

• 调查报告 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2017.28.021

## 黑龙江社区卫生服务机构医患沟通满意度调查分析\*

王宁, 祖碧琪, 胡飞, 张伟新, 杨立群<sup>△</sup>

(齐齐哈尔医学院护理学院, 黑龙江齐齐哈尔 161006)

**[摘要]** **目的** 了解黑龙江社区卫生服务机构医患沟通满意度, 提出建议以构建和谐融洽的医患关系。**方法** 采用问卷调查法, 以黑龙江部分社区卫生服务机构中的医护人员和患者或家属为研究对象。应用医方、患方两种问卷进行调查。**结果** 医患双方评价当前医患关系为比较好的占多数, 各占 44.9%、39.3%。患方对医患沟通过程中医方能清晰解释病情、耐心倾听并回答问题、提供并解释多种治疗方案、费用上征求患者意见的满意度分别为 20.7%、38.9%、47.9%、61.5%。**结论** 建议针对影响医患沟通的因素, 采取有效的措施来提高医患沟通满意度, 包括耐心倾听并引导患方谈话、解释提供的治疗方案及费用、加强人文科学类教育并培养应用沟通技巧等。

**[关键词]** 医患沟通; 社区卫生服务机构; 满意度

**[中图法分类号]** R197.1

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1671-8348(2017)28-3950-03

### Investigation and analysis of satisfaction on doctor-patient communication of community

#### health service institutions in Heilongjiang Province\*

Wang Ning, Zu Biqi, Hu Fei, Zhang Weixin, Yang Liqun<sup>△</sup>

(Nursing College, Qiqihar Medical University, Qiqihar, Heilongjiang 161006, China)

**[Abstract]** **Objective** To investigate the satisfaction of doctor-patient communication of community health service institutions in Heilongjiang Province and to put forward the proposals for constructing the harmonious doctor-patient relationship. **Methods** The questionnaire survey method was adopted. The staffs and patients or their family members in partial community health service institutions of Heilongjiang Province served as the research subjects. The survey was conducted by using the two kinds of doctor and patient survey questionnaires. **Results** The both sides having better evaluation on the current doctor-patient relationship accounted for the majority, which accounted for 44.9% for doctors and 39.3% for patients respectively. The satisfaction degree in the patient side for doctor clearly explaining the disease condition during the doctor-patient communication process, patiently listening and answering questions, providing and explaining many medical regimens and asking for patient's advice on expenses were 20.7%, 38.9%, 47.9% and 61.5% respectively. **Conclusion** It is suggested to adopt effective measures to improve the satisfaction of doctor-patient communication by aiming at different factors affecting the doctor-patients relationship, including patiently listening, guiding the patient to talk, explaining the provided medical scheme and medical expenses, strengthening the education of humanities and fostering communication skills and so forth.

**[Key words]** doctor-patient communication; community health service institutions; satisfaction

随着医学模式向生物-心理-社会医学模式的转化, 科技的发展和经济的快速增长, 人们对医疗卫生机构的要求越来越高, 医患关系也更加复杂, 良好的医患沟通更重要<sup>[1]</sup>。医患之间良好的沟通是贯穿整个医疗活动并能提高医疗质量、减少和防范医疗纠纷、改善医患关系的有效途径<sup>[2]</sup>。截止 2013 年, 黑龙江有社区卫生服务中心 443 个, 共有医生 8 203 人、护士 5 473 人<sup>[3]</sup>。通过对黑龙江社区卫生服务机构医患沟通满意度及影响因素的调查, 以期构建和谐融洽的医患关系提供合理化建议。

### 1 对象与方法

**1.1 对象** 黑龙江省的 12 个市(哈尔滨市, 齐齐哈尔市, 佳木斯市, 鹤岗市, 大庆市, 鸡西市, 双鸭山市, 伊春市, 牡丹江市, 黑河市, 七台河市, 绥化市), 按照市划分为 12 个群, 采用整群抽样的方法, 随机抽取其中 8 个市(哈尔滨市、齐齐哈尔市、牡丹

江市、佳木斯市、大庆市、绥化市、鹤岗市、黑河市), 每个市随机抽取社区卫生服务机构 2 所, 共医护人员 400 例和患者或家属 280 例。其中医护人员为正式的执业医师和护士, 不包含实习生, 患者或家属均为在各社区卫生服务机构就诊的神志清楚的成年患者或家属。样本量设定显著水平( $\alpha=0.05$ ), 把握度( $1-\beta=0.8$ ), 容许误差, 根据以往相关内容实践经验确定。

**1.2 方法** 采用调查问卷法。本研究发放医方和患方两种调查问卷, 分别对医护人员和患者或家属进行调查。问卷首先在齐齐哈尔医学院附属第三医院社区进行预调查, 选择医护人员 20 例, 患者或家属 20 例, 经统计医方和患方调查问卷的 Cronbach's Alpha 系数分别为 0.834、0.832, 重测信度为 0.805、0.798, 结构效度为 0.825、0.817, 具有较好的信效度。发放问卷前对调查员进行统一的培训, 问卷采取不记名调查, 调查员当场讲解填写方法, 当场发放, 当场回收。共发放问卷 680 份,

\* 基金项目: 2015 年黑龙江省大学生创新创业训练计划基金资助项目(201511230013)。 作者简介: 王宁(1993-), 在读本科, 主要从事临床护理学研究。 <sup>△</sup> 通信作者, E-mail: 584948090@qq.com。

表 1 患者或家属医患沟通满意度调查情况[n(%)]

满意度	满意	一般	不满意
清晰解释病情	55(20.7)	178(67.2)	32(12.1)
耐心倾听并回答问题	103(38.9)	113(42.6)	49(18.5)
提供多种治疗方案并讲解各方案的利弊	127(47.9)	35(13.2)	103(38.9)
费用方面征求患者意见	163(61.5)	59(22.3)	43(16.2)

表 2 医护人员沟通技巧应用情况调查情况[n(%)]

沟通技巧	经常应用	偶尔应用	没有应用	没必要应用
与患者适当眼神交流	181(49.1)	169(45.8)	16(4.3)	3(0.8)
抚触老年或小儿	147(39.8)	202(54.7)	16(4.3)	4(1.2)
听完患者的说话内容在发表意见	214(58.0)	91(24.6)	59(16.0)	5(1.4)
说安慰/鼓励患者的话	160(43.3)	111(30.2)	50(13.5)	48(13.0)
提供多种治疗方案并讲解各方案的利弊	132(35.8)	104(28.1)	101(27.4)	32(8.7)
费用方面征求患者意见	303(82.1)	53(14.4)	13(3.5)	0

医方回收的有效问卷 369 份,有效回收率达 92.3%,患方回收的有效问卷 265 份,有效回收率达 94.6%。将回收的问卷数据采用双人录入 Excel,并剔除有逻辑错误和空项过多问卷数据,再应用 SPSS 系统对数据进行统计分析。

2 结 果

最终纳入研究医护人员 369 例,患者或家属 265 例。与经过统计分析后,医方和患方认为医患沟通是“重要的”各占总数的 95.1%和 96.9%,认为“不重要的”分别仅占 4.9%和 3.1%。同时,医患双方评价当前医患关系为“比较好”的占多数,分别占总数的 44.9%、39.3%。然而,在医患沟通过程中依旧存在许多问题。58.9%的医护人员表示在沟通中偶尔会采用专业语言,但能够全部理解交谈内容的患者或家属仅占 20.6%。对于患者的询问,51.7%的医护人员认为“应该有选择地回答”,而患方却希望医护人员“应重视并耐心回答问题,直到患方听懂为止”的人数比例高达 71.4%。

2.1 患者或家属医患沟通满意度情况 见表 1。

2.2 医护人员沟通技巧应用情况 见表 2。

表 3 影响医患沟通的因素调查情况[n(%)]

因素	医方	患方
医护人员短缺,工作繁忙,时间受限	248(67.2)	150(56.6)
医德医风问题,服务态度不好,没有热情和耐心	207(56.1)	188(70.9)
医护人员专业知识欠缺,临床技能水平低下	146(39.6)	83(31.3)
沟通重要性认识不足,缺乏沟通技巧	135(36.6)	117(44.2)
对医疗知识不了解	330(89.4)	—
期望太高难以满足,不信任医护人员	209(56.6)	—
沟通愿望不强	105(28.5)	—
没有患方责任	88(23.8)	—

—:此项无数据

2.3 影响医患沟通的因素 根据文献[4-6]并结合对黑龙江省社区卫生服务机构现状的调查,总结出可能影响医患沟通的医患双方因素各 4 个,再通过问卷调查结果来确定最主要因素。见表 3。

3 讨 论

3.1 耐心倾听并引导患方谈话 患方认为医方“服务态度不好,没有热情和耐心”是影响医患沟通的最主要原因,同时,患方对医方能“耐心倾听并回答问题”的满意度亦不是很理想。因此,若想提高医患沟通满意度、减少医患纠纷,医方首先必须耐心倾听患方谈话内容、提升服务态度,医方在谈话过程中要多微笑、语气谦和、少用专业语言,可以适当地复述患者的谈话内容以便双方达成共识。在沟通过程中应尽量避免总是以提问的形式进行,可以适当给患者自由表达的时间<sup>[7]</sup>。其次,医护人员应学会并善于引导患方的谈话:(1)提高患者对谈话内容的兴趣;(2)运用“开放式谈话”方式,切忌使用“封闭式谈话”;(3)要学会处理谈话中的沉默患者<sup>[8]</sup>。再者,社区服务过程中谈话方式就要因人而异。如:面对残疾患者,可通过亲切的语言和适度的关怀来创造良好的气氛<sup>[9]</sup>;聋哑患者在纸质上交流或提供更为人性服务,体现人文关怀。

3.2 解释提供的治疗方案及费用 患方对于医方能“提供多种治疗方案并讲解各方案的利弊”和“费用方面征求患者意见”这两项的满意度最低,两项频数相加已超过半数。由此可见,医方在诊疗过程中应做到以上两项已迫在眉睫。医方应做到尊重患方的选择权并强调患方的知情权,有多种治疗方案时要一一向患方解释清楚并尽最大努力将操作或手术的必要性、风险性向患方交代清楚、透彻,病情变化时应适当的时机及时告知患方以便患方更好的配合诊治<sup>[10]</sup>。各社区卫生服务机构应做到严格遵循物价局所规定的收费标准,同时,诊治过程中所需的任何费用医方均应主动并提前告知患方,以免出现医疗纠纷。

3.3 加强人文科学类教育并培养应用沟通技巧 各高校应增加开设在校医、护学生的人文科学类课程,如心理学、医学沟通

学、医学伦理学、社会学等。各高校还应注重医学生实习前教育(包括医疗法律法规、医院规章制度、医患沟通技巧等)、实习生的医患沟通能力及考核医学生的医患沟通能力<sup>[11]</sup>。因为,实习医生是医疗活动过程中不可缺少的一部分,他们是未来的医生就必然要面临与患者沟通的问题<sup>[12]</sup>。希望相关管理部门安排已在职的医护人员进行定期的人文科学类课程的进修,尤其是医学沟通学课程。医学沟通学的教师在讲授理论知识的同时还要注重学生对沟通技巧的应用能力,提高学生在日后工作中应用沟通技巧的频率,从而提高医患沟通满意度。

**3.4 吸引更多的卫生技术人员加入社区卫生服务机构** 据本调查结果显示,医方认为“医护人员短缺,工作繁忙,时间受限”是影响医患沟通的最主要原因,超过半数的患方亦认为如此。因此,希望相关政府部门注意并解决此问题。一方面可以依托医学高等院校招收面向社区的定向学生学习全科医学并鼓励其日后投入到社区卫生服务工作中,另一方面可以建立社区卫生服务机构与公立二、三级医院的长效对口双向交流机制,并制订相关进修学习政策<sup>[3]</sup>。实行以患者为中心的临床策略,获得患者的疾病体验,了解患者情绪,强调预防措施与健康促进,加强医患关系<sup>[13]</sup>。

**3.5 提高全民的医疗知识** 因医学知识复杂加之我国医学知识普及不够,导致患方严重缺乏简单基础的医学知识<sup>[14]</sup>。本调查中,也有高达 89.4%的医方认为患方“对医疗知识不了解”是影响医患沟通的第一要素。在这种情况下,提高全民的医疗知识是十分必要的。针对这一问题,医院内可以设置疾病宣传栏和提供问询服务的导医,还可以向患方发放宣传手册,设立可供全民参观和参与的“医院开放日”和医患沟通室,以及建设互联网上的医政沟通<sup>[15]</sup>;新闻媒体可以增加关于普及医疗知识的专栏或节目,拍摄并播放相关的公益广告。提高全民的医疗知识水平,有助于医患双方信息对等,使医患沟通更加容易,有效地减少医疗纠纷。

## 参考文献

[1] 邵金花,孙伟,陈芬.加强医患沟通提高患者满意度[J].

中国社会医学杂志,2012,29(6):381-383.

- [2] 王芙蓉,张云,苗志敏,等.医患沟通现状调查及改进对策[J].中国卫生质量管理,2012,19(1):49-52.
- [3] 单红娟,郭瑶鑫,魏洪娟.黑龙江省社区卫生人力资源现状分析[J].中国卫生经济,2013,32(12):62-64.
- [4] 冯军强.某综合医院医患沟通现状调查分析与对策引导的研究[D].重庆:第三军医大学,2008.
- [5] 叶莉华.医患沟通过程现状及其影响因素研究[D].长沙:中南大学,2011.
- [6] 刘平.医患沟通与医患沟通现状及促进策略的综述[D].重庆:重庆医科大学,2014.
- [7] 俞菲.康复技师与患者沟通技巧探讨[J].中医药管理杂志,2015,23(24):78-79.
- [8] 李晓芳,张永生.加强医患沟通 减少医患纠纷[J].中国中医药现代远程教育,2008,6(8):939-941.
- [9] 张颖丽.护患沟通技巧探讨[J].中国社区医师,2013,15(6):333-334.
- [10] 时吉庆,周建丽.医患沟通技巧与和谐医患关系[J].解放军医院管理杂志,2008,15(1):39-40.
- [11] 韦思明,戴玉英,蒋建平,等.医学生医患沟通能力培养的探索[J].教师观点,2013(26):70-71.
- [12] 何振华,张秀峰,廖志庆,等.关于实习医生进行医患沟通的技巧探讨[J].医药产业资讯,2006,3(15):277-278.
- [13] 侯胜田,张永康.主要医患沟通模式及 6S 延伸模式探讨[J].医学与社会学,2014,1(1A):54-57.
- [14] 袁伟伟,旋妮玲,陈志红.我国医患沟通面临的困境及对策[J].医学与社会学,2013,26(6):26-28.
- [15] 韩田,孙豪庭,黄莺.浅谈从医院管理角度改善医患沟通[J].中国医学伦理学,2013,26(3):297-299.

(收稿日期:2017-05-08 修回日期:2017-07-04)

(上接第 3949 页)

- treatment for alzheimer's disease [J]. J Neurosci Res, 2017,95(4):973-991.
- [10] Endres K, Fahrenholz F, Lotz J, et al. Increased CSF APPs-alpha levels in patients with Alzheimer disease treated with acitretin[J]. Neurology, 2014, 83(21):1930-1935.
- [11] Teng L, Zhao J, Wang FF, et al. A GPCR/secretase complex regulates beta- and gamma-secretase specificity for A beta production and contributes to AD pathogenesis[J]. Cell Res, 2010, 20(2):138-153.
- [12] Chávez-Gutiérrez L, Bammens L, Benilova I, et al. The mechanism of  $\gamma$ -Secretase dysfunction in familial Alzheimer disease[J]. EMBO J, 2012, 31(10):2261-2274.

- [13] Nakayama K, Nagase H, Koh CS, et al. Gamma-Secretase-Regulated mechanisms similar to notch signaling May play a role in signaling events, including APP signaling, which leads to alzheimer's disease[J]. Cell Mol Neurobiol, 2011, 31(6):887-900.
- [14] Manzine PR, Marcello E, Borroni BA, et al. Adam10 gene expression in the blood cells of Alzheimer's disease patients and mild cognitive impairment subjects[J]. Biomarkers, 2015, 20(3):196-201.
- [15] Fahrenholz F. Alpha-secretase as a therapeutic target[J]. Neurobiol Aging, 2006, 27(1):S7.

(收稿日期:2017-04-16 修回日期:2017-05-22)