

意义。

参考文献

- [1] WHO Collaborating Centre for Research on the Epidemiology of Disasters. Annual disaster statistical review 2012 [EB/OL] [2015-09-05]. http://cred.be/sites/default/files/ADSR_2012.pdf.
- [2] 王瑛,史培军,王静爱. 中国农村地震灾害特点及减灾对策[J]. 自然灾害学报,2005,14(1):82-89.
- [3] 冯文雅. 云南鲁甸地震遇难人数增至 617 人[EB/OL] (2014-08-09) [2015-09-05]. http://news.xinhuanet.com/politics/2014-08/09/c_126850338.htm.
- [4] Van De Velde S, Roex A, Vangronsveld K, et al. Can training improve laypersons helping behaviour in first aid? A randomised controlled deception trial[J]. Emerg Med J,2013,30(4):292-297.
- [5] 香港红十字会医疗服务部. 急救手册[M]. 香港:壹出版有限公司,2013:73-104.
- [6] Engeland A, Roysamb E, Smedslund G, et al. Effects of first-aid training in junior high schools[J]. Inj Control Saf Promot,2002,9(2):99-106.

- [7] 李昌秀,江智霞,梁园园. 我国农村居民急救知识掌握现状及培训[J]. 全科护理,2011,9(20):1867-1868.
- [8] Lynch DM, Gennat HC, Celenza T, et al. Community Senior first aid training in Western Australia: its extent and effect on knowledge and skills[J]. Aust N Z J Public Health,2006,30(2):147-150.
- [9] 周彩华,范春红,谢凯琳,等. 杭州市社区居民灾害现场急救技能的调查分析[J/CD]. 中华危重症医学杂志(电子版),2012,5(1):25-30.
- [10] 王贞慧,陈延琳,李兰,等. 社区居民应急救护知-信-行现状调查[J]. 护理研究,2012,26(14):1267-1268.
- [11] 张艳,张振香,刘腊梅,等. 592 名郑州市民现场急救知识现状调查与分析[J]. 中国卫生事业管理,2011,28(2):158-159.
- [12] 何艳,吴宗辉,孙炯,等. 重庆市大学生现场急救培训需求现状分析[J]. 重庆医学,2014,43(21):2772-2775.
- [13] 蒋建平,朱宁,郑鸣之,等. 浙江省农村社区常用急救知识技能需求状况调查[J]. 中国高等医学教育,2013,27(2):18-19.

(收稿日期:2015-11-28 修回日期:2016-02-26)

• 医学教育 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2016.13.052

临床医学实习生医患沟通能力调查及培养方法探究

刘丽萍,冯涛[△]

(重庆医科大学公共卫生与管理学院医学与社会发展研究中心 400016)

[中图分类号] R192

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2016)13-1866-03

随着医学模式的转变,现代医学已不再是单纯的生物学,而是涉及人文、社科、生物医学的综合性学科,这就对医学生的综合能力和素质,特别是沟通能力的培养提出了新的要求。随着医疗卫生改革的发展,我国医疗体制也发生了显著变化,医院从“供给式”的服务向“需求式”服务转变,医患关系日趋紧张,这已成为影响社会稳定的热点问题之一。据统计,我国有 80% 的医患矛盾直接源于双方沟通不畅,其余涉及医疗技术的医患矛盾也与医患沟通不到位有密切关系^[1]。因此,具备良好的沟通能力,已成为医学生成长为合格临床医生所必备的条件,也对避免和减少医患矛盾具有重要的意义。

1 资料与方法

1.1 一般资料 2014 年 10 月至 12 月随机抽取某医科大学 2010 级临床医学专业本科实习生 200 名作为本次问卷调查对象,一般资料见表 1。

1.2 方法

1.2.1 调查问卷 采用自行设计的自评问卷,问题全部为客观选择题。选择题涉及学生接受人文素质、医患沟通能力方面教育的现状,对医患沟通能力培养的重视程度,以及出现沟通障碍的主要原因等。

1.2.2 调查方法 采用无记名问卷调查形式,对 200 名临床医学专业本科实习生进行问卷调查,要求学生独立完成,并当场回收问卷。共发放问卷 200 份,收回问卷 200 份,有效问卷 170 份,有效回收率为 85%。

表 1 临床实习生基本情况

项目	构成比[n(%)]
性别	
男	82(48.24)
女	88(51.76)
对医学专业的兴趣	
有兴趣	112(65.88)
一般	51(30.00)
没兴趣	7(4.12)
是否会选择医生作为职业	
是	120(70.59)
不是	25(14.71)
说不清	25(14.71)

2 结 果

调查的临床实习生中,性别比例接近 1:1,其中对医学没有兴趣或者态度模棱两可的同学分别占 4.12%、30.00%。会选择医生作为职业的占 70.50%,不愿意做医生或者没考虑清楚的均占了 14.71%。

2.1 人文课程学习情况 有 65.29%的实习生在校期间理论课程的加权平均分低于 80 分;在人文课程学习方面,有接近 98.00%的实习生都认为有必要加强人文伦理道德素质的修养,但是只有 30.59%表示在校期间全部接受过心理学、社会学等人文社会学科的系统教育,见表 2。

表 2 临床实习生人文课程学习情况

项目	构成比[n(%)]
大学期间所有理论课程的加权平均分(分)	
>80	59(34.71)
70~80	102(60.00)
<70	9(5.29)
是否接受过心理学、社会学等人文学科的教育	
全部接受过	52(30.59)
部分接受过	114(67.06)
没有接受过	4(2.35)
医学生是否有必要加强人文伦理道德素质的修养	
很急迫	52(30.59)
有一定的必要	114(67.06)
可有可无	4(2.35)
没有必要	0(0)

2.2 沟通能力培养情况 67.06%的实习生认为自己最应该加强的能力是专业技能,只有 12.94%的实习生选择了人际沟通能力;在问及是否接受过临床沟通能力方面的培训时,有 20.00%的实习生表示完全没有接受过,但是在主观上,98.24%的实习生都认为有必要加强临床沟通能力的培养并且有 77.65%认为最佳培养阶段是临床教学和实习阶段。在选择教学方法时,学生认为最有效的方法依次为:临床实践、讨论式教学、角色模拟和经验交流,见表 3。

表 3 临床实习生沟通能力培养情况

项目	构成比[n(%)]
认为自己最应该加强以下哪种能力	
专业技能	114(67.06)
创新能力	34(20.00)
人际沟通能力	22(12.94)
是否受过专门的临床沟通能力培训	
修过相关课程,听过专题讲座	57(33.53)
修过相关的课程	34(20.00)
听过专题讲座	45(26.47)
没有接受过相关培训	34(20.00)
认为是否有必要加强医学生的临床沟通能力	

续表 3 临床实习生沟通能力培养情况

项目	构成比[n(%)]
很有必要	108(63.53)
有一定的必要	59(34.71)
可有可无	3(1.76)
没有必要	0(0)
认为培养医患沟通能力的最佳阶段是	
基础理论教学阶段	15(8.82)
临床教学和实习阶段	132(77.65)
研究生或规培阶段	20(11.76)
工作后	3(1.76)
认为能够有效培养医学生医患沟通能力的教学方法有哪些?(多选题)	
讨论式教学	97(57.06)
角色模拟	87(51.18)
临床实践	107(62.94)
专题讲座	61(35.88)
经验交流	85(50.00)
将其纳入成绩考核	9(0.05)

2.3 医患沟通情况 51.77%的实习生认为和患者出现沟通障碍最主要的原因来自于自身方面;在服务意识方面,99.41%的实习生对于患者及家属的提问都能予以重视;在患者有意见时,选择主动沟通解释的占 67.06%,被动等待患者询问的占 23.53%。

表 4 临床实习生医患沟通情况

项目	构成比[n(%)]
在实习期间和患者出现沟通障碍最主要的原因	
缺乏沟通技巧	52(30.59)
缺乏人文关怀,忽视沟通	36(21.18)
患者的不信任	56(32.94)
患者知识欠缺	26(15.29)
实习期间,实习生对待患者及家属的提问	
重视并详细回答	72(42.35)
抓住问题重点回答	97(57.06)
看自己心情回答	1(0.59)
觉得没必要浪费时间	0(0)
患者对实习生或者其他医疗人员有意见时是否会解释	
主动去沟通解释	114(67.06)
不主动,等患者来再解释	40(23.53)
回避	7(4.12)
采取其他措施解决	8(4.71)

3 讨 论

本研究发现,有近 15%的实习生对未来的职业规划还不清楚。在入校之初,学校应该加强对学生的职业教育,激发学生对医学的兴趣和医生职业的热爱,引导医学生做好职业规

划。让学生明白,作为医生除了医学技能外,沟通能力也应该是属于专业技能,沟通技能的学习和提高应该是整个学习期间的重要任务。

现代医学模式强调对患者的生理、心理、社会等因素的全面关注,这要求加强医学生的人文素质教育。我国的大部分医学院校都设有相关的人文学科课程,比如医学伦理学、心理学、人类学、社会学、美学等,绝大部分医学生们也在主观上认为有必要加强自身的人文伦理道德素养,但在具体的教学、考核、实践和学习中,无论是学校、院系还是医学生们,都没有对这些课程给予重视。医生的人文素质在医患沟通中起着重要作用,必须要重视对医学生的人文素质培养^[2],学校应该建立系统有效的培养计划,改革人文课程设置,适当增加课程的学分,增加人文课程必修课的比重;选拔、培养优秀的授课教师,加强对教师课程教学质量的考核;重视对学生学习效果的评价,根据实际情况调整教学方案。分阶段渐进,在医学课程讲授、临床见习、实习教学过程中,将人文精神渗透到学生的思想,达到科学精神与人文精神的融合。

近年来,国内医学院校也开始重视对医学生临床沟通技能的培养,但是欠缺明确的培养目标和有针对性的课程,急需借鉴国外的医学生培养经验,并结合我国实际情况,制定切实可行的培养目标,编制配套的系统的高质量教材,并开设相关课程,培养医学生有关人际沟通及医患沟通的理论和技能。同时,我国的医学生普遍欠缺与患者、患者家属,以及公众等交流沟通的技巧和经验。在临床教学和实习阶段,大部分医学院校也只是在问诊技巧中讲授沟通技巧,或临床带教老师在带教中穿插部分临床沟通的案例,内容非常有限,使得医学生对医患沟通方面知识和技巧掌握不足^[3]。在教学方法上,传统的教学模式一直处于主导地位,即以课堂讲授为主,传统灌输式教学为主,理论讲授偏多,教学实践偏少^[4]。本次调查显示,传统的教学模式已经不能满足当代教学的需要,无论是讨论式教学、角色模拟还是经验交流,都需要以学生为中心,调动学生自主学习的积极性。在美国,大多数医学院都采用书面教学、专题讲座和讨论、角色模拟和经验交流相结合的方式^[5]。通过课程的自主体验和充分互动,可加深对他人的理解,巩固人际沟通技能。为了培养和选拔优秀的临床带教老师,学校应该建立临床教师的资格审核制度,定期举办优秀教师授课示范,对优秀教师予以奖励^[6]。互联网的高速发展也为教学模式的改革带来了新的契机。网络教学平台、虚拟现实技术和视频课程等提供了丰富的教学资源,并突破了空间的限制,使得个性化教学和全方位互动成为可能。

本研究发现实习生普遍具有较强的服务意识,大部分都愿

意主动和患者沟通,但是因为自身或患者方面的原因,妨碍了沟通的顺利进行。有研究表明,缺乏临床沟通经验和缺乏沟通培训是影响医学生医患沟通能力的主要原因^[7]。在临床实习中,有些实习生在与患者交流时,因欠缺沟通经验和技巧,显得自信心不足,容易紧张;有些实习生在询问病史时,缺乏逻辑性或出现语言生硬、缺乏亲和力等行为,或者在查体时不能全面考虑患者的感受,让患者心里感到不舒服,这些行为都影响了沟通效果^[8]。同时,患者本能地对实习生的医学知识和技能存在质疑,不信任实习生,再加上近年来新闻媒体对医患关系的大量负面报道,使得有些患者在和实习生,甚至是临床医生的沟通过程中处处设防,这也大大增加了实习生与患者沟通的难度。在这种客观情况下,实习生除了树立“服务患者”的意识,更需要掌握专业的医患沟通技巧,才能提高医疗服务质量,赢得患者的信任和尊重。

医患关系不协调的原因涉及国情、体制、政策、舆论等各个方面,但在这些客观因素存在的情况下,医学生必须学会沟通和处理医患关系的技能,提高医疗服务质量,这是成长为合格的临床医生不可缺少的条件,也是改善医患关系,减少医疗纠纷的重要途径。

参考文献

- [1] 曲书强,孙福川,周艳娟. 医患沟通: 医患冲突防范及化解的特效处方[J]. 医学与哲学, 2007, 28(5): 45, 57.
- [2] 何立芸,韩江莉,黄静,等. 以叙事医学提高临床医学生医患沟通能力[J]. 中国高等医学教育, 2014(9): 70-71.
- [3] 高苹,吴小燕,夏冰,等. 加强临床医学生医患沟通能力培养的探讨[J]. 中国高等医学教育, 2013(1): 32-33.
- [4] 梁栋,李艳妮. 高等医学院校人文素质教育中医患沟通知识的缺失及对策[J]. 福建医科大学学报(社会科学版), 2013, 14(2): 48-51.
- [5] 胡笑甜,杨菊,姚小康,等. 国内外本科生临床沟通能力培养的比较研究[J]. 医学与哲学, 2011, 32(11): 58-59.
- [6] 邹军,徐有青. 从临床教学角度谈如何提高医学生医患沟通能力[J]. 继续医学教育, 2014, 28(9): 90-92.
- [7] 李红,陈红,周庆环. 北京大学人民医院临床医学生医患沟通能力培养途径调查与分析[J]. 中国高等医学教育, 2010(8): 125, 141.
- [8] 苗丽娜,杨俐玲,刘宏. 多途径提高临床医学生沟通能力[J]. 辽宁医学院学报(社会科学版), 2013, 11(3): 17-19.

(收稿日期:2015-11-18 修回日期:2016-01-16)

《重庆医学》开通微信公众平台

《重庆医学》已开通微信公众平台(微信号:ChongqingMedicine),《重庆医学》将以微信平台渠道向广大读作者发送终审会动态报道、各期杂志目录、主编推荐文章、学术会议、《重庆医学》最新资讯等消息。欢迎广大读作者免费订阅。读作者可以点击手机微信右上角的“+”,在“添加朋友”中输入微信号“ChongqingMedicine”,或在“添加朋友”中的“查找公众号”一栏输入“重庆医学”,添加关注。