·临床教学·

医患沟通教育在急诊科临床教学中的实施

沈海涛　赵敏
110003　沈阳，中国医科大学附属盛京医院急诊科
通信作者：赵敏，Email：zhaom@sj-hospital.org
DOI：10.3760/cma.j.issn.2095-1485.2018.12.019

【摘要】　如何处理好医患关系已成为急诊科医学生临床学习中迫切需要提高的临床技能之一。中国医科大学附属盛京医院急诊科将医患沟通教育引入临床教学中，针对医学生的医患沟通能力及技巧进行培训。在急诊科临床教学中，通过提高教师的自身素质及带教标准来强化医患沟通教育。鼓励医学生灵活运用体态语言、提高业务水平、强化法制观念、应用专项训练及情景模拟等手段进行医患沟通学习，掌握处理医患关系的基本技能及技巧。在急诊教学中加强医患关系教育是减少医患矛盾、促进医患关系有效沟通的必要手段之一，有利于促进医患关系和谐发展。

【关键词】　医患沟通；　急诊；　临床教学
【中图分类号】　R59
基金项目：国家重点专科建设项目(2012-649)；辽宁省教育厅项目(LK201633)

Application of doctor-patient communication education in emergency medicine　*Shen Haitao, Zhao Min*

Department of Emergency Medicine, Shengjing Hospital of China Medical University, Shenyang 110004, China
Corresponding author: Zhao Min, Email: zhaom@sj-hospital.org

【**Abstract**】　How to deal with the relationship between doctors and patients has become one of the urgent clinical skills for emergency medical students in clinical study. In Shengjing Hospital of China Medical University, the emergency department introduced doctor-patient communication into clinical teaching, training students the skills of doctor-patient communication for improving the specific ability. In the clinical teaching of emergency department, doctor-patient communication was strengthened by improving the quality of teachers and the standards of teaching. Teachers encouraged medical students to rationally use body language, improve service levels, strengthen the legal concept, and so on to learn about the doctor-patient communi-cation and further master the skills of dealing with the doctor-patient relationship. Doctor-patient relation-ship education is one of the necessary means to reduce the contradiction between doctors and patients and promote the effective communication between doctors and patients, which is also beneficial to promote the harmonious development of doctor-patient relationship.

【**Key words**】　Doctor-patient communication;　Emergency medicine;　Clinical education
Fund program: National Key Clinical Department Construction Program of China (2012-649); Program of Liaoning Education Department (LK201633)

临床中急诊科疾病往往起病较急、发病凶险、病情危重，因此急诊科医患矛盾较为突出。急诊科疾病的特点决定了其疾病诊治过程的特殊性，在诊治疾病的过程中，除了精湛的技术，医生需随时向患方交代患者的病情，并探讨下一步诊疗计划。急诊科医患关系是医学生在临床中面临的非常棘手的问题之一。医患关系是疾病诊治过程中最基本也是最重要的人际关系，包括多方面内容。在医患矛盾突出的急诊科，有些医学生对医患关系感到恐惧，看到医患矛盾发生时可能会产生回避的想法。如何处理好医患关系已成为急诊科医学生临床学习中迫切需要提高的临床技能之一。本教研室在急诊科教学中，通过医患关系教育帮助医学生树立了正确的医患关系理念，进一步提高了临床教学水平，构建了和谐的医患关系，取得了非常好的教学效果。现总结如下。

1　急诊科临床教学开展医患关系教育的必要性

急诊科有时间紧、病情重、病种杂的特点，所以对应的急诊科临床教学也有着相应的特点。首先，因为时间紧，在进行临床教学时就可能出现忙于救治患者而无法抽身进行临床教学，即使有专人进行教学也可能因为急诊留观时间过短而没有充足的时间了解患者情况并进行深入沟通。其次，因为病情重，很多家属在得知患者被作为教学病例时拒绝配合教学活动，虽经积极沟通仍可能害怕在教学过程中患者病情出现变化而无法完成教学活动。最后，盛京医院作为三级甲等医院会接收基层各级医院的疑难复杂病例，而这部分患者中的病情较重者都被分诊至急诊科，所以这种疑难危重病例在急诊教学中很难做到像住院病房患者那样诊断明确、治疗清晰，往往都是边抢救边辩证边教学，而学生对于典型病例的掌握尚未牢固，面对急诊病例难免增加困惑，不易形成系统的诊疗思维。但也正因为急诊临床教学的以上特点，经历过急诊临床教学的医学生往往心理素质更好，临床思路更广，对突发事件的反应更敏捷，沟通交流能力更强。

目前，卫生主管部门高度重视当前的医患关系，教育部门也高度重视医患关系教育[1]。尤其在急诊科，危重患者较为集中、病种复杂、突发事件较多，医务人员工作强度及工作压力较大。患者及患者家属常常处于紧张及焦虑状态，甚至会出现辱骂殴打医务人员等情况。这种临床环境对医学生的培养来说太过残酷，而且有研究显示：医学生获取医患沟通相关知识的途径主要为媒体，其次为社会传闻，而本应作为主要途径的临床教学却没能起到应有的作用[2]。因此，在临床中应对医学生进行必要的医患沟通教育，在临床实践的多个环节中培训学生处理医患关系的基本技能，实现从医学生到临床医生的角色转换。

2　急诊科临床医患沟通教育实践

2.1　灵活运用体态语言

临床医学的体态语言是指在临床诊治过程中，医务人员运用仪表、动作、姿势、表情等非文字语言与患者及患者家属沟通的一种交流方式[3-4]。医务人员应针对不同年龄、不同疾病的患者灵活运用体态语言，消除患者顾虑，使患方配合医疗活动。恰当地运用体态语言以及适当的肢体接触，可以表达对患者的同情及理解，缓解患者及患者家属的焦虑情绪。例如，在患者进行骨穿术等有创操作之前，医学生可以弯腰，握住患者双手与患者对话，鼓励患者并消除患者的恐惧心理。

2.2　提高医学生的业务水平

临床教学是对医学生生理学、病理学等基础知识的深化，扎实的专业技能与医务人员的疾病诊治能力密切相关。加强专业知识及临床专业技能培训，提高医学生的疾病诊治能力及综合素质，是避免误诊等医疗差错及医疗纠纷的必要前提[5]。培养医学生如何处理好医患关系，也是培养医学生成为一名合格临床医生的必经之路。例如，在急诊科中毒患者就诊时，面对意外中毒，患者及患者家属可能存在心情极度急躁焦虑的情况，容易引发医患纠纷。急诊科医生需要在短时间内作出合理的初步诊断，并制定出完善的检查及治疗方案，这就需要全面的知识背景和临床技能，才能保证诊疗过程顺利及快速地进行，从而避免医患纠纷的发生。

2.3　加强医学生的法制观念，注重人文教育

在医患关系教育中向医学生进行医药卫生相关法律教学，约束其加强医德修养，恪守道德底线，提高其职业法律意识[6]。病历是非常重要的医疗文件，也是处理医疗纠纷的重要法律依据，因此要培训医学生书写病历的基本功[7]。另一方面，要运用法律武器保护医务人员自身及患者的合法权益，维护医生的职业尊严。在临床工作中，医务人员要具备高尚

的职业道德及良好的心理素质。目前的医学模式正在从“生物医学模式”向“生物–心理–社会医学模式”转变。急诊教学中需要以医学伦理学、心理学、社会学等为理论基础,将医学科学精神与人文精神有机结合,使医学生树立以患者为中心、以人为本的医德价值观。医务人员应尊重患者,多关心并倾听患者及家属的需要及疑虑。例如,17 岁男性患者因重度有机磷中毒、呼吸衰竭、休克来诊,当值医生及时给予一切相应抢救措施并进行了相应医疗文书签字,但因家属情绪激动并未注意与心急如焚的患者家属进行病情方面的确切交待,患者最后抢救无效死亡,患者家属得知患者死亡后完全无法接受现实,遂将医院告上法庭,虽然鉴定无医疗责任,但该病例也足以说明及时了解患者及家属的需要和疑虑并积极进行医患沟通的重要性。

2.4　应用专项训练及情景模拟等手段进行医患沟通教育

医患沟通不充分是医疗纠纷产生的主要原因之一,尤其在急诊科重患多、时间紧的情况下,因此在急诊教学中有必要进行医患沟通能力专项训练,从根本上积极避免医疗纠纷。例如,学习沟通技巧,如何将“预后评估”“患者病情危重随时有生命危险”的信息传递给患者家属。设置情景,医学生模拟医生及患者,换位思考。让医学生分别从医生及患者的角度分析问题考虑问题,在关键问题上给予引导,体会并了解患者及患者家属的需求[8]。在情景模拟过程中,“医生”需要向“患者”交代清楚患者的病情、目前存在的问题及疾病的诊治难点。例如,模拟急性中毒患者就诊过程,让医学生分别扮演患者、患者家属、医生、护士、医学生五个角色,“医生”积极思考并回答“患者”提出的疑问。通过角色扮演,使学生体会患者及患者家属对病情相关信息的需求,提高医学生的学习兴趣,加深对医患关系的理解,同时也增加了患者的接受度。定义新入科学生为培训前(n=20),经过急诊医患沟通专项训练及情景模拟训练后定义为培训后,对培训前后所接诊患者或家属的沟通感受评分(每项满分 10 分)进行问卷调查,医患沟通中的交流亲近感、被尊重感、被关注感及信任感方面在培训前后差异有统计学意义(P<0.05)(表 1)。

2.5　临床教学工作需征求患者的理解及同意

患者同意权是患者的基本权利之一。临床中有些患者不希望医学生参与自己的疾病诊治过程,不愿意配合医学生的临床学习及临床技能操作。面对这种情况,带教教师需要与患者进行有效的沟通,挑选合适的患者进行教学。而且教师应该提前让医学生对模拟患者进行查体、胸穿、腹穿等操作,使得医学生具备一定的技能。例如发热患者需要行骨穿术以进行鉴别诊断时,带教教师一方面需要做好患者的告知工作,使患者了解在教学医院就诊有配合教学的义务。另一方面,带教教师需要保证学生已模拟骨穿操作且具备骨穿操作的技能,以获得患者的信任及配合,保证临床工作及教学工作顺利进行。

表 1　培训前后医患沟通感受对比($\bar{x} \pm s$,分)

项目	培训前(n=20)	培训后(n=20)	P 值	t 值
交流亲近感	5.75 ± 1.47	6.85 ± 1.35	0.02	2.465
被尊重感	5.40 ± 1.84	7.05 ± 1.54	0.01	3.075
医生专业感	6.75 ± 1.25	6.95 ± 1.86	0.69	0.399
被关注感	6.10 ± 1.13	6.88 ± 1.03	0.03	2.281
信任感	6.05 ± 1.57	7.25 ± 1.82	0.03	2.233

2.6　提高教师的自身素质及带教标准

急诊科疾病的特点决定了急诊科医生的工作强度及工作压力较大,有些急诊科教师不重视医患关系教育[9]。在医患沟通教育中,要重视带教教师的示范作用。一是要求教师要以身作则,强化以患者为中心的服务理念,具有高尚的职业道德及良好的工作作风,为医学生树立良好的榜样并进行教学。二是科室对教师的医患沟通教育进行统一培训,将教师的医患沟通教育列入教学评价体系,调动教师对医学生进行医患关系教育的积极性,提高教学质量。三是形成医患沟通教育体系,将医患沟通教育纳入急诊科教学的标准课程中,使医学生在掌握临床知识的同时,学会处理医患关系的基本技能及技巧。

总而言之,在急诊教学中加强医患关系教育是减少医患矛盾、促进医患关系有效沟通的必要手段之一,使医学生较快适应临床医生的角色转换。带教教师应重视医患沟通教育,为医学生提供临床实践机会,传授沟通技巧,使其掌握医患沟通的基本技能,促进医患关系和谐发展。

利益冲突　无

作者贡献声明　沈海涛:实施项目、撰写论文;赵敏:提出研究思路、修订论文

参考文献

[1]　赵丽, 王良滨. 试论构建和谐医患关系政府之责任[J]. 中华医

学教育杂志，2015，35(1)：5-7，56. DOI: 10.3670/cma.j.issn.1673-677X.2015.01.002.

Zhao L, Wang LB. Discussion on the governmental responsibility for the construction of harmonious doctor-patient relationship [J]. Chin J Med Edu, 2015, 35(1): 5-7, 56. DOI: 10.3670/cma.j.issn.1673-677X.2015.01.002.

[2] 邹希利. 浅谈医学教育中增加医患关系处理课程的必要性及方案[J]. 人力资源管理：学术版，2010(7)：225-226. DOI: 10.3969/j.issn.1673-8209.2010.07.179.

Zou XL. The necessity and plan to increase the doctor-patient relationship processing course in medical education [J]. Human Resource Management, 2010(7): 225-226. DOI: 10.3969/j.issn.1673-8209.2010.07.179.

[3] 吕文平. “行医修为”知识的运用在降低医患纠纷中的作用[J]. 中华医学教育杂志，2016(1)：56-58. DOI: 10.3760/cma.j.issn.1673-677X.2016.01.015.

Lü WP. Practicing a “good bedside manner” may prevent medical crises and build up a doctors-patients relationship [J]. Chin J Med Edu, 2016(1): 56-58. DOI: 10.3760/cma.j.issn.1673-677X.2016.01.015.

[4] 江锦祥，赵蓉蓉，郭穗君，等. 医务人员语言沟通艺术对现代医学模式中医患关系的影响[J]. 贵阳中医学院学报，2014(6)：43-46. DOI: 10.3969/j.issn.1002-1108.2014.06.017.

Jiang JX, Zhao RR, Guo HJ, et al. Influence of verbal communication technique on doctors-patients relationship in modern medical model [J]. Journal of Guiyang College of Traditional Chinese Medicine, 2014(6): 43-46. DOI: 10.3969/j.issn.1002-1108.2014.06.017.

[5] 韩睿，施伟丽，李彦林，等. 医患沟通技能在临床医学生中的重要意义[J]. 中国医药导报，2015，12(35)：140-143.

Han R, Shi WL, Li YL, et al. The important value of the communication skills between doctors and patients in clinical medical students [J]. China Medical Herald, 2015, 12(35): 140-143.

[6] 张弘弘，马志敏，宗海军，等. 浅谈医学生正确处理医患关系能力的培养[J]. 中国继续医学教育，2015(23)：8-9. DOI: 10.3969/j.issn.1674-9308.2015.23.006.

Zhang HH, Ma ZM, Zong HJ, et al. Cultivation for the medical students to correctly deal with the relationship between doctors and patients [J]. China Continuing Medical Education, 2015(23): 8-9. DOI: 10.3969/j.issn.1674-9308.2015.23.006.

[7] 刘贤华. 强化病历档案管理构建和谐医患关系[J]. 档案与建设，2013(8)：66-67. DOI: 10.3969/j.issn.1003-7098.2013.08.022.

Liu XH. Strengthening the management of medical records to build a harmonious doctor-patient relationship [J]. Archives & Construction, 2013(8): 66-67. DOI: 10.3969/j.issn.1003-7098.2013.08.022.

[8] 赵晶，王家骥，周志衡，等. 基于角色扮演的医学生医患沟通双语教学模式的研究[J]. 中国医学创新，2015(33)：98-100，101. DOI: 10.3969/j.issn.1674-4985.2015.33.033.

Zhao J, Wang JJ, Zhou ZH, et al. Application of bilingual teaching method in doctor-patient communication class among medical students based on role-play [J]. Medical Innovation of China, 2015(33): 98-100, 101. DOI: 10.3969/j.issn.1674-4985.2015.33.033.

[9] 谷华丽. 医患关系紧张与临床实习带教的矛盾及应对措施[J]. 中国中医药现代远程教育，2015(7)：162-164. DOI: 10.3969/j.issn.1672-2779.2015.07.081.

Gu HL. Contradictions of the doctor-patient relationship and the clinical practice teaching and countermeasures [J]. Chinese Medicine Modern Distance Education of China, 2015(7): 162-164. DOI: 10.3969/j.issn.1672-2779.2015.07.081.

（收稿日期：2018-09-07）
（本文编辑：唐宗顺）

《重庆医科大学学报》
在线投稿网址：cyxb.alljournals.ac.cn