

提高医患沟通技巧 促进医患关系和谐

陈聪 徐玲竹 陈娜

衡水市第三人民医院, 河北 衡水 2019110

【摘要】理解、信任、关怀应是医患关系的写照,但是近年来医患关系趋于紧张,患者对医院的投诉增多,医疗纠纷不断,伤医事件频发,医患矛盾已成为日益突出的社会问题,医疗纠纷已成为医院管理的难点,并引起了国家和社会的重视。究其原因,绝大部分是由于医患沟通不到位而导致。如何提高医患沟通技巧,不仅是医疗卫生事业发展的需要,更是构建和谐医患关系的必然要求。

【关键词】医患关系和谐沟通技巧

当前医患关系是一个极为敏感的社会关系,随着人们法律意识的增强和对医学知识的一知半解,使得医患关系日趋紧张,医患关系不协调所引发的医疗纠纷也越来越多,严重阻碍医疗卫生行业的健康发展,而影响医患关系的原因之一就是医患沟通障碍。所以我们必须要提高医患沟通技巧,避免更多医疗纠纷的产生。

一、医患关系不和谐的因素

1、医院方面

(1) 一些临床医师总是忙于治疗,而忽视了病人的心理需求和情感需求,不能耐心的接待病人及其家属,不重视与病人沟通检查治疗方案,告知治疗的目的、意义和可能发生的医疗风险等,病人被动的接受治疗,一旦发生风险,即使是目前医学上也无可避免的合理并发症,患者也常常不能理解。

(2) 服务态度方面的问题。有些医务人员对患者的提问和疑虑草率附言,解释病情不详细,甚至“生、冷、硬、顶”,直接造成医患双方关系不融洽。

(3) 医疗质量存在薄弱环节。如“规章制度执行不严,造成差错事故发生,或是医疗技术水平低下造成误诊误治等。”

2、患者方面

(1) 患者作为医疗服务对象,对医疗服务的需求随着生活水平的提高而提高,除了技术性的需求以外,更需要的是人文性的医疗服务。

(2) 由于保健知识的普及及健康意识的增强,使人们对疾病的预防和早期治疗更为重视,对医生工作的实际效果寄予过高的期望,而事实上人类在现阶段仍有许多疾病是无法医治的。

(3) 患者权利意识的增强,如知情同意权、择医权、隐私权等。

(4) 患者将就医行为简单的理解为商品买卖,认为我花了钱医院就有义务把我的病治好,希望获得等值的回报。却无视了医疗工作是一门高技术、高风险和有诸多不确定因素的学科。即使在将来的很长时间里也不可能达到治愈任何疾病的程度。

3、社会方面

(1) 医疗资源投入相对不足。虽然我国医疗服务资源的供给量逐年增长,但医疗资源投入仍不足,从国际比较看,尽管我国卫生总费用持续增加,但是其占GDP的比例一直较低,卫生总费用不足,2018年我国的卫生总费用占GDP比例仅为6.4%,远低于发达经济体,但是居民主要健康指标总体上优于中高收入国家平均水平。

(2) 医疗服务需求加速释放。我国是世界人口第一大国,随着人口老龄化的到来,医疗服务需求加速释放。根据国家统计局统计数据,2018年我国人口从年龄构成来看,60周岁及以上人口为24949万人,占总人口的比重为17.9%,其中65周岁及以上人口为16658万人,占总人口的比重为11.9%,我国已加速进入老龄化,根据《国家应对人口老龄化战略研究》课题组的估计,2025年老龄人口将突破3亿,北京大学国家发展研究院研究表明,65岁以上老年人口组的年均医疗费用远远高于其他组别的人群,这也说明老龄人口对医疗服务消费较其他组别有更明显的推动作用。

(3) 医疗资源分布失衡,医疗资源的地域分布不合理加剧了医疗服务供需矛盾。大规模的综合型医院一般分布在经济发达地区,医疗资源的地域分布不均,分级诊疗制度未能有效执行,促使基层的病患向经济发达地区求医,导致基层医疗体系无法发挥作用。

(4) 少数媒体从业人员的不实炒作和不正确的引导,导致患者对医院的不满和不信任,激化医患矛盾。

例如:2010年7月23日孕妇“缝肛”事件,后经央视《新闻调查》深入调查发现:这是一则假新闻,产妇肛门并未被缝,而是对产后痔疮的紧急止血处理,伪造夸大这则假新闻“缝肛事件”的南方都市报记者柴会群与肖友若事后接受央视记者采访,也承认自己为了博取公众眼球,赚取点击率,在未充分调查双方当事人情况下,凭患者单方面的说辞和自己的推测,撰文写出了这则影响广泛的“缝肛门事件”;2007年杭州有记者以茶充尿送检,被十家医院中的六家检为有炎症,是为“茶水发炎”事件。此后全国92家三级甲等医院的医务人员分别实验,对茶水进行尿常规检查,结果93.4%的报告单报告阳性,扬眉吐气地证明了“茶水就是能发炎”。卫生部组织专家研究认为,该报道有悖于媒体记者职业道德的,再次将无辜的医务人员置于不义之地;广州日报社的记者付大伟,伙同孩子的父亲陈刚导演了一出8毛钱治愈先天性巨结肠,向深圳市儿童医院索要10万元赔偿的闹剧。

(5) 现有的法律制度不健全,执法者在处理医患纠纷时很难做到果断处理,不能将事件扼杀在萌芽状态。

二、加强医患沟通是改善医患关系的重要手段

1、医患沟通的现状

随着现代医学模式向生物-心理-社会医学模式的转变,良好的医患沟通能力已成为当代医生的最基本素质要求之一,要想成为一名好医生,就必须学会调节人际关系。但是由于中国国情,许多大医院门诊医生每天的门诊接待量多达上百人,看病尚忙不过来,根本就没有充分的时间去和患者进行沟通,这就造成了“挂号半天,看病五分钟”的现象。住院医师也存在同样问题,工作时长,强度大,同样没有时间可以静下来与患者进行充分的沟通,甚至有些医生觉得即使说了患者也不明白,所以不愿意对患者的提问进行详细的解答,从而导致患者出现不满情绪,成为医疗纠纷的隐患。

2、加强医患沟通的意义

(1) 加强医患沟通可以拉近医患双方的距离。医务人员应承担和履行起自己的责任与义务,必须对患者的诊疗过程做出合理的说明并履行病情告知义务。同样,患者也应该主动配合医务人员积极完成整个诊疗过程,双方共同营造出一种和谐的医患关系与良好的治疗氛围,做到相互理解和信任。

(2) 加强医患沟通是顺应现代医学模式的需要。现代医学模式已经从以医疗为中心转变成以患者为中心的模式。患者大部分以参与者的身份出现,这种医患关系可以很好的将医生和患者置于平等地位,可以得到患者对医务人员的最大信任以及对治疗过程的主动配合,取得良好的治疗效果。

(下转第147页)

(上接第 176 页)

(3) 良好的医患沟通,可以降低医疗纠纷。近年来,医患关系变得越来越紧张,根据一些调查结果显示大部分的医患矛盾主要原因都是因为医患沟通不良,所以这就要求我们医生加强医患沟通,养成医疗风险意识,以此避免不必要的医患纠纷的发生。

3、提高医患沟通的方式

(1) 医患沟通需要医生具有足够的专业技术能力,在此基础上,在正确的时间场合与患者使用一定的沟通技巧,收集足够的医疗信息并对其进行快速的诊断。

(2) 在医患沟通过程中,最基本的要求就是双方相互尊重、诚信、同情和理解。在治疗过程中,医生不仅要有高度的责任感,精湛的医疗技术,还要站在病人的位置,进行换位思考,以人性化服务为中心,通过人性化服务不断提高患者对医院的满意度。

(3) 在与患者进行沟通时,要用“心”沟通,从心里真正的去体谅和尊重患者,要认真的听患者及家属怎么说,耐心的向患者及家属多解释、多介绍。一定要注意自己的情绪反应,不能将生活中的情绪带到工作中,医生的一举一动、一言一行应该无时无刻不

透露着对患者的关心和爱护,这样才能达到良好的沟通效果。

(4) 一名医生除了拥有精湛的医术之外,更要掌握语言的艺术,医学之父希波克拉底认为医生有“三大法宝”:语言、药物、手术刀。语言排在第一位,由此可见语言对于医生的重要性,所以在与患者沟通过程中,一定要注意说话的态度和口吻,要避免使用容易刺激到对方的语言和语气,避免使用过多对方不易听懂的专业词汇,尽量使用让患者能够通俗易懂的语言,这样与患者交流起来才能更容易,更快捷,从而达到最佳的治疗效果,尤其是对于危重病人,言辞要更加委婉,避免患者产生抵触情绪从而无法继续交流。

总之,解决医疗矛盾,建立和谐的医患关系是构建和谐社会的重要组成部分,相互尊重,彼此理解,精诚合作的和谐医患关系需要大家一起去努力,去维护与支持。而良好的医患沟通是必不可少的一剂良药,是打开医患关系的一把钥匙。相信随着医患关系社会关注度的不断提升和相关法律法规的制定与实施,当前医患矛盾问题一定可以得到解决,最终实现医患双方的和谐相处。

参考文献

衡水市 2019 年度社会科学研究课题,课题编号:2019110。