加强医学生与外科手术病人的沟通能力

Strengthen medical students' communication ability with surgical patients

王槐志,张朝斌,唐艺宸,翟 军 (第三军医大学附属西南医院全军肝胆外科研究所,西南肝胆外科医院,重庆 400038)

[关键词] 临床教学;沟通技巧;手术病人
[中图分类号] R395;G642.45 [文献标识码] B [文章编号] 1672-5042(2009)02-0124-01

医患沟通是对医学理解的一种信息传递过程,是为患者的健康需要而进行的,使医患双方能充分、有效地表达对医疗活动的理解、意愿和要求。医生不仅要有精湛的医疗技术,还要有良好的沟通能力,有效地传递医疗信息,达到治病救人的目的。外科医生在病人进行手术、有创检查、输血、特殊治疗方案的实施等都需要与患者或者家属沟通,看似简单,一旦疏忽就可能造成医疗缺陷。所以增强医生的沟通能力,应当从在校医学生抓起。

1 加强医学生医患沟通能力的意义

我国医学生培养在很大程度上是以专业训练为核心,极少医学院校向临床专业的学生传授他们在未来执业生涯中必备的另一项能力,即与病人沟通的能力。而在临床教学中长期以来带教老师更多地考虑如何解决疾病的诊治,而忽视了潜在的法律问题,对一些可能引起的纠纷认识不足。医学生不仅应学习研究病人生物体病变,进行临床诊断、操作、治疗的实践学习,而且更应注重研究病人的心理情感、社会因素对疾病的影响,进行医患关系沟通方面的训练。增强沟通意识和沟通技巧,提高沟通能力,做好与患者的交流沟通工作,是医生良好职业素质的体现。在美国,医患沟通是医生必备的临床技能之一,也是医学生的必修课程。因此,为更好地改善医患关系,构建和谐医患关系,加强医学生沟通能力培养是非常必要的[1]。

2 与外科手术病人沟通的重要性

医患沟通有利于维护患者的权利。患者可以在对疾病认知、了解的基础上对诊疗措施做出同意与否的选择决定。术前家属和患者紧张,医务人员在掌握各种病情首选治疗方案的原则下告知患者及家属可供选择的其他方案,患者有权知情并选择不同的手术方案和接受不同的手术效果及不同的手术方案需要的大概费用。由于人体结构及病理变化的复杂性,任何医生判断病因、估计医疗效果都有一定的不确定性。若医患之间信息交流不畅,常易使患者造成误解,引起猜疑或不满,为日后不和谐、磨擦及纠纷带来隐患[2]。例如术中如果出现特殊情况应根据手术中发现的情况提供可选择的方案,征得同意并签字后方可继续,避免擅自选择方案导致难以控制的纠纷。而术后的沟通更能让患者及家属度过紧张和焦虑的时期。

3 教会学生与外科手术病人沟通时的技巧

沟通时要讲究语言艺术,不同的语言会形成不同的沟通效果。在与患者沟通时,作者认为医务人员应把握以下几项原则,简称"一、二、三、四、五"原则。一个根本:诚信、尊重、同情、耐心;两个技巧:倾听,就是多听患者或患者家属说几句话;介绍,就是多对患者或家属说几句话;三个掌握:掌握患者的病情、治疗情况和检查结果;掌握患者医疗费用的使用情况;掌握患者及家属的社会心理状况;四个留意:留意对方的情绪状态;留意受教育程度及对沟通的感受;留意对方对病情的认知程度和对交流的期望值;留意自身的情绪反应,学会自我控制。五个避免:避免强求对方及时接受事实;避免使用易刺激对方情绪的词语和语气;避免过多使用对方不易听懂的专业词汇;避免刻意改变对方的观点;避免压抑对方的情绪。确切地说,每个医生都有与患者沟通交往的风格,技巧出自经验。例如医务人员对患者提出的意见要养成文字记录的习惯;要善于寻找并强调双方的共同点;要学会创造机会接近患者,缩短心理距离;沟通中常用"我们"一词,可加强双方的同伴意识;医务人员要学会帮助对方克服细微缺陷,以表示关心;沟通中要善于利用目光语言[3]。

沟通无处不在,没有一成不变的沟通方式,需要我们在临床工作中不厌其烦,反复交流,不断总结,让患者了解疾病发展的不确定因素,理解诊疗过程。人体疾患千变万化,在丰富的临床经验指导下,灵活掌握和运用行之有效的沟通技巧来避免不必要的投诉和纠纷是医务人员必备的一课。倾听能使我们更多地了解对方,更多地了解病人的病情与有关情况。一个好医生不但会看病,而且会看病人,这就需要语言的艺术和沟通技巧。医生的人文素养会拉近医患之间的距离,有利于病人身心的健康。因此,医患沟通能力培养对医学生来说也是不可缺少的。

[参考文献]

[1] 王 伟,张 君,陈 军,等.浅议加强医学生沟通能力培养的的重要性[J].卫生软科学,2008,22(4):265-267.
[2] 付爱梅.加强护患沟通预防护理纠纷[J].局解手术学杂志,2007,16(4):290-291.
[3] 李明江,曾淑玲,池逸蓉.临床教学如何教学生与患者沟通[J].中华临床医药杂志,2004,5(11):126.

[收稿日期] 2008-12-30 [修回日期] 2009-01-20

(编辑:左艳芳)