,JAY, MADDOCK. “开启健康夏威夷”项目的主要特点、经验及启示[J]. 现代预防医学,2014,41(14):2572-2574
- [6] 中华人民共和国国务院第701号令:医疗纠纷预防和处理条例[EB/OL]. [2018-7-31]. http://www.gov.cn/gongbao/content/2018/content_5323086.htm
- [7] 刘虹. 守卫身体——论医学干预的限度[J]. 医学与哲学,2019,40(22):1-6,11
- [8] 黑格尔. 法哲学原理[M]. 北京:商务印书馆,1961:164
- [9] 郭清秀. 试论患者就医道德[J]. 医学与哲学,1987(9):40-41
- [10] 李家伟,景琳,杨莉,等. 道德责任视角下患者不良就医行为研究:现象及对策[J]. 中国医院管理,2011(10):44-47
- [11] 王亮,李梅君,张新庆,等. 暴力侮辱伤医状况的调查分析[J]. 医学与哲学,2014,35(9A):47-49,73
- [12] 徐杰. 微信公众平台在医院健康教育中的应用[J]. 中国健康教育,2015,31(1):86-87
- [13] 虞继光. 从提高“媒商”到拓展“媒能”:互联网时代公众新闻传播教育的嬗变[J]. 新闻界,2016(22):68-72

The significance and ways of public educating for patients

HE Xiaojing, WANG Changqing, QIAN Dongfu, LIU Hong

School of Health Policy and Management, Nanjing Medical University, Nanjing 211166, China

Abstract: Patient public is an individual, group or other organization that has a considerable relationship with medicine, hospitals and doctors. Educating the patient public can effectively improve the quality of the patient public, enable the patient public to actively participate in the diagnosis and treatment process of the disease, fully embody all the humanistic medical concepts of patient first, which is of great significance to the realization of harmonious doctor-patient relationship. The author analyzed the ethical quality, psychological quality, legal quality and communication quality of patients, revealed that public education of patients was an important factor restricting medical development, medical quality, doctor-patient relationship and professional environment. Patient public education is not only an educational activity to improve patients' public quality, but also an important way of medical humanistic care. Patient public education is not only the social management behavior of the government as the main body, but also the management of medical institutions. Through imparting the humanistic medicine knowledge to the public patients, we can improve the ethical quality, psychological quality, legal quality, communication quality and public quality of patients, so that the public of patients can actively and rationally participate in the medical service, promote the joint decision-making of doctors and patients, and create a good medical service atmosphere.

Key words: doctor-patient communication; patient public education; accomplishment; humanistic medicine