沟通技能培训在血液净化中心临床教学中的应用

Application of communication skill training in clinical teaching in blood purification center

王沂芹[1],柏健鹰[2],郭小霞[1],袁发焕[1] (第三军医大学附属新桥医院:1.肾内科;2.消化内科,重庆 400037)

[关键词] 血液净化;沟通技能;临床教学
[中图分类号] R457;G642.45 [文献标识码] B [文章编号] 1672-5042(2009)03-0191-01

医患沟通是医疗服务中最重要的环节,是患者对医生信任、理解、配合以及顺利完成诊疗计划、保证医疗质量的前提[1]。血液净化中心治疗包括血液透析、血液透析滤过、血液灌流、连续性血液净化等,治疗涉及透析机、透析器、透析器复用、抗凝技术等,多数患者需要长期定时治疗。因此血液净化中心医生不仅需要掌握血液净化技术,而且要和患者长期反复接触,沟通技能的培训显得日益重要。我们在临床教学时特别重视医生沟通技能的培养,现将体会报告如下。

1 医患沟通的必要性

血液净化中心的患者来自社会各个阶层,由于他们的生活背景、教育程度不同,导致他们的言行举止也大不相同。血液透析患者长期受到疾病困扰,其心理负担过于沉重,埋下了发生矛盾的隐患,当患者需要把心理压力发泄出来时,首当其冲的是医务人员。而在血液净化治疗过程中,会出现各种情况,如穿刺部位漏血、透析器血凝等,不仅给患者带来痛苦也会增加患者治疗费用,这些情况会使患者产生难以自控的情绪和过激行为。在这种时刻必须保持冷静,在积极处理情况的同时,扪心自问,如果换作是你,你会怎么办?注重对患者的心理进行疏导,以求得患者的理解与配合,减少误会,扫清心理障碍,形成共识。

2 掌握医患沟通的技巧

2.1 语言是沟通的工具

医患之间由于分工的不同和知识的差异,其言语交流在可领会性和真实性方面必打折扣。由于行业公信力的下降、医生职业权威、道德魅力和社会地位的下降以及对陌生人诚信度的怀疑,在真诚性和正确性方面医患双方都处于信息不对称的状态。因此,医患沟通中语言非常重要。医生与患者交谈时,应有针对性地、使用适合其文化层次、社会背景的语言,内容明确、重点突出,使其能够得到准确的信息。在交谈时要避开病人关注和敏感的话题,注意把握交谈的深浅度,要给双方留有余地,没有100%的把握不作任何承诺和保证[2]。

2.2 重视非语言性沟通

非语言沟通是以人的身体语言(即体语)作为载体,包括无声的动态姿势,如手势、面部表情、眼神、体态变化等,无声的静态姿势,以及交往中的人际空间距离等,来进行人与人之间的信息交流。一个诚恳而温柔的眼神、一个微小的表情和动作,都会向病人传递同情、温馨和关爱。体语沟通有时在医患沟通中发挥着关键的作用。态度是心灵的表白,极易受个人的情感、思想和行为倾向的影响;态度的好坏充分体现了医务人员的人文素质和道德情操。在医患沟通过程中,倾听是最重要的能力,有效的沟通都始于真正的倾听。我们要求医生与患者谈话时首先学会倾听,以明确到底患者有什么要求,同时学会引导话题,让病人说出最实质的问题。

3 提高专业技术水平

娴熟的临床技术是一种良好的非语言交流形式。血液净化中心的医生必须具备过硬的业务技能,那是医生取得病人及家属信任的前提。在临床工作中常见到这样的情况,尽管医生态度友善,但对病人的疑问解释得含糊其辞,操作技术不熟练,会引起他们的不信任,以致工作中的小小不如意也不能得到谅解,产生不满甚至争吵。比如新入院的尿毒症患者,透析治疗前需要颈内静脉插管,医生技术不佳,反复穿刺不能找到静脉,进导丝时不熟练,导丝不能顺利进入,最终导致患者出血、插管失败,患者因此而投诉。因此我们注重加强医生业务考核,鼓励并支持他们参加继续教育培训,加强业务学习,加强自身素质建设,及时掌握新技术、新方法和新观念,不断提高业务技能与理论水平,为病人提供高质量的服务[3]。

总之,随着社会的不断进步和文明程度的提高,人际关系领域的沟通艺术引起了人们的重视。医患沟通已从原来一般的信息传递,上升到具有治疗性目的。改善医患沟通、构建和谐医患关系,是一条漫长的路,需要医生和患者携手向前。血液净化中心的医生应当努力探索医患沟通的技巧,培养自己的沟通能力。在医患沟通交流时,要多为患者着想,采取各种形式,消除患者的顾虑,防止交流障碍,增进彼此间的信任与理解,从而促进医患间的心理沟通,最终达到增进患者身心健康的目的。

[参考文献]

[1] 黄渊清,陈烈平.对现阶段医疗纠纷日益增多的思考[J].中国医院管理,2007,2(27):47-49.
[2] 张淑霞,钟红玲,朱柯佳.护患沟通在门诊导诊护理工作中的应用[J].局解手术学杂志,2008,17(4):279.
[3] 卢仲毅.从医患关系现状看医患沟通在医学继续教育中的必要性[J].重庆医学,2003,32(4):385-386.

[收稿日期] 2009-02-04 [修回日期] 2009-03-01 (编辑:左艳芳)