

影响医患沟通的因素及改善对策探究

朱国蓉¹, 贾雨晨²

(1.南京医科大学第一附属医院司法鉴定所,江苏 南京 210029;2.南京医科大学康达学院,
江苏 南京 210029)

摘要:医患关系应该是人际关系中最和谐的关系之一,但是由于医患沟通障碍等原因导致我国现阶段医患关系日益紧张成为社会迫切需要解决的问题。影响医患沟通的因素有宏观因素和微观因素两方面。基于此,笔者从医院、医务工作者、社会三方面提出了改善医患沟通的具体对策,以缓解高度紧张的医患关系。

关键词:医患沟通;影响因素;对策

中图分类号: R197.323.4

文献标识码: A

文章编号: 1671-0479(2013)05-432-003

doi: 10.7655/NYDXBSS20130512

近年来,随着群众维权意识的不断增强以及社会舆论等其他因素的影响,导致医患纠纷呈多发趋势,并在全国各地引发了一系列造成医务人员伤亡的恶性事件,严重损害了医务人员的合法权益和人身安全,扰乱了医院医疗秩序,社会影响极其恶劣。调查发现,医患纠纷呈上升趋势,其中80%的纠纷是由于沟通不当所致^[1]。因此,了解影响医患沟通的因素,制定并落实相应对策,对改善医患关系具有十分重要的现实意义。

一、影响医患沟通的因素

(一)影响医患沟通的宏观因素

1. 唯科学主义

医学是一门集自然科学与人文科学于一身的学科。在百年前,还没有出现循证医学,也没有各种复杂精密的仪器,医务人员治病主要都是靠经验。虽然后来出现了近现代科学知识,但是医学还是没有脱离经验科学的轨迹。那时候的治疗是一个医务人员面对一个患者,对这个患者有“整体”的认知,可以从心理到生理进行全面的考虑。如今,科学的进步极大地推动了社会的变革和医学的发展。但是医学的高速发展,特别是医疗器械的高度发展,可能是以丧失温情为代价的。科技的高速发展使得医学检查、诊断设备不断更新,医务人员在诊疗时更多

地关注检查技术,往往以检查结果作为唯一的治疗依据,从而将更多的精力放在研究检查结果上,从检查结果中去发现患者的疾病,而忽视了患者病痛和心理状态。

2. 贫富差距扩大

近几年来,我国社会和经济水平得到高速的发展,资源分配的差异导致居民收入水平两极化。由于我国卫生资源总量并不能满足所有人的需求,卫生资源配置存在地区差异,卫生资源向高收入者倾斜已成为不争的事实。同时,利益分配的不合理必然会带来一种社会效应——同情弱者。而弱势群体的心理也呈现出较强的对立情绪。医疗过程中,稍有不当就容易激发患者对立、仇视的情绪,当低收入患者被不同程度的对立、仇视、嫉妒,甚至是自卑情绪左右时,医患之间就出现了一道无形的墙。

3. 信息的不对称

医务人员文化程度普遍较高,并且接受过系统的医学知识学习和诊疗技能训练,凭借专业的知识技能在医疗活动中占据着主导地位。而很多患者对自身的疾病、健康状况等几乎是一无所知。这种天然的信息不对称导致患者在信息获取方面处于被动的地位。另外,患者无法理解个体之间生理和心理上都存在差异性,同样的病在不同人身上会产生不同的结果,当遭遇不良结果时,患者往往难以接受。患者

收稿日期:2013-07-05

作者简介:朱国蓉(1975-),女,上海人,研究方向为医院管理。

对医疗行业的局限性和高风险性缺乏了解,对医疗结果期待过高。此时作为医患沟通的主导者,医务人员如果不能进行主动的沟通就容易导致医患矛盾的产生^[2]。

(二)影响医患沟通的微观因素

1. 思想观念的差异

医患双方观念上的差异主要存在于两个方面:第一,长期以来受到官本位、特权主义等消极思想的影响,少数医务人员产生“以我为主”的思想作风,认为患者来医院看病是求人的,应该一切听从医务人员的安排,导致服务意识不强,服务态度傲慢、冷漠等,缺乏以人为本的服务理念。有资料显示,近年来由于医务人员对患者缺乏同情心、责任心,或者法律意识不强而导致的医患纠纷占60%^[3]。在法律制度日益完善的情况下,患者的维权意识不断增强,作为一个消费者,得到高质量的诊疗服务不仅是患者的愿望,也是他们的权利。第二,由于体制原因,医方认为医疗服务是市场经济的一部分,医院是需要盈利的。患方则认为医疗机构应该是福利机构,医务人员应该全心全意为患者着想,尽最大的努力救死扶伤。

2. 医务人员超负荷劳动

在医疗资源相对不足,群众健康保健意识提高的状况下,医务人员工作量急剧增加,造成医患沟通的时间受限。医疗活动应是一项十分细致的活动,医务人员应该时刻关注患者病情的变化,在不同的治疗阶段采取适宜的治疗方案,当患者病情发展出现意外改变时,应及时查明原因,变更治疗方案。但是我国现阶段的卫生服务情况是令人堪忧的,以南京市某三甲医院为例,平均每天的门诊量超过1万人,每个医务人员至少要接诊50人,导致平均到每位患者身上的时间也许只有5分钟。有调查表明,51.3%的医生倾听患者讲述病情在10分钟以内^[4]。在这么短的时间内,医务人员需要完成病历书写、体格检查、开处方等基础诊疗活动,缺少足够的时间了解患者的心理和需要,客观上难以进行沟通。

3. 医务人员的沟通技巧不足

患者个体素质、文化修养、知识层次和经济条件等参差不齐,而医务人员在与患者的沟通中缺乏针对性、不能因人而异;或过多使用医学术语,患者难以理解;或语言不加修饰,增加了患者的心理压力。部分医务人员在与患者交流病情时,语言缺乏艺术性,不能让患者感受到医务人员的仁心,不能体现出对患者的重视和责任,使患者对医务人员的印象较差,增加了产生误解的可能性。还有一些医务

人员在患者询问病情、了解治疗方案时,表现出不耐烦的情绪,将自身的压力带入工作中,使患者产生反感情绪。

二、改善医患沟通的对策

构建和谐医患关系不仅仅是医务人员和患者所期盼的,也是全社会所希望的,良好的医患沟通不但能够使患者更好地配合医疗活动,还能使医务人员更全面地了解患者的病史,做出准确的诊断,降低误诊率,在充分沟通的前提下提出最适宜的诊疗方案,从而让患者得到更高质量、更满意的服务,也使医疗领域的社会关系稳定、和谐。

(一)医院方面

1. 更新并贯彻服务理念

医院服务理念主要是医务人员在患者就医过程中展现出来的服务意识和思想。在现代医学模式下,患者评价医务人员的标准不再是单一的医术,还包括医务人员的服务和态度。各医院纷纷提出了“德高医粹,尚新至善”、“德术并举、病人至上”、“待病人如亲人,提高病人满意度;待同事如家人,提高员工幸福感”等院训或办院理念,但其贯彻却不尽如人意。树立以人为本的服务理念,将人文关怀融入医院的文化建设中去,体现在医院的形象建设上,贯彻在医疗活动的过程中,将医院文化建设作为医院长远发展的重要工作来抓,是改善医患关系非常有效的途径^[5]。

2. 加强医务人员培训

医学是不断发展和变化的,作为一名医务人员必须不断更新自己的医学知识和技能。医院应该定期组织医务人员进行“三基”培训,掌握最新的医疗知识,增强自身的医疗水平,用适宜的治疗方案服务患者。需要特别重视的是,除医疗三基外,医患沟通技能、交流礼仪也应该是医生的必修课程,提高医务人员的沟通技能、服务意识才能满足现代医学模式下的服务需求。

3. 加强评估考核

从管理科学而言,任何管理工作的核心应该是评估与考核。想要从根本上转变医务人员的思维方式和行为习惯就需要将医患沟通纳入评估考核体系中。评估应该包括医务人员自我评价、患者评价、社会评价等,从评价中发现自身沟通中的薄弱环节,加强整改。考核的重点应该是上级对下级的检查、监督,以考核制度规范医务人员的行为习惯,提高服务水平。

(二)医务人员方面

1. 沟通态度

医务人员对患者的态度主要表现在三个方面。

①良好的形象。患者对医务人员的第一印象一般取决于外在形象,患者会根据自己的第一印象给医务人员定位,这就要求医务人员仪表端庄,仪态大方,举止得体,展现出一名医务人员的自信。同时要求医务人员语气温和,取得患者的信任。②真诚的情感。医务人员在与患者交流时要真诚,应尊重对方,体谅对方,换位思考。当医务人员表达出自己的情感之后,患者的信任自然才会产生。③充分的准备。医务人员需要对患者的基本信息进行了解,熟悉患者的既往史及疾病的其他信息,了解患者的需要,然后尽最大的努力帮助患者。

2. 倾听技巧

医务人员要善于倾听,从患者的叙述中获得相关信息。倾听时需要注意几点要求:充分运用目光和一些手势向患者传达“我”在认真听他讲述的信息;专注于谈话,在患者讲述时,适当地运用语气词和阶段性的提问,引发对方交谈的兴趣,以得到需要的信息;在适当的时候给予患者一些回应,当对方不知道怎么表达时提醒对方,当对方提出问题,积极回答。在听的同时有适当的回应才是一个合格的倾听者。

3. 谈话技巧

谈话是一门高深的学问,有很多的技巧和方法。一般而言,患者在就医过程中,情感处于低潮,情绪并不稳定,这就要求医务人员运用技巧安抚患者。尊重患者的个人隐私;同情患者的处境,关注不同个体的情感差异,个性化处理谈话的内容和方式;在谈话中尽可能少用医学术语,通俗易懂的语言、生动形象的比喻更易提高沟通的质量。

4. 肢体语言与表情艺术

美国社会心理学家拉莫宾曾提出一个公式:一个信息的传递=7%的语言+38%的语音+55%的非语言^[6]。非语言包括了肢体语言、眼神、手势等,这些非语言都有不同的含义。把握好非语言,恰到好处地表现出严谨、温情,传达丰富的人文精神,使沟通更富有感染力,消除患者负面的情绪,让沟通更有成效。

(三) 社会方面

1. 改革医学教育体制

受传统的生物医学模式影响,医学院校在教育观念上表现为“重专业知识和技能,轻人文教育”,导致许多医务人员缺乏医患沟通的技能。为应对医学

人文及教育的失范,世界医学权威教育组织规定的全球医学教育最低标准中规定了沟通能力是医务人员的七大基本能力之一。因此,培养学生的沟通能力与专业知识应受到医学院校的同等级重视,如此才能让新一代的医务人员继承新的医学人文观念,形成符合现代医学模式的医疗实践。

2. 加强健康教育

健康教育是城乡卫生服务的重要组成部分,开展健康教育对缓解医患关系具有重要的意义。健康教育能够满足广大人民群众对医学知识的需求,减少与医务人员之间的知识差异,产生更多的共同语言,了解医务人员的诊疗目的。同时,健康教育能够节约卫生资源,通过健康教育提高人民群众的保健意识,增加疾病的防治知识,减少发病率。

3. 善用媒体

在逐渐迈向民主化、法治化社会的今天,人们已经越来越清楚地认识到舆论监督具有广泛的影响力,是现代监督机制中不可或缺的重要组成部分。媒体公正、客观、全面的报道有利于患者知情权的保护,监督并约束医务人员的行为,推动医疗机构医德医风的建设,增强人民群众维护健康权利的意识。另外,媒体对先进医务人员的报道,有利于提升医务人员的形象,缓解紧张的医患关系。在当前不容乐观的医患关系状态下,媒体应该正确履行社会监督和舆论导向的职责,以高度负责的态度引导医患关系向和谐方向发展。

参考文献

- [1] 李永莲,林玲,孙新生,等. 加强医患沟通和谐医患关系[J]. 现代预防医学,2008,35(8):1482-1483
- [2] 罗芬芳. 医患沟通不良的原因与对策[J]. 中国民族民间医药,2011(5):20-21
- [3] 苏景宽,李靖,苏强. 树立以人为本理念,强化服务意识[J]. 中国现代医院管理杂志,2005,3(3):212-213
- [4] 王锦帆,刘庭芳,王虹,等. 江苏、宁夏两省六所医院医患沟通专题调查分析[J]. 南京医科大学学报:社会科学版,2013,13(4):305-309
- [5] 邹新春. 医院文化建设对医患关系的影响[J]. 中国卫生事业管理,2011,28(12):67-71
- [6] 张嘉玉. 非语言在人际交往中的作用[J]. 内蒙古农业大学学报,2003,4(5):73-75