

医患沟通技巧课程的满意度调查研究

周海燕,周彩虹

(国家癌症中心/中国医学科学院北京协和医学院肿瘤医院,北京 100021)

摘要:[目的] 分析临床医学硕士生对医患沟通培训课程的满意度,探索可提高培训效果的医患沟通课程改进措施。[方法] 采取分层抽样的方法,抽取 2013 级不同专业临床硕士 20 人在临床训练阶段开展医患沟通技巧培训课程,问卷调查学生对培训课程的满意度。[结果] 85% 的学生认为讲授内容通俗易懂,提供了及时的信息;一致认为讲座内容切合临床需求。45% 的学生认为该课程提供了新方法。[结论] 学生对在临床训练阶段开设医患沟通技巧培训比较满意,但认为内容形式不够新颖。提示今后医患沟通培训可通过多阶段承接模式开展;课程设计增加岗前培训、进入临床训练阶段后 3~6 个月开展专家座谈、录制微课网络公开推送,在实践中结合临床实际进行及时沟通教育,最终改革沟通技巧授课模式和内容,进一步提高医学生沟通能力。

关键词:医患沟通;技巧课程;满意度

中图分类号:R197

文献标识码:C

文章编号:1004-0242(2016)11-0874-03

doi: 10.11735/j.issn.1004-0242.2016.11.A008

A Survey on Satisfaction of Master Degree Students with Doctor-patient Communication Course

ZHOU Hai-yan,ZHOU Cai-hong

(National Cancer Center/Cancer Hospital, Chinese Academy of Medical Sciences and Peking Union Medical College Peking, Beijing 100021, China)

Abstract: [Purpose] To survey the satisfaction of master degree students with the doctor-patient communication course. [Methods] Twenty clinical master degree students in grade 2013 were selected using stratified sampling method. The satisfaction degree with the doctor-patient communication course was investigated with questionnaires. [Results] There were 85% of participants who believed that the course was easy to understand and might provide timely information and met clinical needs;45% of the participants who believed that the course provided new communication method. [Conclusions] Master degree students are generally satisfied with the doctor-patient communication course during the clinical training period, however, there are still rooms for further improvement.

Key words: doctor-patient communication; training course; the satisfaction degree

医患沟通是医务人员用语言、行为、神态等方法与患者进行信息交流和情感交流的特殊人际关系^[1]。随着医学的发展,医学模式向生物-心理-社会的模式转化,医学院校也开始重视医患沟通的教育。2003 年我国首部高等医学教育《医患沟通学》教材正式出版,高等医学院校陆续开设沟通培训课程,但是在医学生进入到临床实践后并不能得到很好应用。

本研究通过对中国医学科学院肿瘤医院 2013 级临床硕士研究生入学后第一年医患沟通系统课程集中授课后,进入临床训练阶段再次进行沟通技巧

培训,对其满意度调查,为进一步完善医患沟通课程设计提供参考依据。

1 资料与方法

1.1 资料来源

中国医学科学院肿瘤医院 2013 级临床硕士研究生根据学科专业类别分层,每个专业按照学号随机抽取 50% 的学生进行沟通技巧培训,其中肿瘤外科 9 名,肿瘤内科 4 名,放疗科 3 名,医学影像与核医学 4 名,共计 20 名。其中男生 9 名,女生 11 名,平均年龄 25.7 岁(年龄范围:24~31 岁)。

收稿日期:2016-06-18;修回日期:2016-07-16

通讯作者:周彩虹,E-mail:caihongzhou@126.com

1.2 培训课程的内容

1.2.1 理论学习

培训课程包括医疗法律法规解析,沟通的基本知识,肿瘤患者告知与同意的指导原则等。通过指导老师的讲解,强调了医患沟通的目的和对于临床工作的重要性。传授了临床中常用的医患沟通技巧,如倾听的艺术,语言沟通中运用的鼓励、暗示、批评、肯定和安慰,非语言沟通的运用,利用示意图、具体模型与患者沟通的方式等。

1.2.2 案例教学

甄选涉及不同沟通问题的医疗投诉和纠纷案例,分析案例产生的原因,沟通不利引发纠纷的案例存在哪些需要注意的问题。使研究生掌握并运用医患沟通的要素和技巧,运用开放式的教学活动与学生互动,有助于提高学生的学习兴趣。

1.2.3 观看影像角色扮演

应运 PBL(Problem-Based Learning)教学法把医患沟通技巧学习置于问题情境中,通过让学生以小组合作的形式共同解决沟通中遇到的问题,学习如何将技巧用于实际行动。播放模拟就诊小短剧,如“病人出现并发症如何沟通”,让学生观看后开展小组讨论。评价剧中医生和患者进行沟通的优缺点,根据医患沟通步骤提出适当的解决方法,最后发表自己的感想和建议。

1.3 满意度问卷调查

问卷采用自制量表,分为基本情况、课程内容难易度、与主题是否匹配、是否有实用意义、提供信息量和沟通方法是否新颖六个方面。

1.4 评价方式和分析

培训结束后进行满意度调查,将满意度以构成比进行统计学描述,分析培训的实际效果。

2 结果

课程满意度调查问卷发放 20 份,回收 20 份,回收率 100%。课程满意度问卷中 17 人(85%)认为讲授内容通俗易懂,容易理解;20 人(100%)认为讲座内容与主题匹配,有实际案例,切合临床需求;17 人(85%)认为提供了帮助、及时的信息。

在课程提供的沟通方法新颖程度和是否具有实

用意义方面学生们的意见详见 Table 1、2。

Table 1 The innovation of communication way in the training course

Communication ways provided	Numbers(n)	Proportion(%)
New methods	8	40
Innovative	9	45
Ever learned	3	15

Table 2 The practical meaning of the teaching methods and tools

The practical meaning	Numbers(n)	Proportion(%)
Just confronted now	7	35
Want to learn more	12	60
Unnecessary recently	1	5

3 讨论

3.1 坚持“育人为本、德育为先”的原则,树立“时刻为病人着想”的职业道德理念

在医学教育中,通过开展多种形式的医学人文素质教育和心理健康教育,帮助医学研究生树立关爱病人、尊重他人、尊重生命的职业操守。正如美国医生特鲁多的墓志铭“有时去治愈,常常去帮助,总是去安慰”,体现出以病人为中心,对待患者不仅要治疗其身体上的疾病,还要在行动中体现人文关爱。

3.2 在不同阶段开展有针对性的培训

我国医学硕士开始医患沟通培训课程多数集中在课程学习阶段。进入临床实践后,较少系统的再次进行提升沟通能力方面的培训。学生学习之后还没有应运到实践中去就已经生疏了。而国外大学医学院在不同的学习阶段为医学生开展不同形式的医患沟通学课程,如约翰霍普金斯大学医学院在一、二年级医学生中开设患者、医生与社会课程^[2]。在不同阶段进行有针对性的沟通技能培训,这样更能让学生在医疗实践的过程中随时得到提醒和指导。通过此次课程的设计,我们认为在硕士研究生进入临床之前即开展医患沟通岗前培训,再度强化医患沟通的要素,熟悉医患沟通方法和技巧。进入临床经过 3 个月临床实践之后,组织临床资深专家与硕士座谈,面对面解决学生所见而未解决的困惑,使之沟通能力有进一步提高。一年左右再次组织培训课程,理论上再度强化,使其知其然,知其所以然。

3.3 改革教学形式,丰富课程内容

单纯理论讲座已经不能满足学生的需求。研究发现 PBL 为课程的课程比传统的课程更能有效的提高医学生“社会—心理”方面的技能和处理问题的技能^[3],在问题的引导下理论联系实际,掌握更多的沟通技巧^[4]。另外国内部分院校的研究证明,角色扮演教学能有效帮助学生学会与患者有效沟通^[5,6]。还有运用标准化病人辅助教学,对医学生的医患沟通能力提升较大^[7]等。积极开发组织录制医患沟通以案例讲解为主要形式的微课,以微信、微博方式推送,利用碎片化时间进行系统学习培训。通过多种形式,多种手段教学方法的综合应用,模拟实际场景,让学生在实践过程中学以致用,这样才能有效的提高医学生的医患沟通能力。

良好的医患关系的建立,特别是在当前医疗形势下,可有效避免医患矛盾的发生和激化,也是一名合格住院医和硕士必备技能之一。在医学生成长过程中加强道德修养及沟通技能的培训,构建和谐医疗环境,是我们共同努力的目标。

参考文献:

- [1] Tong T,Lin Q,Wang DN.Exploration of the training for doctor-patient communication and its application in medical education [J].Modern Hospital Management,2014,12(2):74-76.[佟彤,林强,王大南.医患沟通培训及其在医学教育中应用的探讨[J].现代医院管理,2014,12(2):74-76.]
- [2] Gu MM,Huang G. The comparison with integrated medical curriculum systems among medical schools of USA, UK and China [J]. Medicine and Philosophy,2009,30(5):68-69.[顾鸣敏,黄钢.中美英医学院校医学课程整合的比较与分析[J].医学与哲学,2009,30(5):68-69.]
- [3] Schlett CL,Doll H,Dahmen F,et al.Job requirements compared to medical school education:differences between graduates from probleme-based learning and conventional curricula[J].BMC Med Educ,2010,10(1):1-8
- [4] Zhang YY,Wang JT,Ye LN,et al.A study on the effect of problem-based learing in doctor-patient communication education[J].China Higher Medical Education,2014,12:1-2.[张媛媛,王晶桐,叶丽娜,等.以问题为基础的教学模式对医学生医患沟通能力培养的研究与探讨[J].中国高等医学教育,2014,12:1-2.]
- [5] Li Y,Wang JF,Xu NZ,et al. Application of role playing teaching strategy in developing doctor-patient communication skills of medical students[J]. Chinese Journal of General Practice,2011,9(11):1809-1810. [李勇,王锦帆,许年珍,等.角色扮演教学法在医学生医患沟通能力培养中的作用[J].中华全科医学,2011,9(11):1809-1810.]
- [6] 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,2015,12(33):98-101.[赵晶,王家骥,周志衡,等.基于角色扮演的医学医患沟通双语教学模式的研究[J].中国医学创新,2015,12(33):98-101.]
- [7] Jiang CF,Shi B,Liu YW,et al.The application of standardized patients in diagnostics [J].Reseaches in Medical Education,2009,8(5):486-488. [蒋彩凤,施斌,刘亚伟,等.标准化病人在诊断学教学中的应用探索[J].医学教育探索,2009,8(5):486-488.]