

医患沟通的重要性及技巧分析

樊娟

(安徽省芜湖市第二人民医院 安徽 芜湖 241000)

摘要：在现代社会发展中，医疗制度逐渐完善，人们对医疗资源需求的不断增长，沟通技巧是成功医疗实践的基础，可以极大地影响患者满意度、依从性和结果。本文通过对医患沟通中的技巧分析，结合实际给出有效对策，以促使医患关系的良好维持。

关键词：医患关系；医患沟通；沟通技巧

维护良好的医患关系是医生和患者在医疗过程中需要维持的主要关系,是一种特殊的人际关系,主要的医疗服务方为临床医师,医疗服务需求方是将患者作为中心,保证为医疗服务提供重要条件,促使相互关系之间的相互制约和相互影响^[1]。

1.定义

我国近几年非常重视医患关系,构建和谐医患关系是现代良好社会关系维持的主要部分,随着医疗需求的增加、人们维权意识的增强,医患关系在当前不仅仅是疾病的治疗,而是应该和病人成功地建立一种牢固、持久和富有成效的关系。医患关系应该是一种实践人文主义的,病人不单是某种疾病或一张床的代名词,而是应成为一个整体,包括探索身体、情绪、行为和社会因素。良好的医患关系是改善病人的健康和医疗保健,医疗的有效性取决于患者与临床医生关系的质量、患者和临床医生构建的程度、对疾病和治疗共同理解。促使有效医患沟通能为良好医患关系的维持提供重要条件,也能控制好医疗纠纷问题,避免发生严重的医疗冲突等,确保为其发展提供重要条件。经相关研究调查分析,大多数的医患纠纷问题都是因为沟通不合理造成的^[2]。在现今医疗活动中,医生的诊疗活动受到严峻挑战,例如:医疗人员、患者对医学知识的掌握存在较小差距,由于医疗风险和利益驱动而导致对医生的不信任,病人的自主意识增强等等。此时通过有效的医患沟通,构建和谐医患关系,有助于促进社会的和谐发展和医疗卫生事业的可持续发展。造成医患纠纷问题大多是医患之间沟通不足造成的。大多数的沟通都是单向的,医生通常会提出封闭式的问题,这样只会引出患者一半的担忧,特别是关于患者对其他问题和社会问题的看法以及这些问题对情绪的影响^[3]。此外,在提供信息时或对患者进行医学教育问题或状况,通常是医生花很少的时间确认患者是否能理解。所以,保证医患之间的相互沟通和交流,能确保相互之间信任度的增强,确保医患关系的良好维持。且良好的医患沟通也能确保医疗效率的提升,经相互之间的友好交流使患者获得更高的满意度,保证患者增加对医护人员的理解,提升患者治疗依从性,确保医疗效果的良好实现。

2.良好的沟通能力

良好的沟通能力有利于和谐医患关系的维持,医患沟通是一种核心的临床技巧,是临床能力的要素,需要医生具备良好的医学基础知识,沟通技巧、体格检查和解决问题的能力,有效的沟通可以显著提高治疗的准确性,使患者疾病得到快速康复,保证患者治疗中满意度的提升,改善治疗关系,同时可以搭建循证医学与个人患者工作之间的桥梁。沟通技巧可分为内容技巧,过程技巧和认识技巧,医患沟通并没有一种通用的方法或准则,但确实有一些原则需要掌握^[6]:医生应该与患者互动,减少不必要的确定性,需要计划和思考期望达到的效果。医生应该具备良好的职业道德,努力提高自身业务能力,加强为患者解除病痛的意识,提高自身的沟通能力,与患者沟通中了解患者的期望疗效,做好积极沟通。同时应注

意不同文化、宗教的患者,语言或少数民族可能会阻碍有效沟通,医生也需要意识到潜在的问题并积极解决。

在个体化的基础上发展沟通技能可以是一门艺术。每个医生都容易了解原则,但在他们的临床实践过程中融会贯通这些原则则是一个持续的过程,可能需要医务人员一生都不断地去实践。在医患沟通过程中,需要怎样的方式与技巧值得我们每一位医生去思考。例如会谈时的非语言沟通,比如说肢体语言、姿势、面部表情和眼神交流,都有助于与患者的整体沟通。应保持适宜的姿势、仪态和眼神,与患者眼神交流,运用肢体语言,保持合适的空间距离,对待患者应该平等、礼貌、平易近人,同时注意保护患者的隐私。在医患沟通会谈中,应尽量避免直呼患者的名字和床号,语调尽量柔和。医生应做到诚实守信,尊重病人,具有同情心和耐心,多听患者讲几句,多对患者说几句,能够充分掌握患者的疾病情况,结合实际给出有效的治疗方案,进行检查结果分析等,同时掌握患者及其家属的社会心理情况。进行护患沟通中,也要注意患者的情绪变化情况,观察患者受教育的程度和对沟通的感受,了解患者对疾病的认识程度以及对疾病预后的期望程度,在与患者沟通过程中努力控制自己的情绪,学会自我控制。

3.诊疗能力

在诊疗过程中,应该主动发现可能存在的问题,及时上报上级医师,积极主动与患者沟通,通过上级医师与其不同的家属沟通交流,了解患者的内心想法及预期疗效,同时可以召开同种疾病的患者座谈会,普及医学常识,让患者参与到医疗过程中来。同时,为了解决语言沟通不足情况,也可以通过书面沟通的方式,在诊疗过程中应该做到统一说法,比如说上级医师与下级医师,医生与护士,医疗与医技之间的沟通,避免导致患者及其家属的不信任。确保自身掌握一定的医患沟通技巧,学会一门沟通技术,能使患者在治疗中获得一个舒适、安全、自信的环境。良好的医患沟通在医学的所有分支中都是必不可少的。当医生有效沟通时,对于患者,他们更准确地识别患者的问题,患者更满意,因为他们可以更好了解他们的问题、调查和治疗。有效的医患沟通也能保证医患之间的合作,能全面分析患者的疾病情况,确保为疾病诊疗提供重要条件,也能使医患之间的误解不断消除,避免医患纠纷等问题的发生,掌握医患沟通技巧,站在病人的角度去思考、去理解、去倾听、去沟通,一起构建和谐护患关系和治疗环境。

参考文献:

- [1]金春卿,董宇.论医务人员违反告知医务的害[J].扬州大学学报(人文社会科学版),2017,20(1):59.
- [2]周婷,苏伟,秦茂森.加强临床医学实习生人文教育的思考与探索[J].中国校医,2018,32(11):830-831,833.
- [3]舒麟渊,盛露露,高婧,等.急诊医患沟通现状及满意度调查分析[J].中国卫生质量管理,2017,24(1):59-61.