

· 医院管理 ·

加强医患沟通 构建和谐医患关系

缪汉韬, 王叙国, 易文钦

〔摘要〕 当前, 医患矛盾越来越突出, 构建和谐医患关系是医疗机构的一项重要工作内容。本文阐述了医患沟通对于医患关系的重要性, 提出了加强医患沟通、改善医患关系的措施。

〔关键词〕 医院; 医患沟通; 和谐医患关系

〔中图分类号〕 R197.32 〔文献标志码〕 A 〔文章编号〕 1672-271X(2012)04-0377-02

随着社会的发展和人们法律意识的增强, 患者的维权意识不断提高, 以人为本的人性化服务得到越来越多的服务对象的拥戴。因此, 坚持以人为本, 加强医患沟通, 建立互相信任、互相尊重、互相理解、互相帮助的和谐医患关系, 对于提高医疗服务质量, 推动卫生事业的健康发展有着重要的意义。

1 医患沟通对于医患关系的重要性

据调查, 临床上发生的医疗纠纷 80% 是因为沟通不够造成的^[1], 由此可见, 医患沟通在医患关系中的重要性。医患关系是医疗人际关系中最主要的一种关系, 是以医疗职业为基础、以道德为核心、以法律为准绳, 并在医疗实践活动中产生与发展的一种人际关系。这一关系的协调与否直接影响着整个医疗卫生领域实践活动能否正常展开与良性运转。而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, 也有助于医患相互理解对方, 协调关系, 保证医疗活动顺利进行。

1.1 加强医患沟通是改善医患关系和减少医疗纠纷的需要 随着《执业医师法》和《医疗事故处理条例》的颁布实施, 患者投诉医院日益增多。2002 年某地 3 所大型综合医院医疗投诉中, 部分医务人员缺乏医患沟通技巧是患者投诉的主要原因之一^[2]。医生和患者之间缺乏交流, 或语言不慎, 导致患者及亲属对医院或医生不满, 医患矛盾加深。在临床实践中, 掌握沟通与交流的技巧, 并初步养成医疗风险意识、法律意识, 形成自我保护观念, 可大大减少未来医疗纠纷的发生。

1.2 加强医患沟通是患者及其家属的需要 患者到医院看病, 希望与医护人员进行平等交流, 获得尊

重, 享有充分的权利, 患者就诊, 知道病情是起码的要求, 如果对自己的病情不明白, 容易对医疗方案不理解, 也可能因此而产生矛盾。医护人员告之真实病情后, 更能赢得患者的配合及其家属的支持, 使治疗取得更好的效果, 医生对在用药、检查、手术、改变治疗方案等可能发生的情况, 都要根据不同的对象进行有选择的告之, 这样既尊重了患者, 又拉近了医患关系, 也有助于避免可能发生的矛盾。

1.3 加强医患沟通是医学科学发展的需要 医学科学是一门实践性强、风险性高的学科。在生命过程的许多疾病中, 还有很多没有被人类完全认识, 有的虽已认识, 但没有行之有效的治疗方法。广大医务工作者要不断探索、不断总结、不断提高, 这也需要广大患者的支持和配合。

2 加强医患沟通, 改善医患关系的措施

要构建和谐的医患关系, 医务人员必须树立“以病人为中心”的服务理念, 视病人为亲人, 将人性化理念融入到医疗服务与医院管理的全过程^[3]。

2.1 畅通医患沟通渠道 没有畅通的渠道, 就不能进行有效的沟通^[4], 为了使医务人员能够和患者进行有效的沟通, 学会如何进行沟通, 我院制定了加强医患沟通的制度和一系列措施, 组织医务人员进行学习, 掌握和了解加强医患沟通的要点, 每季度召开工休人员座谈会, 在门诊、病区发放征求意见表、设立投诉电话、投诉信箱, 对出院患者进行电话回访, 建立专家和患者对话制度等。通过这些举措, 增加了医患沟通的机会和途径, 增进了医患之间的信任, 改进了工作, 提升了医院的形象, 收到了较好的效果。

2.2 提高沟通技巧 与患者沟通时总体上必须遵循诚信、尊重、同情、耐心的原则, 掌握患者的病情、治疗情况和检查结果, 掌握医疗费用情况, 掌握患者

作者简介: 缪汉韬(1965-), 男, 江苏靖江人, 本科, 副主任医师, 从事外科临床及医院管理工作

作者单位: 210016 江苏南京, 南京军区司令部门诊部

及家属的社会心理因素,使患者对治疗疾病心中有数,对医生治疗充满信任和信心。与患者交流注意语言技巧^[5],切忌讲出“不文明的生冷话、不着边际的外行话”。要对患者“微笑多一点、说话甜一点、观察细一点、操作柔一点、爱心多一点、照顾全一点、服务多一点”。

2.3 紧扣患者的心理变化 在医疗工作中患者复杂的心理变化是医患之间发生冲突的主要原因之一。要充分发挥心理疏导的作用,促进患者的疾病康复,缓解患者心理不安和紧张,拉近医患的心灵距离^[6],若有老年患者对发病的过程及不适感表达不清,应耐心询问、引导患者讲出与疾病相关的内容,并仔细分析,以免漏诊误诊;在患者存在误解或心理有某种烦恼时,要心平气和、认真聆听、耐心讲解,使患者在心理上得到充分地解释、安慰和满足。

2.4 提升人文素养 医务人员面对各种不同职业身份、不同文化层次和道德修养的患者,进行理想的医患交流并不容易。因此医护人员必须努力提高自身的人文修养,掌握心理学、社会学、语言学等知识,促使医患关系从认识层次上升到情感层次,形成医患关系的良性循环和健康发展。

2.5 提高医疗服务质量 加强医护人员“三基”

“三严”培训,不断提高诊疗水平,严格执行各项核心制度,诊疗常规、规范,做到合理检查,合理诊断,合理治疗,确保医疗安全;强化服务意识、责任意识、质量意识,全面提升医务人员的整体素质。高超的医术和良好的医德是构建和谐医患关系的重要保障。我们需从根本上转变观念,充分认识患者是医院生存和发展的基础,只有通过优质的服务,较高的医疗质量才能赢得市场,吸引患者,促进医院的发展。

【参考文献】

- [1] 易学明. 化解纠纷从医方开始[N]. 健康报, 2005-07-21(5).
- [2] 方爱珍, 张拓红. 三所大型综合医院患者医疗投诉及原因分析[J]. 中国卫生事业管理, 2004, (2): 91-92.
- [3] 张师前, 沈祥芹, 纪春岩. 加强对临床医学生医患沟通能力的培养[J]. 中国医疗前沿, 2007, 2(13): 28-29.
- [4] 于恩彦, 祝世发. 谈医患沟通[J]. 中华医院管理杂志, 2008, 24(10): 6831.
- [5] 苏 勇, 余德文. 军队离休老干部医疗保健的医疗语言艺术[J]. 医学与哲学: 人文社会医学版, 2010, 31(7): 37.
- [6] 阳春燕. 心理疏导在离退休干部门诊工作中的尝试[J]. 实用医药杂志, 2009, 26(9): 73.

(收稿日期: 2012-05-14)

(本文编辑: 孙军红)

(上接第 359 页)

【参考文献】

- [1] Kapil A. Koul IB. Banerjee SK. Antihepatotoxic effects of major diterpenoid constituents of *andrographis paniculata* [J]. *Biochem Pharmacol*, 1993, 46(1): 182.
- [2] 申昆玲. 小儿呼吸道感染的抗病毒治疗[J]. 中国实用儿科杂志, 1997, 1(12): 6.
- [3] 方 华. 莲必治治疗小儿急性上呼吸道感染 108 例疗效观察[J]. 吉林医学, 2008, 27(13): 1093.
- [4] 刘惠敏. 莲必治注射液对儿童急性呼吸道感染疗效观察[J]. 中国误诊学杂志, 2001, 7(23): 4978-4979.
- [5] 王慕逊. 儿科学[M]. 5 版. 北京: 人民卫生出版社, 2001: 272-282.
- [6] 瞿秋兰, 柳辉高. 莲必治治疗小儿肺炎疗效观察[J]. 现代中西医结合杂志, 2006, 15(26): 3067.
- [7] 姜 丽, 李凤君. 莲必治佐治小儿支气管肺炎疗效观察[J]. 中国医学文摘·儿科学, 2007, 26(2): 103.
- [8] 孙 纓, 童 晓. 莲必治和双黄连针剂治疗小儿肺炎临床疗效对照观察(附 56 例报告)[J]. 哈尔滨医药, 2005, 25(4): 29-30.
- [9] 陈 新. 莲必治注射液治疗小儿肺炎临床疗效观察[J]. 西南军医, 2007, 9(7): 48-49.

- [10] 戴学梅. 莲必治佐治小儿急性肺炎疗效观察[J]. 现代中西医结合杂志, 2008, 17(1): 45.
- [11] 叶 飞. 莲必治注射液合异功散加味治疗小儿胃窦炎 30 例[J]. 福建医药杂志, 2004, 26(2): 86-87.
- [12] 阿那尔·阿布列孜, 尼尔尔·阿布列孜. 小儿秋季腹泻的药物治疗近况[J]. 中国医学杂志, 2008, 6(8): 28-30.
- [13] 谢蔓芳, 何廉儒. 莲必治注射液治疗婴幼儿秋季腹泻 158 例疗效观察[J]. 中国热带医学, 2010, 10(7): 875-876.
- [14] 陈永宏, 桂金贵, 马新超. 莲必治注射液治疗婴幼儿秋冬季腹泻疗效观察[J]. 中医临床杂志, 2006, 18(3): 283.
- [15] 何家礼. 莲必治注射液不良反应 36 例分析[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2010, 31(13): 2101.
- [16] 刘 敏. 莲必治注射液合并头孢噻肟钠致急性肾功能损害 1 例[J]. 中国药业, 2009, 18(14): 88.
- [17] 王 勇, 刘海燕, 谢建中. 莲必治注射液相关急性肾损害 3 例[J]. 药物不良反应杂志, 2010, 12(2): 90.
- [18] 胡中慧, 王全军, 廖明阳. 穿心莲内酯注射液肾毒性与安全使用[J]. 药物不良反应杂志, 2009, 11(1): 28-29.
- [19] 胡中慧, 吴纯启, 王全军, 等. 2 种莲必治注射液对大鼠的毒性作用[J]. 药物不良反应杂志, 2010, 12(1): 10-16.

(收稿日期: 2012-03-09)

(本文编辑: 徐建新)