

# 《医患沟通法》系列微课开发与应用研究

王新燕 陈芹

(安徽医科大学附属宿州医院普外四科 安徽 宿州 234000)

**摘要:**目的:探讨以网络平台为基础开发《医患沟通法》系列微课在提高医患沟通能力教学中的应用效果。方法:依托网络平台将《医患沟通法》开发成系列微课。2020年护理学专业64名实习生随机分为两组,每组32人。对照组采用传统集中授课教学方式教学。实验组在传统教学方式基础上,结合微课进行教学。SEGUE量表评估两组实习生的临床沟通能力,问卷调查方法比较两种教学方法的教学效果。结果:试验组实习生临床沟通能力总体评分高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ );试验组实习生对微课教学方法的评价高于对照组( $P < 0.05$ )。结论:依托网络平台的微课教学能提高学生的学习兴趣,有助于提高实习生临床医患沟通能力。

**关键词:** 微课; 医患沟通; 混合式教学; 外科学教学

Research on the development and application of micro-course series of doctor-patient communication method

**Objective:** To explore the application effect of "doctor-patient communication method" series of micro-courses based on the network platform in improving the teaching of doctor-patient communication ability. **Methods:** Relying on the network platform, the "doctor-patient communication" was developed into a series of micro-courses. In 2020, 64 nursing interns were randomly divided into two groups, 32 in each group. The control group used the traditional centralized teaching method. On the basis of traditional teaching methods, the experimental group combined with micro-course. SEGUE scale was used to evaluate the clinical communication ability of the two groups of interns, and questionnaire survey was used to compare the teaching effect of the two teaching methods. **Results:** The overall score of clinical communication ability of the experimental group was higher than that of the control group, and the difference was statistically significant ( $P < 0.05$ ); The evaluation of the experimental group was higher than that of the control group ( $P < 0.05$ ).

**Conclusion:** Relying on the network platform of micro-course can improve students' interest in learning, and help to improve interns' clinical doctor-patient communication ability.

## 1 引言

良好的医患沟通是建立和谐医疗环境的基础。医患沟通能力也是医学生必备的核心素质之一。医患矛盾的发生往往是由于缺乏有效医患沟通,不恰当的沟通则是激化医患矛盾的引子<sup>[1]</sup>,甚至导致医患矛盾的升级成为社会矛盾。当下医患矛盾频频演化为冲突事件甚至暴力事件,严重破坏了医疗环境,阻碍了医学的发展和进步。医患矛盾的问题已经成为社会关注的热点问题之一,也充分说明我国医学生医患沟通能力培养模式还存在很多缺失和不足。如何提高医学生、医务工作者的医患沟通能力,需要我们在教学及临床工作中不断总结和创新。本文将微课教学引入到医患沟通教学中,以期提高教学效果。

## 2 资料与方法

### 2.1 研究对象

选取2020年3月-9月在我院实习的护理学专业64名实习生作为研究对象。按照随机数字表法进行分组,对照组和实验组各32人。对照组3名男生,29名女生。实验组2名男生,30名女生。所有参与研究的实习生均自愿参加该次研究并报医院伦理委员会。

### 2.2 研究方法

2.2.1 基于网络平台的微课建设(微信群)及教学实施。根据教学大纲要求设计教案,再根据教案规划制作《医患沟通法》系列微课,每次微课视频时间5-10分钟。对照组采用传统集中授课教学方式教学,对教材提供的视频案例按照教学进度安排,相应理论课后课堂集中播放讲解、讨论,课前及课后不另做讲解及讨论。实验组于课前一天按照教学计划将制作的相应的微课视频推

送到微信群中,由学生自行观看,并随时可在微信群内提问及讨论。课中教学则传统理论授课方式结合微课视频讨论总结,课后对于有疑问的问题可继续在微信群内讨论。

### 2.2.2 评价指标

采用SEGUE量表对两组实习生进行医患沟通技能评价。SEGUE量表<sup>[2]</sup>是北美最常用的评价医患沟通技能的工具标准,该量表从沟通前准备、信息收集、信息给予、理解患者及问诊结束等5个维度共25项条目来评价医患沟通技能。在我国也得到了较广泛的应用<sup>[3-4]</sup>。同时采用问卷星调查方法对两种不同模式的教学效果进行反馈评价,调查内容包括:提高学习兴趣、提高医患沟通能力、喜欢教学方法,选项为二分类。

### 2.3 统计学方法

采用SPSS 24.0统计软件建立数据库及进行数据分析。计量资料以( $\bar{x} \pm s$ )表示,组间比较采用方差分析。计数资料采用 $\chi^2$ 检验比较, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 3 结果

### 3.1 两组医患沟通技能SEGUE量表评分比较

实验组医患沟通和能力总体评分显著高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。实验组较对照组在医患沟通准备阶段、信息收集、信息给予及结束问卷四个维度均高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。实验组与对照组在理解患者维度比较无显著差异( $P > 0.05$ )。见表1。

表 1 两组 SEGUE 量表评分比较

组别	n	准备阶段	信息收集	信息给予	理解患者	结束问诊	总体评价得分
对照组	32	2.37 ± 0.84	4.38 ± 1.40	1.43 ± 1.03	1.97 ± 1.22	0.90 ± 0.46	11.44 ± 4.56
实验组	32	3.51 ± 1.23	6.36 ± 2.12	2.87 ± 1.14	2.46 ± 1.42	1.58 ± 0.65	17.13 ± 6.41
t		4.325	4.428	5.266	1.452	4.824	4.095
P		0.001	0.001	0.001	0.152	0.001	0.001

问卷星调查教学满意度, 问卷有效回收率 100%。实验组在提高学习兴趣、提高医患沟通能力及是否喜欢教学方法三方面评价均高于对照组, 差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。见表 2。

表 2 两组问卷星调查教学方法反馈结果比较 n (%)

调查内容	对照组 (n=32)		实验组 (n=32)		ZP	
	是	否	是	否		
提高学习兴趣	11 (34.38)	21 (65.62)	23 (71.88)	9 (28.12)	9.035	0.005
提高医患沟通能力	17 (53.13)	15 (46.87)	27 (84.38)	5 (15.62)	7.273	0.014
喜欢教学方法	10 (31.25)	22 (68.75)	26 (81.25)	6 (18.75)	16.254	0.001

#### 4 讨论

医患沟通贯穿于整个医疗活动中, 也是维持医患关系的纽带。和谐的医患关系是建立在良好的沟通的基础上, 如果沟通不畅则会导致医患矛盾, 甚至产生纠纷。近些年我国医患矛盾的激化, 大量“医闹”事件的发生虽然跟网络发展及媒体不当宣传有关, 但也暴露出医务人员在临床诊疗等环节沟通不畅的问题, 归根结底在于我国医学教育对医患沟通教学重视不足及缺乏有效的教学手段<sup>[9]</sup>。医护人员进入到临床实习阶段不但需要学习临床技能还需要快速掌握建立良好的医患关系得技巧。因此实习阶段是医学生今后能否胜任临床工作的核心技能的培养的关键时期。如何通过合理得教学手段使实习生快速理解和掌握医患沟通得相关知识及技巧需要我们不断得探索和创新。

《医患沟通法》属于人文教育, 大多属于抽象概念, 单独理论授课往往枯燥乏味, 很难激发学生兴趣。传统教学方式以教师为主体, 授课模式缺乏互动, 无法调动学生积极性, 培训效果差。微课模式依托网络平台, 使学生学习更自由, 不再限制于课堂, 课前、课后甚至随时随地都可以随时讨论, 互动, 具有更大得灵活性, 更能充分调动学生学习积极性。李洁峰<sup>[6]</sup>等将微课应用于护理文书培训系统, 研究结果显示可以显著提高培训效果。莫文娟<sup>[7]</sup>等对外科护理学实践教学采用基于微课的线上线下混合式教学模式, 能显著提高学生的学习兴趣。本研究实验组通过将医患沟通制作成 5-10 分钟时长的微课, 于课前即通过微信群推送的形式, 时间较自由, 便于学生利用自己闲暇时间学习, 并可以自由讨论增加学习兴趣。SEGUE 量表是国内外公认的可以有效评估医患沟通能力的工具<sup>[8]</sup>。张晨昕<sup>[4]</sup>等利用 SEGUE 量表对医学本科生的临床能力进行考核, 认为该量表评价客观且有利于提高临床沟通能力。申丽君<sup>[9]</sup>等则从患者角度客观的评价了医生的医患沟通能力, 更能说明医患沟通中存在的问题及薄弱点。本研究中实验组 SEGUE 量表比较结果可以看出, 实验组在准备阶段、信息收集、信息给予结束问诊这四个维度评分均显著高于对照组, 说明开发的系列微课在实际教学活动中收效明显, 学生更容易通过微课教学转化为易吸收的知识。在理解患者维度上实验组虽然评分高于对照组, 但两组评分没有统计学差异, 分析原因, 考虑为在理解患者维度上, 虽然采用的是不同教学方法, 实习生本身即具有较高的道德素养, 很自然的对患者具有理解与同情。本研究中, 医患沟通能力整体评价得分实验组也显著高于对照组, 也说明该教学方法优于传统教学模式。

为了解微课系列课程开发对提高医患沟通能力的效果。本文通过问卷星从提高学习兴趣、提高医患沟通能力、喜欢教学方法三个

维度调查。结果显示传统教学基础上增加微课教学模式更受欢迎, 81.25% 实习生表示认同, 而对照组的传统教学模式仅有 31.25% 的实习生表示认同。说明传统教学模式已经不能满足临床教学需求, 网络发达的当下学生可以获取资源的途径广泛, 也更希望通过微信、网络等途径快捷方便的获取学习资源, 以便有更灵活的学习时间, 不受时空的限制, 有利于提高自主学习能力。

综上所述, 依托网络平台开发的系列微课应用于医患沟通教学, 有利于提高该课程的教学效果, 可以在实际教学工作中推广应用。

#### 参考文献

- [1]张维, 秦俭. 基于医患沟通对于减少急诊科医疗纠纷的对策思考[J]. 中国病案, 2013, 14(02):52-53.
- [2]SKILLINGS J L, PORCERELLI J H, MARKOVA T. Contextualizing SEGUE: Evaluating Residents' Communication Skills Within the Framework of a Structured Medical Interview[J]. J Grad Med Educ, 2010, 2(1):102-107.
- [3]郭峰, 王煜. 基于 SPOC 的 CBL 联合情景模拟微课在住培医患沟通教学中的应用[J]. 中国医学教育技术, 2020, 34(01):36-40.
- [4]张晨昕, 刘宏斌, 康明明, 等. SEGUE 量表对于医学本科生临床沟通能力的调查及评价[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2020, 41(03):351-353.
- [5]李冰. 医学本科生医患沟通能力现状调查与对策研究. 见:张卫东, 主编. (03), 2017
- [6]李洁峰, 吴建平, 陈洁桃, 等. 护理文书书写微课培训系统的开发与应用研究[J]. 中国社区医师, 2020, 36(34):136-137.
- [7]莫文娟, 吴飞, 李健芝. 外科护理学实践教学的微课资源设计及应用[J]. 福建电脑, 2021, 37(01):86-88.
- [8]谷士贤, 张爱京, 霍刚, 等. 医患沟通技能评价表在住院医师规范化培训中的应用[J]. 中华医学教育杂志, 2018, 38(03):435-438+454.
- [9]申丽君, 孙刚. 基于 SEGUE 量表的医生医患沟通技能评价研究[J]. 中国全科医学, 2017, 20(16):1998-2002.

基金项目: 陕西省高等教育教学改革研究项目 (项目编号: 19GY054); 汉中职业技术学院教育教学改革项目 (项目编号: HZYKYJGYB201925)

作者简介: 李敏艳 (1985-), 女, 副教授, 研究方向: 生物化学、分子生物学。