

江苏、宁夏两省六所医院医患沟通专题调查分析

王锦帆¹, 刘庭芳², 王虹³, 徐俊¹, 许勤⁴

(1. 南京医科大学第四临床医学院, 江苏 南京 210029; 2. 清华大学医药卫生研究中心, 北京 100084; 3. 南京医科大学第一临床医学院, 4. 护理学院, 江苏 南京 210029)

摘要:对江苏、宁夏两省六所医院进行现场问卷调查,以了解两地区医患双方对医患沟通的认知以及需求情况。结果显示,医患双方对医患沟通的认知并不完全一致,多数患者认为医患关系较好,医患双方都高度认可医患沟通的作用,并有不同的医患沟通需要。

关键词:医患沟通;医院;认知;需求;调查

中图分类号: R197.323.4

文献标识码: A

文章编号: 1671-0479(2013)04-305-005

doi: 10.7655/NYDXBSS20130405

我国的医患沟通是在市场经济环境下,经过医疗卫生行业部分医务人员科学思考,勇于探索,开拓创新而孕育出的新型医疗服务实践与学术方向。十余年来党和政府及全社会更是重视建立和谐的医患关系^[1]。受卫生部医疗服务监管司委托,由清华大学和南京医科大学共同主持课题《我国医患沟通现状与“中国医患沟通指南”研究》,课题组于2012年上半年在江苏和宁夏两省不同类型且有代表性的医院中开展了医患沟通专题调查,现将调查情况和结果分析如下。

一、调查对象与内容

(一)调查对象

本次调查对象为医疗机构的工作人员(主要为医生、护士、医技人员、行政人员)及患者或患者家属。在江苏、宁夏两地区按照不同类别进行随机抽样,抽得6所医院,其中三甲综合医院、三甲专科医院、二甲医院各2所(江苏:江苏省人民医院、南京脑科医院、高淳县人民医院;宁夏:宁夏医科大学总医院、银川市妇幼保健院、贺兰县人民医院)。问卷调查委托被调查医院院办或科教处负责,于2011年9~11月进行,在6所医院随机抽取的550名医方人员、860名患者或患者家属中开展调查,被调查者当场填写收回。

(二)调查内容

本次调查的问卷分为患方问卷和医方问卷两种,患方问卷调查内容涉及患者基本信息、医患沟通需求情况、本次就诊沟通情况调查;医方问卷调查内容包括医方基本信息、对医患沟通的认知、对医患沟通制度、医患沟通培训方面的需求等。

(三)研究方法

将收集到的调查表资料录入数据管理软件EpiData3.0,经双录入检查核对无误后转入Excel软件进行归类统计分析。

二、调查结果与分析

(一)受调查的医患双方基本情况

1. 患方基本情况

性别:男358人(41.68%),女485人(56.4%);文化程度:本科以上41人(4.77%),大专358人(41.63%),中专176人(20.47%),中专以下265人(30.81%);月经济收入:5000元以上135人(15.7%),3000元以上168人(19.33%),1500元以上223人(25.93%),不足1500元60人(6.98%),没有稳定收入来源149人(17.33%);费用类别:城镇职工医保286人(33.26%),城镇居民医保104人(12.09%),新农合114人(13.26%),商业保险22人

基金项目:卫生部医疗服务监管司资助项目

收稿日期:2013-05-10

作者简介:王锦帆(1960-),男,浙江永康人,教授,硕士生导师,研究方向为医患沟通学;刘庭芳(1947-),男,安徽合肥人,教授,研究方向为卫生与医院管理。

(2.56%), 自费 247 人 (28.72%), 其他 52 人 (8.05%)。

2. 医方基本情况

性别:男 174 人(31.58%),女 373 人(67.7%);文化程度:研究生 122 人 (22.14%),本科 374 人 (67.88%),大专 30 人(5.44%);职业类别:医生 255 人(46.28%),护士 206 人(37.39%),医技人员 38 人 (6.90%),行政人员 31 人(5.63%);专科类别:内科 202 人(36.66%),外科 109 人(19.78%),妇科 54 人 (9.8%), 儿科 40 人 (7.26%), 其他科 109 人 (19.78%)。

(二)江苏、宁夏两省调查结果异同分析

1. 医-医结果异同分析

本次调查在江苏、宁夏两省 6 所医院开展调查,医方收回的 551 份问卷中,江苏 417 份(75.68%),宁夏 134 份(24.5%)。两省医方人员对医患沟通问题中某些看法基本一致,但也有一些不一致。对于医患沟通最大的障碍中,两省的医方观点基本一致,都有 50%以上的人认为患者对医疗知识不了解,患者也不理解医务人员工作,接近 50%的人认为患者不信任,这说明两省医务人员都面临着基本相同的医患关系现状。

面对患者提问时,两省大部分医生都能够不同程度地解答。与患者有分歧时,江苏省被调查医方大部分是主动解释沟通,而宁夏医方也有一部分是主动沟通,但更多的人是采取自己认为有效的方法来解决;对患者不合理要求,江苏的医生中 80%以上会认真倾听、耐心解释,而宁夏只有一部分医生是认真倾听与解释,接近 30%的医生选择直接拒绝、不予理睬或敷衍拖延;两省的医院医患沟通制度设立、医患沟通整体实施水平基本都较高,江苏省偏高一点,差距不大。

关于接受医患沟通相关培训以及培训方式,两省的差别较大。江苏省 77.6%的医方认为需要接受医患沟通专门知识与技能的培训,89.5%的人认为最好采用内部培训的方式。而宁夏 63%的人认为培训内容的重点是行政/司法/媒体沟通策略,72%的人选择外出进修的培训方式。两省医务人员对于医患沟通对提高医疗服务质量的价值的看法是一致的,并且予以高度认可。

2. 患-患结果异同分析

在收回的 860 份问卷中,江苏 505 份 (58.72%),宁夏 355 份(41.28%)。两省患者月经济收入水平有明显差距,江苏省接近 20%的患者月收入 5 000 元以上,不足 1 500 元的仅 6%;而宁夏患

者中月收入 5 000 元以上的不到 10%,不足 1500 元的有 8%,1 500~5 000 元的比例江苏省略微偏高一点。文化程度方面,江苏患者中硕士及以上的占 7.33%,而宁夏患者硕士及以上仅有 4 人,中专以上、硕士以下的比例两地区基本差不多,都是占该地区总人数的 60%左右,中专以下学历的比例宁夏地区明显高于江苏地区。说明江苏地区患者文化程度整体比宁夏地区高。

在医患沟通需求调查中,两地区大部分患者认为当前医患关系较好,接近 90%的患者认为医患沟通对提高医疗服务质量有作用;对于医方交流沟通重要程度的问题,两地区患者观点一致,95%以上的患者认为与医生交流沟通是重要的;沟通方式方面,两地区都希望医生主动告知以及有针对性的咨询,宁夏地区患者希望医生能主动告知的比例比江苏地区的稍高;问到与医方交流沟通的内容时,两个地区的差别较大,江苏有 75%以上患者关心病情,而宁夏关心病情的患者不足 9%;宁夏接近 50%的患者关心费用,江苏地区此比例稍低些。

江苏地区的大部分患者更关心治疗方案、诊断、治疗效果,而宁夏的患者倾向于费用、治疗风险与注意事项、康复指导等方面;与医务人员交流沟通障碍方面,两地区患者都觉得自身医疗知识不够、医生没有时间及医生不够热情,这说明患者基本上认识到自身知识欠缺,尊重和理解医务人员的同时也很看重医务人员的态度;与医务人员产生分歧或矛盾时,两地超过 1/3 的患者选择直接反映给当事人或主管人员,近 1/3 的人选择忍耐不反映或不知道如何反映,同时也有超过 1/3 的人选择采取自认为有效的方式解决,其中不乏投诉、医闹。

(三)医患双方对医患沟通的认知情况

调查的患者中,71.16%是门急诊患者,14.07%是住院患者,患者家属及朋友占 15.81%,这说明近 85%的问卷是患者本人填写,问卷的真实性相对可靠。在医患交流沟通重要性问题上,95%以上的患者认为医生与患者交流沟通很重要。在沟通时间问题上,21.74%的患者选 15 分钟以内,15.58%的患者认为 30 分钟以内,61.28%的患者选择视情况而定;51.3%的医生倾听患者讲述病情在 10 分钟以内,25.22%的医生在 15 分钟以内,医患双方对看病就诊时间方面很不一致,显然,医生目前能够提供的交流时间并不能满足患者需要。

关于医患双方对当前医患关系状况、医患沟通对提高医疗服务质量作用的认知见表 1。大部分患者认为当前医患关系较好,只有一小部分患者认为当前

医患关系一般;而在问到医患沟通对提高医疗服务质量方面,90%左右的医方、患方觉得医患沟通对提高医疗服务质量的作用较大,仅有一小部分人认为沟通提高医疗服务质量的作用不明显,医患双方高度认可医患沟通对提高医疗服务质量的积极作用。

(四) 医患双方对医患沟通的需求情况

在了解医患双方基本情况以及对医患沟通认知的基础上,本次调查主要针对医患双方对医患沟通需求方面设计问题。医患沟通的内容包括交流沟通内容、双方交流的障碍、费用方面是否征求患方意见、医患产生分歧或矛盾时双方采取的措施。结果见表2。就详细交流沟通内容而言,接近50%的

表1 医患双方对医患沟通的认知情况 (%)

项目	医方	患方
当前医患关系状况		
好		31.63
较好		38.84
一般		26.40
医患沟通对提高医疗服务质量的作用		
作用大	49.18	52.44
作用较大	42.65	35.81
作用一般	6.72	10.12

医方对于当前医患关系状况未设题。

表2 医患双方对医患沟通需求情况 (%)

项目	医方	患方
交流沟通内容		
病情	63.70	48.02
诊断	59.35	43.60
一般	-	26.40
治疗方案	60.62	48.49
治疗效果	48.82	43.26
费用	53.90	40.93
治疗风险与注意事项	82.03	42.79
康复指导	61.52	39.07
双方交流的障碍		
患者不信任	47.19	4.60
患者对医疗知识不了解	52.09	43.37
没有时间和精力/机会	27.04	44.77
医务人员不够热情和耐心	-	49.07
关于费用方面是否征求过患者意见		
预先征求过	72.77	81.63
预先未征求过	10.35	18.26
医患产生分歧或矛盾时,双方采取的措施		
主动去解释沟通	60.07	-
不主动,等患者来再解释	5.99	-
采取自己认为有效地方式解决	31.22	33.60
忍耐不反映或不知道如何反映	-	24.30
直接反应给当事人或主管人员	-	33.84

患者较关注治疗方案、病情等,医方一定程度上也关注治疗方案,但是80%以上的人关注治疗风险与注意事项。由结果比较可见,医方侧重于疾病的治疗风险与注意事项、病情、康复指导,患者交流更关注疾病治疗方案、病情、诊断等内容,医患双方需要准备把握交流沟通内容的重点才能更好地沟通交流。

问到交流障碍时,双方在患者对医疗知识不了解、医方没有时间和精力方面基本上达成共同认识;47.19%的医方认为障碍源于患者不信任医方,而患方中仅有4.6%的人不信任医方。调查结果显示,94.0%以上的患者是信任医生的,患者疑问多或有情绪并不表示不信任医生;另外有49.07%的患者认为交流障碍源于医务人员不够热情和耐心。可见,患者对医方的态度还是十分看重的。

关于费用是否事先征求患者意见,医患双方都有80%左右的人认为医方有预先征求过,说明大部分医生确实征求过患者意见,双方是一致的。就医过程中医患双方发生较大分歧或产生矛盾时,大部分医务人员会主动去解释沟通,很少一部分医方选择回避或等患者来了再解释的方法。而33.84%的患者在遇到分歧时是直接反映给医生当事人或者主管人员,至少1/3的人采取自己认为有效地方式解决(包括投诉之类),值得注意的是仍有24.30%的患者忍耐不反映或想反映但不知道如何反映。

(五) 患方对医患沟通的需求评价情况

调查中针对患方对医患沟通的需求以及沟通情况也设计了部分问题,结果见表3。大部分患者希望医生能够主动告知,至少有1/3的患者希望能够向医生有针对性地咨询;93%以上的患者看重交流过程中医生的表情、语气等态度问题;93%以上的患者认为就诊环境对就诊是有影响的;就医过程中,完全信任医务人员的患者占43.02%,51.28%的患者比较信任医务人员,说明患方对医方的信任度还是很高的;在与医方语言交流之后32.33%的患者能完全理解医方所说的内容,52.21%的患者理解医方大部分内容,11.98%的患者理解一点,这说明大部分患方都能理解医方,医患沟通的成效明显。

对患者的提问,75%的患者认为医生应该重视并详细解答,22.33%的患者认为医生可以有选择地回答;问到诊疗方案,81.63%的患者认为医生有征求过他们的意见;问到是否认同医生诊疗方案时,78.95%的患者完全认同,也有少数人不太认同医生的诊疗方案。52.44%的患者完全按照医嘱治疗,23.37%的患者基本上听医生的,22.44%的患者觉得合理的就听

表3 患方对医患沟通需求及沟通情况

项目	百分比(%)
希望的沟通方式	
医生主动告知	63.95
有针对性的咨询	33.37
交流时医方表情语气对就诊的影响	
较大影响	45.47
有一定影响	47.58
没有影响	5.58
就诊环境对就诊影响	
较大影响	39.77
有一定影响	52.44
没有影响	6.74
就医过程中,信任医方程度	
完全信任	43.02
比较信任	51.28
半信半疑	4.53
不相信	0.23
语言交流,能否理解医方说的内容	
完全理解	32.33
大部分理解	52.21
理解一点	11.98
基本不理解,反复询问	2.21

医生的,说明大部分患者还是依从医生的。

(六) 医方对当前医患沟通的需求评价情况

调查中针对医方对医患沟通的需求以及沟通情况也单独设计了部分问题,其中问到如果患者就同一问题反复咨询,41.52%的人会反复详细解答,52.63%的人会有选择性地针对解答;在患者及家属提出不合理要求时,78.22%的医生认真倾听、耐心解释,14.16%的人直接拒绝,也有少部分人采取不予理睬、敷衍拖延的方式。可见,大部分医务人员能够做到尊重患者,耐心解答疑问。另外,大部分医务人员主动学习医患沟通方面知识,也接受过医患沟通相关内容的培训。

由表4可知,目前医患沟通制度的设立还是较全面的,当然也有30%以上的人认为有缺陷甚至缺陷很大;认为医院内医患沟通整体实施水平非常高的仅有4.54%,50%左右的人认为一般或比较低,说明目前医院需要进一步完善医患沟通制度、加强医患沟通整体实施水平;在通过改变就诊流程中的哪些环节可以有效促进医患沟通的问题上,选择集中在挂号、分诊、候诊、诊疗、划价、取药、化验等环节,其中诊疗、候诊这两个环节效果更明显;调查还显示,医务人员相当需要医患沟通专门知识与技能、医学伦理学和心理学、医患相关法律法规的培训、行政司法媒体沟通策略等方面的培训。在选择接受培训的方

表4 医方对医患沟通需求及评价情况

项目	百分比(%)
目前医院医患沟通制度的设立	
全面	9.42
较全面	54.08
有缺陷	30.67
缺陷很大	5.08
目前医院医患沟通的整体实施水平	
非常高	4.54
较高	43.56
一般	47.55
比较低	40.00
改变就诊哪些环节,可促进沟通	
挂号	35.75
分诊	42.65
候诊	50.45
诊疗	56.10
划价	33.58
取药	33.03
化验	32.85
需要接受与医患沟通相关的培训	
医患沟通专门知识技能	62.61
医学伦理学和心理学	53.72
医患相关法律	64.60
行政司法媒体沟通策略	48.82
需要接受的培训方式	
内部培训	71.69
外出进修	43.01
外出集中办班	37.90
远程教育	38.48

式时,70%以上的人选择内部培训,1/3以上的人选择外出进修、远程教育、外出集中办班。

三、讨论

(一) 目前医院医患沟通呈良性发展状态

本次调查从医务人员、患者及家属角度出发,主要了解这两个群体对医患沟通的认知、对医患沟通的需求。结果显示,医患双方90%以上的人认为优良的医患沟通对提高医疗与服务价值的价值很大,接近85%的患者能够理解医生的沟通内容并多数能接受;各医院已开展的医患沟通制度和方法是有效成效的,患者及家属较为满意。同时,有的医院医患沟通制度的设立存在一些缺陷、医院医患沟通的整体实施水平不高、医患之间还不够信任等,医务人员的沟通愿望和沟通态度往往是决定医患沟通成败或效果的关键^[2],这些问题不同程度地影响了医患之间良好的交流。因此,医患之间优质高效的沟通需要医患双方共同努力,更需要医院方面整体改善和优化医患沟通相关工作。

(二) 医患之间需要建立信任关系

和谐的医患关系是医疗活动的基础,双方互信极为重要。目前,47%以上的医务人员认为医患沟通障碍在于患者不信任。然而,调查结果却显示,94%以上的患者是信任医生的。由于患者自身对医疗知识不是很了解,往往对疾病的病情、诊断、治疗、康复等都知之甚少,患者对医务人员提出各种问题并存疑虑乃在情理之中。医患双方认知的差异,无形中为医患之间的顺畅交流和相互理解设下了障碍^[3]。上述数据证明,患者疑问多或有情绪并不表示不信任医生。提示医务人员要与患者及家属深度沟通,增加理解与互信,消除猜忌,真诚相待。

(三) 优化医疗服务标准是患者的迫切需要

患方沟通需求结果显示:100%的患者都期待与医生的沟通,其中2/3的患者期待医生主动与之沟通,1/3的患者希望有针对性地沟通;接近94%的患者认为交流障碍源于医方不热情、不耐烦的态度;93%以上的患者认为就诊环境对就诊效果有较大影响。这说明患者对医院和医生的满意度标准并不全是医疗技术水平,他们很看重一直被医院和医生忽视的行医方式、行医态度及行医环境等医疗技术之外的东西。因此,要确保大医院人均诊疗时间,缓解医生的工作压力,给医务人员创造一个适宜的工作环境,将因工作而占用的医患沟通时间还给患者,创造良好的沟通条件^[4]。

(四) 加强医患沟通整体水平是医院的新目标

显然,受调查医院领导和医护人员都意识到

加强医患沟通整体水平对提高医疗质量、改善服务效能、提高社会声誉及缓解医患矛盾有着十分重要的意义和价值。就医患沟通的重要性、医患沟通的制度建设和培训医务人员沟通能力等多项结果表明,医院和广大医务人员相当迫切地重视医患沟通工作,特别需要通过制度建设和人员培训等提升医患沟通的综合能力,并将其纳入医院质量管理体系和医德医风管理中,使之制度化^[5]。不仅有利于加强医患之间沟通的规范性,同时还能增强广大医务人员的责任意识和法律意识,认真遵守医疗卫生法律、法规、规章和诊疗护理常规,规范医疗服务行为^[6]。

参考文献

- [1] 王锦帆,尹梅. 医患沟通[M]. 北京:人民卫生出版社,2013:1-2
- [2] 刘燕,杨晓飞. 浅谈医患沟通的意义与技巧[J]. 中国医药论坛,2005,3(9):71-72
- [3] 潘传德,王建华. 医患双方对医患关系认知差异性的调查分析[J]. 医学与哲学,2005,26(12):63-64
- [4] 冯军强,项焱彬. 某综合医院医患沟通现状调查分析与对策引导研究[J]. 中国卫生检验杂志,2008,18(6):1199-1200
- [5] 朱耀明. 浅谈医疗活动中的医患沟通与交流[J]. 继续医学教育,2007,29(21):27-29
- [6] 黄伟东. 构建和谐医患关系的探讨[J]. 中国医学伦理学,2006,19(5):70-73

Comparative research on doctor-patient communication survey in six hospitals of Jiangsu and Ningxia Provinces

Wang Jingfan¹, Liu Tingfang²

(1. The Fourth School of Clinical Medicine, Nanjing Medical University, Nanjing 210029; 2. Research Center for Public Health, Tsinghua University, Beijing 100084, China)

Abstract: Questionnaire surveys were performed in six hospitals of Jiangsu and Ningxia Provinces to understand doctors' and patients' cognition and demand on doctor-patient communication. The results showed that doctors' and patients' cognition on doctor-patient communication was not completely consisted with each other, as most patients thought that their relationship with doctors was good. Both doctors and patients were highly recognized the role of doctor-patient communication.

Key words: doctor-patient communication; hospital; recognition; requirement; investigation