

七年制临床实习医生医患沟通能力培养途径探析

何绵绵,王润玲

(安徽医科大学,安徽 合肥 230032)

【摘要】临床实习是培养七年制医学生具有良好医德医风、巩固专业基础理论知识和提高临床基本技能的重要环节。近年来,随着医患关系紧张的问题日渐突出,如何正确处理医患关系已成为临床医务工作者所面临的一大难题,而这一问题对于正在开展临床实习工作的七年制临床实习医生来说则更为重要。本文试从七年制临床实习医生个人、医院、社会三个方面探寻培养和进一步提高七年制临床实习医生医患沟通能力的途径和方法。

【关键词】七年制临床实习医生;医患沟通;培养医院;社会

【中图分类号】R192.3 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1673-1891(2010)03-0147-03

1988年以来,部分医学院校开始招收七年制临床医学专业学生。22年来,七年制临床医学专业培养出了数以千计的优秀医学人才,他们的临床工作能力得到了社会的一致认可,为祖国医药卫生事业的发展做出了极大的贡献。但也应该看到,在我国现行的教学环境中,医学院校在前期理论课教学过程中,更注重培养七年制临床医学生的职业技能,而相对地忽视了医患沟通能力的培养。

临床实习作为七年制临床医学生培养的最后阶段,从学校、培养医院到学生自身都投入了极大的精力来确保临床实习工作的顺利开展,临床实习也取得了丰硕的成果:学生临床技能得到了很大程度的提高,对医学知识也有了更深刻的认识。但是,很多七年制临床实习医生“只关心病不关心人”也已成为较为普遍的现象,他们对医患关系和医患沟通的重要性认识不深,对复杂的人际关系无所适从,缺乏与病人沟通的心理准备,在医患沟通技巧上缺乏应对策略,这也在很大程度上影响了临床实习的效果。

因此在医患关系日益紧张的当下,如何培养七年制临床实习医生的医患沟通技能,引导他们建立和谐的医患关系是临床实习阶段迫切需要解决的课题。这需要七年制临床实习医生的努力付出,更需要培养医院的大力引导和全社会的广泛关注与支持。

一 七年制临床实习医生:不断努力,提升自我

(一) 努力提高专业技能

七年制临床实习医生开展临床实习工作的主要目的是为了提高自己的医疗技能,想要成为一名合格的医生,首先得有真功夫,要能治病救人,这也是取得患者信任的最基本保证。因此,七年制临床实习医生必须要清醒地认识到,如果医务人员术

高明,能够妙手回春,手到病除,减轻患者的病痛,绝大多数患者对医生会充满感激之情而不是不信任感,这也必将使医患纠纷发生的可能性降到最低。

(二) 加强职业道德修养,弘扬医德医风

七年制临床实习医生在学习医学专业技能的同时,还应加强职业道德修养,必须铭记“救死扶伤”是自己神圣的天职,牢记医生必须具备高尚的职业道德修养和强烈的责任感,诚心诚意为患者服务,把为患者解决病痛视为自己的终身追求,努力培养爱岗敬业、勇于探索、开拓创新、助人为乐、甘于奉献的高尚医德医风。

(三) 树立“以人为本”理念

“医患一体”的观念是医患沟通的核心理念,所谓医患一体,即人人都是患者,人人都是医者。因此,在临床实习工作的开展中,七年制临床实习医生要树立以人为本的观念,真正做到尊重病人、关心病人、理解病人,最终实现“一切为了人的生命安全和健康”的医疗目标。

(四) 学习医患沟通技巧

医患关系和谐关键在于医患双方的沟通,因此,七年制临床实习医生首先具备“四心”,即爱心、细心、耐心、责任心,真正设身处地为患者着想;其次应学会“倾听”,全方位了解患者信息为自己的诊断打下基础,也更有利于获取病患的信任;三是要增强语言技巧,将内心的关怀通过恰当的语言传递给对方,让患者真切地感受到关爱;四是要恰当运用非语言沟通,如面部表情、肢体语言甚至仪表着装等。

(五) 提高依法行医的意识,严格执行保护性的医疗制度

七年制临床实习医生在临床工作中应认识到

做一名合格的医生不仅要有过硬的专业技术知识,还要严格按照国家相关法律法规要求开展实习工作,培养时刻关注卫生法律法规意识,强化自身的医学法律观念和依法行医的法律意识。在遇到患者及其家属询问诊断治疗或预后的情况时,七年制临床实习医生应遵照上级医生的指导,向患者做出耐心的解释。特别是针对有潜在医疗纠纷可能的患者,必须要把握好一个沟通的度,能解释清楚的就解释,解释不了的要请示上级医生,由他们与患者及其家属进行沟通。对于一些预后不良的或其他患有严重合并症的病人,考虑到他们的心理接受需要一个过程,七年制临床实习医生要采取保护的方法,充分注意言语的表达,进行有效的沟通。

二 培养医院:加强引导,提供帮助和管理

(一) 加强法制教育,提高法律意识

七年制临床实习医生的培养医院应加强对七年制临床实习医生的法制教育,不仅使他们了解和掌握相关法规的具体内容,了解患者的合法权益和自己的责任义务,更重要的是要使他们深刻认识到法律的地位和尊严,严格规范自己行医行为,自觉履行法律法规所规定的责任义务,培养健全的法律心理。

(二) 培养沟通意识,重视沟通技巧的培训

七年制临床实习医生的培养医院应重视对他们进行医患沟通技巧的培训,通过专题讲座、经验交流、角色模拟、全员培训等方式培养他们的沟通意识,使他们明白,医患关系是医疗人际关系中最主要的关系,与病人是否能良好沟通,关系到医疗服务质量,关系到诊断的正确性、治疗的有效性和病人的满意度。沟通技巧也充分体现了医生的诊疗水平。

(三) 通过模拟训练,提高医患沟通能力

对在实际中与患者进行沟通时出现的问题,可以通过设定一个特制的场景,来进行传授医患沟通技巧训练,改善七年制临床实习医生个人的沟通水平,引导他们主动重视医患沟通,教授他们如何倾听他人的意见、学会站在不同的视角看同一个问题,以及如何从一个特殊的案例归纳出带有规律性的结论。要让他们明白,经验方法是很重要的,通过实践学习,不断发现问题,解决问题,从而使自己的医患沟通能力不断得到提高。

(四) 建立相应的考核评价制度

培养医院需要建立起一套针对七年制临床实习医生医患沟通能力量化考核的制度和办法,并把它纳入到七年制临床实习生综合考评体系中去。将考核的成绩和专业课成绩综合在一起,作为评价学生是否合格或优秀的标准,以此来敦促七年制临床实习医生充分认识到医患沟通的重要性,并使他们主动增强学习医患沟通技巧的积极性。

(五) 以身作则,从临床带教老师做起

临床带教老师的敬业精神、爱伤观念、与患者积极的沟通和交流会自然地传输给学生,这种示范的作用很重要,对七年制临床实习医生在未来的临床工作中建立良好的医患沟通模式具有极大的影响,故医院应该对作为七年制临床实习医生的带教老师提高要求,要求他们应该以身作则,从自身做起,在引导七年制临床实习医生进行临床思维训练的同时,导入主动服务的理念,通过自己的言行让患者了解到七年制临床实习医生在实习阶段并不只想获取知识,而是更愿意关心体贴患者,力所能及的为患者提供服务,减轻病痛,以消除患者的敌对情绪,增加亲和力和信任度,营造良好的沟通氛围。

三 全社会:营造和谐医患关系的氛围

医患关系是随着社会变革而演变的,医患关系的改善涉及整个国家政治、经济、文化等多元因素。针对当前愈演愈烈的医患纠纷形势,全社会都应给予更多的关注,以营造和谐医患关系的氛围,为七年制临床实习医生营造良好的医患沟通环境:政府部门应进一步加快制定相关法律法规,以维护正常医疗秩序;政府部门应从社会角度出发,加快医疗制度改革,合理配置资源;国家卫生行政管理应加强对医院管理,明确责任;大力普及健康教育,提升国民卫生健康知识水平;舆论媒体应引导群众正确认识医疗诊治过程,给予医生以更多的理解和信任;全社会应加大诚信宣传力度,提升国民道德水平。

总之,临床实习作为七年制临床实习医生进入社会前的重要转变过程,不仅是知识的积累,更是实习医生职业价值、态度、行为、伦理和交流沟通技能培养的重要阶段。通过积极、合理地实施医患沟通,帮助他们具备这些进入社会、参加工作的重要素质与能力,是培养适应现代医学模式转变的合格医学人才的重要手段。

80-82.

- [2]薛霞,杨晓玲.加强医患沟通 构建和谐医患关系[J].中国医院管理,2008(6):50.
- [3]刘兰英.临床实习阶段应注重学生医患沟通技能的培养[J].内蒙古民族大学学报(自然科学版),2009(2):193-195.
- [4]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.
- [5]马杰,林勋,朱海燕.高等医学院校临床实习阶段医患沟通教育的探讨[J].南京中医药大学学报(社会科学版),2009,10(1):60-62.

Methods of the Seven-year Elinical Internship's Doctor-patient Communication Ability Training

HE Mian-Jin, WANG Run-ling

(Anhui Medical University, Hefei, Anhui 230032)

Abstract: Clinical practice is an important part of medical education, which provides the chance for seven-year medical students to promote medical ethics and professionalism, to strengthen fundamental theoretical knowledge and to consolidate basic clinical skills. In recent years, along with doctor-patient relationship worsening increasingly, how to correctly handle the relationship between doctors and patients is becoming a difficult problems to medical professionals, and even more important to seven-year clinical students. This paper tries to find the ways of training and further improving doctor-patient communication ability of seven-year clinical from three aspects of individuals, cultivating hospitals and society.

Key words: The seven-year clinical internship; Doctor-patient communication; Cultivating hospitals; Society

(上接140页)

注释及参考文献:

- [1]张民选.专业知识显性化与教师专业发展[J].教育研究,2002(1):14-18.
- [2]蒙佐德,耿德英.教学认知的多维解构[M].成都:电子科技大学出版社,2006.
- [3]李国霖.教师专业化:课程改革与“校本行动研究”[J].中小学教育,2003(9):19-21.

The Goal Orientation of Teachers Specialized Approaches in Minority Areas

GENG De-ying¹, LAI Bing²

(1.Xichang College, Xichang Sichuan 615013; 2.Chengdu Shishi Middle School, Chengdu Sichuan 610000)

Abstract: The characteristics of basic education in minority areas determine the teachers' specialized approaches should point to qualified teachers, teachers in charge of the class and core teachers. The effective study and training lies in strengthening objective management in the process of implementation, and carrying out the related activities from teachers' professional ethics, subjects' spirit, knowledge capability base, research ability and so on.

Key words: Teachers professionalization; Effective study and training; Target management; Approach