

换位思考改善急诊科医患关系的研究

谭正昱

(南华大学附属长沙中心医院急诊科 湖南长沙 410004)

摘要：目的：通过换位思考探讨急诊科医患关系现状，分析其可能的原因，并提出改善急诊科医患关系的方法。**方法：**本科室所有医务人员分别以患者陪同者身份来急诊就诊，分别填写就诊感受，评价和分析医疗服务存在的不足，通过反馈对全科医务人员进行培训和学习；使用问卷星平台，在实验前后通过微信分别向急诊患者发放手机端匿名调查问卷，共有 220 人参与调查，其中实验前后各 110 人。**结果：**医务人员的沟通能力是影响医患关系的主要因素，提高医务人员的沟通能力后急诊患者就诊满意度明显高于实验前，差异有统计学意义。**结论：**通过换位思考，站在患者的角度提供服务、给予帮助，能改善急诊科医患关系，减少医疗纠纷的发生，有利于构建和谐和谐的医患关系。

关键词：换位思考；急诊科；医患关系

Research on empathy Improving Doctor-patient Relationship in Emergency Department

Abstract: Objective: To explore the current situation of the doctor-patient relationship in the emergency department through empathy, analyze its possible causes, and propose methods to improve the doctor-patient relationship in the emergency department. **Method:** All medical staff in our department came to the emergency department as the patient's escort, respectively filled in their experience, evaluated and analyzed the deficiencies in medical services, and conducted

training and learning for general medical staff through feedback; using the questionnaire star platform, in the experiment Anonymous questionnaires on mobile phones were distributed to emergency patients through WeChat before and after. A total of 220 people participated in the survey, There were 110 subjects before and after the experiment. **Results:** The communication ability of medical staff is the main factor affecting the relationship between doctors and patients. After improving the communication ability of medical staff, the satisfaction of emergency patients in the emergency department was significantly higher than before the experiment, and the difference was statistically significant. **Conclusion:** Through empathy, providing services and assistance from the perspective of patients can improve the relationship between doctors and patients in the emergency department, reduce the occurrence of medical disputes, and help build a harmonious relationship between doctors and patients.

Keywords: empathy; emergency department; doctor-patient relationship

现今社会医患关系比以往任何时候都显得紧张,全国范围内不断有患者与医生产生矛盾引发冲突,对医疗机构和医护人员造成了难以估量的负面影响^[1-2],部分甚至造成了无法挽回的伤痛和损失。急诊科是急重症患者最为集中的地方,其特殊性决定急诊医生每天需要接诊的患者较多,工作任务繁重,社会压力较大^[3],加之急诊患者等待就诊时间长,极易产生不满情绪,因此急诊科成为医患关

系最为紧张的科室之一。良好的医患关系能给予患者较好的治疗体验，并提高患者的治疗效果，因此构建和谐安全的医患关系，已成为当今社会对于医改的热切期望和共同呼吁。本研究通过换位思考的方式，以患者的角度感受自身工作中存在的不足，并积极完善医疗服务，降低医患纠纷发生率，建立良好的医患关系。

对象与方法：

1.1 调查对象使用问卷星平台，实验前后通过微信平台随机向急诊就诊患者发放手机端匿名调查问卷，共有 220 人参与调查，实验前后各 110 人。

1.2 调查内容自行设计的调查问卷，调查内容包括主诊医生沟通能力、疾病好转情况、医疗费用、总体诊疗满意度等

1.3 统计方法：应用 spss 13.0 软件进行数据处理及统计，采用独立样本 t 检验， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 对医患关系满意度调查要求调查对象用 1 至 10 分对医患关系进行满意度打分，其中满意 ≥ 9 分、较好 7 分-8 分、一般 5 分-6 分、较差 ≤ 4 分。调查结果如表 1，实验后患者满意度明显高于实验前。

表 1.实验前后患者满意度调查

得分	实验前患者满意度		实验后患者满意度	
	N	构成比 (%)	N	构成比 (%)
1	4	3.64%	0	0.00%
2	2	1.82%	1	0.91%
3	9	8.18%	2	1.82%
4	11	10.00%	2	1.82%

5	22	20.00%	12	10.91%
6	17	15.45%	18	16.36%
7	20	18.18%	13	11.82%
8	11	10.00%	23	20.91%
9	10	9.09%	30	27.27%
10	4	3.64%	9	8.18%
满意度(得分≥7)		40.91%		68.18%
$\bar{x} \pm s$		5.94±0.98		7.54±1.39.
p		0.01		

2.2 医患关系满意度影响因素调查显示：医疗资源紧张，看病难、等待时间长（19%），医务人员沟通能力、表现对患者尊重（43%），医疗费用（9%），疾病的好转情况（26%），其他（3%）。

2.3 本科室医务人员反馈急诊工作存在问题包括：看诊过快，与患者交流少（38%），患者提出问题和要求表现出不耐烦（23%），医学技术的局限性和患者过高的治疗期待（21%），医护合作性问题（15%）其他弊端（3%）。

讨论：

急诊科每天接纳较多急重患者，而大多急诊科医护人员人数不够，通常需根据患者的轻重缓急来进行有序的治疗，但部分患者常以自我为中心，认为自己应当接受最及时、最全力、最科学的救治。医护人员每天面对诸多问题，自然带有不满情绪，也对患者产生了麻痹和敌对心理，加之工作繁重，对于患者提出一些

莫名其妙的问题或无理要求，医护人员经常忽视或生硬拒绝。因此急诊科是医院最繁忙的地方，也是最容易发生医疗纠纷的地方，更是伤医事件最集中的地方。究其原因，包括社会、患者和医务工作者三方面原因。

医疗资源紧张，看病难在我国主要表现为“看病不均衡”，相对于基层医院门可罗雀，三甲医院却门庭若市。患者选择大医院，而不去基层医院就诊的主要原因是基层医院药品或者检验等设备不足、技术水平普遍较低和缺少有名气或者经验丰富的医生。基层医院业务能力持续下降的同时导致大医院医生忙于应付普通病症的诊治，无法对重症难症进行深入的学习和研究。合理分配医疗资源不仅改善群众的看病体验，也会提升医患关系的满意度。笔者认为，需要国家层面对基层医院医疗持续加大投入，同时进一步完善分级诊疗制度^[7]，确立大型医院以解决相关重症难症、培养具备创造性的工作，具备一定研究水平为目标，基层医院则以普通门诊为主，并且通过基层医院再教育和再学习，不断提高基层医院的诊疗水平。

部分患者或家属对突发疾病或创伤意外没有心理准备，在就诊过程中心里焦虑和悲伤，在不良的心理状态下极易迁怒于医护人员，甚至发生过激行为。患者或家属对医疗行为的高风险性认识不足，对医疗技术有过高期望，若医务人员不能迅速准确及时的诊断并达到理想的治疗疗效，易引起纠纷，再加上某些不良媒体的不实报道和广大患者缺乏医疗常识，导致患者对医生缺乏基本信任和理解，认为医院是以营利为主，一切向钱看，若医患之间的沟通不够，医疗纠纷必然增加。因此急诊科医护人员应具备有效沟通的方法，培训其沟通能力技巧，建立医患良好的沟通制度是非常有必要的。同时医学教育不只是医生的事，更应该是全民的普及，应加强对全社会进行医学常识的学习^[8]，从而达到医患双方应在平

等、信任的基础上互相交流、互相理解。

急诊科医务人员常年接触各种紧急情况，对患者易产生见多不怪的思想，经常忽略照顾患者及家属的感受。另一方面，由于急诊患者入院时间短，不易建立良好的信任感，因患者情况危急医务人员未来得及向患者家属解释，或因抢救患者时对家属的某些询问表现不耐烦等，都会引起患者及其家属的强烈不满。另外，在治疗过程中，部分医护人员未充分重视患者及家属的参与权、自主权和选择权；未充分交代危重患者检查、住院途中病情可能发生的变化，一旦治疗效果不佳易导致纠纷；急诊患者病情通常复杂、发展快，若值班医生和护士没有过硬的抢救技术、稳健的急救意识亦或缺乏敏锐的观察能力和对疾病发展的判断力，面对缺乏必要的检查资料、病情危重的患者束手无措，不能即刻给出正确的判断、用药，延误患者的诊治与抢救。其次，有些教学医院，在未与患者沟通并征得患者同意的前提下，要求患者在众多学生和无遮挡环境中暴露身体，也会让患者及家属心理难以承受。

总的来说，医务人员和患者都惯于以固定的角度、固定的模式想问题、看事情，没有从自我的世界里跳出来，缺乏换位思考的意识。作为医务工作者，学会换位思考是重要的能力素质，也是医德修养^[4]。本研究让医务人员站在患者角度审视自身的工作，发现存在与患者交流少、个别医务人员在接诊过程中服务意识不强，方式方法僵化，沟通解释不够充分，造成了患者不理解、不接受，医护分工不清，部分医嘱执行不及时等问题，通过换位思考，医务人员也深刻感受到患者在等待就诊过程中的焦虑和对疾病恐惧的心理，医护人员一个小小举动或一句暖心话语，也许就能平复患者的不安，融洽气氛、带来和谐。在医患关系满意度调查中也发现医务人员沟通能力是影响医患关系的最主要因素，其次是医务人员

专业技术能力等,再次证实,医务人员的沟通能力在医患是否融洽相处中起着至关重要的作用^[5],因此一名优秀的医务人员除了需要具备过硬的专业知识,更重要的是具有良好的沟通能力^[6]。本科室通过邀请资深服务从业者培训、定期业务学习和疏导医护人员的负面情绪等方法,大幅度提高了本科医务人员的沟通和专业技术能力,促进了医护关系的和谐,完善了医护合作。再次调查,患者满意度明显提高。

站在患者的角度,医务人员更容易察觉自身工作中存在的不足,也更多地意识到医患沟通能力的重要性。医务工作者应将自己定位在服务保障角色,由恩惠授予者转换为服务提供者,理性回归救死扶伤的社会本职,提高自身沟通能力及专业技术能力,从而更好地服务患者和社会。同样对于科室和医院的建设,如果多换位思考,相互理解,很多矛盾就会迎刃而解,不仅更好地帮助自己和团队实现价值目标,营造和谐的医患关系,更有利于促进医疗卫生事业健康、良性的发展。。

参考文献：

[1]靳競,韦莹莹.急诊护士工作压力现状调查及应对策略探讨[J].中西医结合护理(中英文),2019,5(09):151-154.

[2]汤素琼,李彬,刘丹.医疗机构内发生恶性暴力伤医事件的成因与防范现状[J].国际护理学杂志,2020(02):227-228-229-230-231.

[3]刘风和,佟朝霞,马云波.急诊投诉与医疗质量管理的探讨[J].中国病案,2020,21(12):18-21.

[4]李力,郭建新.合格的医者从养成良好的人文素养起步[J].中国医学人文,2021,7(01):10-13.

[5]韩睿,施伟丽,李彦林,梁红敏,尹竹萍,余锦雯,杨薇,石柔.医患沟通技能在临床医学生中的重要意义[J].中国医药导报,2015,12(35):140-143.

[6]耿庆文,李芳,张西,杨菲,付景娜.建立良好的医患关系的三要素[J].中国中医药现代远程教育,2019,17(18):159-160.

[7]马志爽,李勇.我国分级诊疗制度研究现状[J].中国医药导报,2019 , (13):58-61

[8]吕恒梁,陈香雨,赵琳等.居民视域下医患关系影响因素现状调查[J].科学养生,2019,(7):237.