

医患沟通能力培养方案探索 ——实例拍摄模拟训练 (ESST)

卿运鑫 郭可可 杜佳怡 唐佳妮 冯晶瑶

湖州师范学院 浙江 湖州 313000

摘要:目的:探讨该实例拍摄模拟训练(ESST)教学法的可行性以及当代口腔医学生关于医患沟通的意识。方法:由授课老师拍摄真实的口腔专业临床记录,以视频的形式在课堂上给学生进行讲解,再让学生进行场景模拟。通过医患沟通技能评价量表(SEGUE)测试培训效果。结果:SEGUE评分结果显示实验组学生的医患沟通能力明显优于对照组。结论:ESST教学法有助于提高学生的医患沟通能力和学习主动性。该方法不仅使医生能够在实践中学习沟通技巧,还让患者了解医疗过程和应对方式,促进双方之间的理解和信任。本研究将ESST方案应用于医患沟通培训,并进行了实地验证,结果显示该方案在提高医患沟通效果和医疗服务质量方面具有显著效果。

关键词:医患沟通;口腔医学生;场景模拟;口腔临床;教学改革;技能培训

Explore the training program of doctor-patient communication ability

——Case Shooting Simulation Training (ESST)

Yunxin Qing Keke Guo Jiayi Du Jiani Tang Jingyao Feng

Huzhou University, Huzhou, Zhejiang, 313000

Abstract: Objective: To explore the feasibility of the shooting simulation training (ESST) teaching method and the awareness of contemporary oral medicine students on doctor-patient communication. Methods: The teacher filmed the real clinical records of stomatology, explained them to the students in the form of video in class, and then let the students simulate the scene. The effect of training was tested by the doctor-Patient Communication Skills Evaluation Scale (SEGUE). Results: The SEGUE-scoring results showed that the doctor-patient communication ability of the experimental group was significantly better than that of the control group. Conclusion: ESST teaching method is helpful to improve students' doctor-patient communication ability and learning initiative. The method not only enables doctors to learn communication skills in practice, but also allows patients to understand the medical process and coping styles, promoting understanding and trust between the two parties. This study applied ESST program to doctor-patient communication training, and conducted field verification, and the results showed that the program has a significant effect on improving the doctor-patient communication effect and medical service quality.

Key words: Doctor-patient communication; Oral medicine students; Scene simulation; Oral clinical; Teaching reform; Skill training

1 引言

口腔医学具有较强的专科特点,诊疗过程中更容易发生医患纠纷,需要口腔医生具备良好的沟通技能。^[1]目前就研究现状而言,医患沟通往往是从医学教育早期开始,贯穿始终,乃至毕业后的继续教育。许多国外学者在医患沟通评估和检测等方面做研究,编制科学性的医患沟通技能评价量表,如医患沟通技能评价量表(SEGUE)^{[3][4]}。而国内医患沟通方面研究多且方向广。有以医患关系为研究方向的,如2012年中国医师协会发布的《医患关系调研报告》^[5]。有研究医患沟通满意度,采用单纯随机抽样法,结论中对于

医患沟通效果, > 79% 医患双方均为表示满意,而对于沟通时间双方认同有异;在沟通环境方面,60%左右认为是“一般”,沟通环境有待改善^[6]且现阶段医学高校普遍缺乏此方面的教育,学生毕业后往往出现此项意识和能力的缺失。因此,为了帮助口腔医学生更好地培养医患沟通能力,需要探索有效的培养方案。

2 医患沟通中存在的问题及挑战

医患沟通是医疗服务中至关重要的一环,一系列的问题和挑战直接影响着医患关系的质量和医疗服务的效果。首先,医患之间的信息传递存在着误解和不对称。医生往往使用专

业术语,难以被患者理解,而患者可能由于医学知识匮乏,无法准确表达自己的症状和需求,导致信息沟通不畅。其次,人文关怀不足是造成当前医患关系紧张的主要原因。患者可能因疾病、焦虑或恐惧而情绪波动,而医生则需要在处理患者情绪的同时保持专业和耐心,这对医生的情绪管理能力提出了更高的要求。医患之间存在的权力不平等也是沟通的障碍之一。患者常常感受到医生的权威压力,导致他们不敢提出疑问或表达自己的意见,从而影响了医患之间的互动和信任。而医生则可能出于时间压力或其他因素,对患者的需求和疑虑不够关注,导致患者感受到被忽视或不尊重,进而加剧了沟通隔阂。

医患之间的文化差异和价值观的不同也是沟通问题的重要来源。医疗服务的提供往往受到文化和价值观的影响,患者可能对医疗行为、治疗方案等有不同期待和偏好,而医生则需要在尊重患者文化差异的同时提供专业的医疗建议,这需要医生具备跨文化沟通的能力。这些问题不仅影响着医患关系的和谐与稳定,也直接影响着医疗服务的质量和效果。因此,有必要采取措施来改善医患沟通,提升医患关系的质量和医疗服务的水平。

3 研究对象

选取正在进行五年制口腔医学专业学习的二年级学生144名作为研究对象。随机分为共分成两组,每组72人,接受系统的医患沟通能力培养的为实验组,未接受系统的医患沟通能力培养的为对照组。

4 研究方法

4.1 实例拍摄模拟训练(ESST)方案的设计与实施

实例拍摄模拟训练(Example shooting simulation training, ESST)即通过真实的口腔专业临床病例记录以视频的形式,由老师在课堂上给学生进行讲解,再让学生分组进行角色扮演,模拟医患沟通情景。旨在通过实际情景的学习和模拟来帮助医学生提升沟通技巧和应对能力。

该方案的设计首先需要选择具有代表性的日常医患互动情景,这些情景可以包括诊断告知、治疗方案讨论、病情解释等。每个情景都应该涵盖医患沟通中常见的问题和挑战,以便让医学生在模拟中面对并解决。在情景选择完成后,由口腔临床带教老师参与拍摄真实医患情境,利用视频录制技术记录在课堂上结合《医患沟通》理论知识给学生进行讲解,再让学生以视频所学内容为基础,做常态化模拟训练,以易引起医患矛盾的风险点为切入点,学生自主探索沟通方法和技巧进行展示。在模拟过程中,老师可以对医生和患者的沟通技巧、表达方式以及情绪管理进行观察和评估,为他们提供针对性的指导和反馈。模拟训练还可以邀请专家学者或临床经验丰富的医生担任观摩者,从旁给予建议和点评,

促进参与者的学习和成长。

最后,培养方案还需要注重后续的跟进和评估,包括学生表现的观察记录、同行评价、患者满意度调查等,以确保培养效果的有效性和可持续性。参与者在模拟训练结束后,可以进行反思和讨论,总结经验教训,以便在实际医患沟通中能够应用所学技巧。还可以通过问卷调查、访谈等方式对参与者的沟通能力和满意度进行评估,及时发现问题并加以改进。

4.2 评估方法

本研究通过通过医患沟通技能评价量表(SEGUE)测试培训效果,通过问诊准备、信息采集、信息给予、理解病人,四个主要方面进行评估。

4.3 调查方法

本研究采用《医学生沟通技能态度量表》^[7]调查医学生在通过课程训练前后进行问卷调查,问卷基本内容涉及学生年级、性别等一般信息;问卷内容主要有医学生医患沟通意识;是否接受过医患沟通培训;自我的沟通技巧认知;对医患沟通能力教学安排方式的认可情况。调查问卷通过问卷星发放,共收回有效问卷108份,有效率100%。对相关信息数据进行汇集、整理,进行统计学分析。

4.4 统计学方法

将数据录入Excel2020软件,并利用SPSS13.0统计学软件进行分析,计数资料用百分数表示,采用Fisher确切概率法, $P<0.05$ 则差异有统计学意义。

5 结果

5.1 医患沟通技能评价量表(SEGUE)测试结果

5.1.1 问诊准备方面:79.22%的学生能够与患者建立个人信任关系(如适当的作自我介绍、讨论一些目前疾病以外的话题)反映出学生可以与患者进行简单有效的沟通,并能与患者建立良好的信任。

5.1.2 信息采集方面:93.52%的学生能够让病人讲述对其健康问题和/或疾病发展过程的想法;96.3%的学生能够与病人讨论健康的生活方式/疾病预防措施(如疾病危险因素);97.22%的学生能够用心倾听(如面朝病人、肯定性的语言、非语言的意见反馈等);87.04%的学生能够避免诱导性提问/命令式提问;反映了学生在与患者沟通的过程中能够做到完整问诊,但是对沟通技巧和话术掌握熟练度不够。

5.1.3 信息给予方面:能够解释诊断性操作的理论依据(如体格检查、实验室检查等)、能够告诉病人他(她)目前身体情况(如体格检查、实验室检查的结果,解剖学异常/诊断的结果)、能够根据病人的理解能力进行适当(语速、音量)调整(如避免使用/解释专业术语)的学生实验组有

75.6%，对照组有 69.8%。

5.1.4 理解病人方面：能够对病人表达关心、尊重、取得病人的信任实验组有 86%，对照组有 56%。

5.2 《医学生沟通技能态度量表》调查结果显示，70%的医学生认为自己有良好的医患沟通意识并同意医学生应该注重加强医患沟通的培训，30%的医学生认为医患沟通课程较为浪费时间且不认可该门课程设置的意义。

6 讨论与分析

6.1 ESST 方案对医患沟通的影响

ESST 方案对医患沟通的影响是多方面的。经过 ESST 培训后，医学生的沟通技巧、情绪管理能力和临床应对能力得到显著提升。学生们能够更加深入地理解患者的需求和感受，学会倾听和理解患者的诉求，同时在实习面对患者时能够更加从容镇定，遇到突发事件能够冷静且有效的处理，提高了他们的沟通效果和医疗服务质量。ESST 还能够通过直观的模拟情景让医学生更清晰地认识到他们在医患沟通中存在的不足和问题。这种自我意识的提升不仅有助于医学生更深入地理解自己的沟通风格和偏好，也能够激发他们持续学习和改进的动力。主动学习相关的沟通技巧和方法，从而不断提升自己的医患沟通能力，为患者提供更加优质的医疗服务。

6.2 ESST 方案的优点与局限性

6.2.1 模拟训练情境的设置难度和问题

在 ESST 训练中，设计逼真且合理的医患情境并确保剧本的全面覆盖性、多样性是一个具有挑战性的任务。不仅要涵盖日常高频场景，还要涵盖特殊且典型的突发问题，兼顾专业技术和沟通技巧的结合，使学生能够通过既定的剧本学习举一反三，从而运用进相关相似的临床实践中。此外，在训练中难度应根据各维度分量逐渐增加，由易到难阶梯式推进。

6.2.2 客观条件因素

ESST 训练需要学生积极主动地参与和表现，但某些学生可能由于个人原因或训练设置不合理而表现出参与度不足的问题。这可能导致训练效果的降低。另外，该培训方法研究样本量较少，数据不能直观说明该方法具有较高的可行度。

6.2.3 如何有效评估学生表现及提供反馈

在前者的医患沟通培训探索研究中，如何对学生的培训效果进行评估成为一大问题。本研究采用问卷进行评估，即使内容上包含了从患者和医生、技术和非技术方面的问询调查，但可能无法全面准确地将学生的沟通能力直接量化评估并进行数据分析。可以采用多种方式改进例如结构化的观

察评估、同行评价、自我评估和 360 度评估等，以全面了解学生的表现并提供有针对性的反馈。

同时应建立完善的复盘总结机制，鼓励学生在训练结束后进行经验总结，并提供指导和支持，帮助他们发现不足之处并持续改进。

7 结语

通过本文对实例拍摄模拟训练 (ESST) 方案在医患沟通能力培养中的应用进行探讨，我们可以清晰地认识到树立医学生医患沟通意识的重要性和 ESST 训练法的积极影响。ESST 一定程度上促进了学生“叙事医学”模式^{[8][9]}的学习，使教学对象在医疗培训实践中尊重病人的主观体验，理解病人的诊疗需求，注重人文关怀的培养，从而实现了医学人文精神教育的目的，有利于培养教学对象良好的医患沟通能力。因此，ESST 方案有望成为未来医患沟通培训的重要手段和方法，为构建和谐稳定的医患关系提供有效的支持和保障。

参考文献：

- [1] 口腔医学生医患沟通能力的培养研究_刘东娟
 - [2] 赵凯迪, 张蔚, 易跃雄, 陈雨柔, 曹婧. 提升医患关系视域下的医学生人文素质教育改革探索 [J]. 锦州医科大学学报 (社会科学版), 2020, 18 (05): 28-30.
 - [3] 李娟. 用 SEGUE 量表对医学生医患沟通技能评价的研究 [D]. 中国医科大学, 2008.
 - [4] 汪轶. 医患沟通教育在口腔临床实习中的作用 [C]. 第十次全国口腔医院管理学术会议论文集. 2012: 159.
 - [5] 叶莉华. 医患沟通过程现状及其影响因素研究 [D]. 中南大学, 2012.
 - [6] 许小涵. 认知冲突视域下医患沟通的服务设计研究 [D]. 江南大学, 2019.
 - [7] Rees C, Sheard C, Davies S. The development of a scale to measure medical students' attitudes towards communication skills learning: the Communication Skills Attitude Scale (CSAS). Med Educ. 2002 Feb; 36(2): 141-7. doi:10.1046/j.1365-2923.2002.01072.x. PMID: 11869441.
 - [8] 蒋红明, 李景丽, 张海军, 等. 叙事医学教育在实习生人文关怀能力培养中的应用研究 [J]. 山西医药杂志, 2023, 52 (23): 1815-1817.
 - [9] 赵蓉爽, 华泽, 王健. 叙事医学助力医患共同决策 [J]. 中国医学人文, 2023, 9 (11): 10-13.
- 基金项目：湖州师范学院 2023 年大学生创新创业训练计划项目，项目编号：202301358。