

产科实习生医患沟通能力的思考

范 敏, 陈振波, 李 微

[摘要] 产科实习生医患沟通能力的问题,是构建和谐医患关系的重组成部分。特别是高年龄产妇适应能力下降,意外情况较多,而实习生沟通能力有限,从而影响妇产临床实习生医患沟通效果,不利于保证母婴安全。提高产科实习生与产妇的沟通能力,有利于实习生了解产妇的情况,促进其尽快康复。因此,了解影响产科实习生与产妇及其家属的沟通能力的原因,并采取相应对策,强化妇产临床实习生与产妇及其家属在沟通方面的技巧,有十分重要的现实意义。

[关键词] 产科;实习生;产妇;医患沟通

[中图分类号] R714

[文献标志码] A

[文章编号] 2095-3097(2021)04-260-3

doi: 10.3969/j.issn.2095-3097.2021.04.013

Consideration for obstetric trainee doctor-patient communication skills

FAN Min¹, CHEN Zhenbo¹, LI Wei²

(1. Senior Department of Obstetrics&Gynecology, the Seventh Medical Center of PLA General Hospital, Beijing 100700, China;

2. Department of Obstetrics & Gynecology, the Eighth Medical Center of PLA General Hospital, Beijing 100091, China)

[Abstract] The ability of doctor-patient communication is an important part of building harmonious obstetric doctor-patient relationship. Especially for older parturients, their adaptability has decreased and many unforeseen emergencies may happen. Limitation of interns' communication skills could affect the effectiveness of doctor-patient communication and is not beneficial to the safety of mothers and babies. Improving the communication skills of interns is good for them to understand the situation of the parturients and promote parturients' recovery. Therefore, it is of great meaning to understand the factors that affect the communication ability of obstetric interns and take appropriate measures to strengthen the communication skills of obstetric interns.

[Key words] Obstetrics; Intern; Parturient; Doctor-patient communication

沟通能力是临床医生和医学实习生的一种必备的核心能力。许多国家已开设相关课程^[1-3],并在执业医师资格考试过程中将临床技能和沟通能力同时进行评估。随着我国广大人民生活水平的提高,产妇的年龄随之增高,孕期及生产过程中出现意外的比例也在增加,这样,对产科实习生的医患沟通能力提出了更高的要求。

1 提高妇产科实习生医患沟通能力的重要意义

1.1 增强实习生进行临床工作的信心 产科患者进行产前检查和生产时因隐私性及传统观念的影响,会表现出一定程度的敏感。通常在就诊时会刻意保护隐私,希望只接受主治医师的检查,拒绝实习生的操作甚至观摩学习。这种情况下不利于实习生尤其是男性实习生的实习效果,一定程度上挫伤了其自尊心,甚至会对产科工作产生为难情绪,对工作失去信心。提高产科实习生与产妇的沟通

能力,显得十分重要了。实习生沟通力的强弱,不仅关系到工作能否干下去,并且关系到能否干好的大问题。如果产科实习生有较强的沟通能力,则可以打消产妇的排斥心理,减轻治疗中的恐惧心理,帮助产妇树立康复的信心,同时也能增强自己对临床工作的信心。

1.2 可使实习生更好地了解和诊断产妇的心理和病情 产妇有身孕在身,心理负担重,往往不愿意言语表达。在产妇医疗过程中,与其成功地进行沟通,可以让实习生了解产妇的心理和与病情相关的信息,如全身状况、胎儿的发育过程等,从而明确诊断并进行诊治。实习生与产妇沟通的内容越详细越全面,越有助于身体的诊断,也可以为产妇生产提供有价值的操作指导,避免不必要的辅助检查,节约一定的费用。如果实习生沟通能力差,必然会因缺少沟通,对产妇的情况了解不够全面。在这种情况下进行诊断、制定生产方案,其结果可能导致

[作者单位] 100700 北京,中国人民解放军总医院第七医学中心妇产医学部(范 敏,陈振波);100091 北京,中国人民解放军总医院第八医学中心妇产科(李 微)

[通讯作者] 范 敏, E-mail: fanmin309@126.com

误诊及操作失误,给产妇家庭带来不必要的经济负担,甚至发生医患纠纷。显然,产科实习生有较强的医患沟通能力,对于产妇积极配合医务人员接受医治,提高产妇满意度,降低医患纠纷具有非常重要的作用。

1.3 可使实习生与产妇构建和谐的人际关系 在改革开放的今天,各种利益矛盾凸显,医患关系有日益紧张的趋势。医患关系从本质上说是一种信任合作的关系,没有相互间的良好沟通,则不会有充分的信任。从现实情况看,多数产妇对实习生存在排斥心理,产妇的依从性也比较低。另外,产妇也拒绝实习生进行专科查体和手术过程。因此,妇产科的实习生,没有充分的思想准备和良好的医患沟通能力,是不可能使产妇意识到实习生同样参与了诊疗过程,并为自己的生育安全和产后康复付出了劳动,当然,也不利于构建和谐医患关系。

2 妨碍产科实习生医患沟通能力提高的基本因素

2.1 产科临床带教老师对实习生的教学缺乏沟通环节且经验及技巧不够 从我国现实情况来看,妇产科医生,特别是男性妇产科医生较少,带教老师在带教过程中缺乏沟通意识,忽视了对产妇的耐心解释。现实情况表明,产科带教老师工作量较大,既有临床教学工作,还有些老师承担科研任务,没有精力进行提高实习生医患沟通能力方面的指导,对其重要性认识不足,缺乏指导的主动性,也缺少这方面的教学经验。

2.2 教学医院对妇产科医患沟通教学重视不够,缺乏沟通训练 在过去很长一段时间,我国医学教育曾一度偏向专业理论知识和临床技能的教育和训练,而缺乏医患沟通能力的培养^[4-5]。现在,国内医学教育者逐渐认识到医患沟通的重要性,在全科医师培训过程中增设了相关技能课程。然而相对于欧美国家来说,学时占比较少。从我国妇产科对实习生医患沟通能力培养和训练方面来说,各教学医院缺少健全的教学体系,往往使产科实习生处理医患关系时力不从心。

2.3 产妇的年龄和心理存在较大差异,且情况复杂 妇产科里的产妇年龄有很大的差别,不同年龄的产妇在生产时会有很多不同情况的发生,特别是在生理和心理反应方面有明显的不同。另外,产妇的急症繁多,如果不及时有效的处置,后果非常严重,出现的问题不好解决。这里要指出的是,虽然大部分产妇都有不同程度的焦虑紧张情绪,但她们的心理又不完全一样。根据产妇的情况和特点,要求实习生在沟通的时间、态度、方法上进行提高,否则会影响实习生医患沟通能力的提高。

2.4 医患信息存在不对称现象^[6] 从妇产科来说,广大的产妇家庭对产妇情况的认知本就不完全清楚,再加上现代医疗技术的局限性、手术的不确定性以及药物副作用等,使诊疗过程存在着很多风险。在现实生活中,患者的文化背景和社会背景也存在着差别,一些产妇及其家属对生产的知识缺乏了解,认为产妇生产无大事,不会有生命危险。甚者有的产妇及其家属本来对产妇生产一知半解,还不懂装懂,甚至指挥实习生操作。这样,往往导致家属在产妇出现病情出现恶化、病危甚至死亡时,产生不满,对实习生的工作提出质疑,甚至对他们的成绩全盘否定。

3 培训产科实习生与产妇沟通能力的基本对策

3.1 科学设置产科实习生沟通课程结构 北美许多医学院校已建立多种培训系统,经过学习,医科学学生的医患沟通能力都得到显著提高^[7-8]。妇产科医患沟通需要特别注重对现实情况的讲解和具体沟通技术的训练。然而,带教老师很少对实习生开展专门的医患沟通训练和指导。因此,在课程设置方面,医患沟通课程的学习实践应贯穿于整个实习全过程。带教老师要认真执行课程目标和教学计划。

3.2 积极探索培训实习生医患沟通能力的有效模式 改进传统的培训方式,摸索和采用有效的培训模式,才能有助于多方面培养和提高实习生医患沟通能力。但是,产科专业理论基础知识是进行医患沟通的基础,专业知识薄弱容易导致实习生对产妇的具体情况、诊疗过程及预后难以做出正确的评估。采用以PBL教学法、情景剧角色扮演以及利用网络资源等多种方式^[9-10],让学生主动参加并掌握医患沟通的方法和技巧。

3.3 把提高语言能力作为提高实习生医患沟通能力的重要途径 医学语言是医患沟通的主要手段。培训实习生语言方面的技巧是多方面的,如运用得体的称呼语,即不同年龄、不同职业的产妇可采用不同的称呼;适时恰当地使用幽默语言,可打破沉默,解除情绪上的紧张,增进双方的亲近感;常用安慰性语言,当患者对疾病担忧无望时,实习生的安慰可以让产妇感到温暖;还可使用暗示性语言,可增强产妇战胜生产方面的信心。另外,还注重运用非语言方面的沟通技巧,非语言沟通主要体现在表情、动作及姿势和认真倾听等方面。在带教老师的指导下,实习生在同产妇沟通时,耐心听、动心听、主动听患者的意见,尊重患者提出来的建议,也是很重要的^[11]。在倾听的过程中,带教老师要引导实习生观察产妇的非语言行为,如面部表情、语音语调和肢体动作等,并适当做出反应^[12]。

(下接第270页)