

## 改善医患关系中医患沟通的作用探析

李军卓 任孟秋 孙海漪

武警黑龙江省总队医院, 黑龙江 哈尔滨 150076

**摘要:**目的 观察有效医患沟通在改善医患关系中的作用。方法: 随机选择 2018 年 1 月-2019 年 2 月至我院进行治疗的患者 40 例作为对照组。随机选择 2019 年 1 月-2020 年 2 月至我院进行治疗的患者 40 例作为观察组。对照组患者给予常规医患沟通。观察组患者给予医患沟通相关培训, 比较两组患者对医患关系的评价。结果: 观察组患者 PDRQ-13 量表患者对医生满意度、医生的平易近人性以及患者对医疗症状的态度以及总分均低于对照组, 且具有统计学差异 ( $P < 0.05$ )。观察组医疗纠纷发生率为 2.5%, 明显低于对照组 20.0%, 且具有统计学差异 ( $P < 0.05$ ), 观察组医疗纠纷赔款数额 (10276.31±536.27) 元/例, 明显低于对照组 (24163.48±1136.84), 且具有统计学差异 ( $P < 0.05$ )。结论: 有效的医患沟通能够明显改善医患关系, 因此医疗工作者应该掌握沟通的技巧, 从而减少工作中的纠纷发生。

**关键词:** 医患沟通; 医患关系; 作用

近年来, 患者对医院和医疗工作的抱怨不断增加, 导致医患关系恶化, 甚至出现患者对医师施暴等行为。医患之间的沟通意味着在医疗保健工作中, 医师和患者都关注双方的感受、心理、从双方角度出发提高彼此信任的程度, 使医患双方能够形成共识, 建立信任与合作关系, 达到维护患者健康和提高干预服务质量的的目的。本研究将我院收集 2018 年 1 月至 2020 年 2 月的 80 例住院患者作为研究对象, 分析了医患沟通改善医患关系的作用的效果, 报道如下。

### 1 资料与方法

#### 1.1 临床资料

将我院收集将我院收集 2018 年 1 月至 2020 年 2 月的 80 例住院患者, 随机分组, 对照组年龄 34~75 岁, 中位 (51.21±2.21) 岁。男 20 例, 女 20 例。文化程度小学和以下、初中、高中、大专和以上分别是 11 例、10 例、10 例和 9 例。观察组年龄 34~75 岁, 中位 (51.57±2.91) 岁。男 22 例, 女 18 例。文化程度小学和以下、初中、高中、大专和以上分别是 11 例、9 例、10 例和 10 例。两组基础资料可比。

#### 1.2 方法

对照组: 患者给予常规医患沟通。

观察组: 患者给予医患沟通相关培训。具体内容如下:

(1) 明确患者的期望。患者对康复有理性的期望。但是医学知识的差异导致医患双方对于疾病的预后期望不同, 因此医生应该在治疗的早期与患者进行认真的沟通, 而非敷衍的告知, 使患者对预后正常的预期和认知。(2) 树立良好的职业形象, 包括语言礼貌、态度热情、高度责任感以及严谨的医学道德, 从而赢得患者的信任, 易于后续的沟通。(3) 与患者沟通过程中应掌握语言沟通的艺术性, 从患者的角度出发, 语言友好、真诚、温暖, 尤其是对于疾病较重, 预后较差, 心理承受能力不强, 敏感的患者更需要注意语言的谨慎得体。(4) 通过眼神、手势、表情、身体姿势、空间位置、肢体交流等进行沟通, 增加沟通内容, 从而拉近医患双方的距离。(5) 正视沟通中患者的焦虑情绪。患者在疾病的压力下容易出现工机械的语言和行为, 所以医生需要对患者进行恰当的安抚, 使其保持稳定的情绪。(6) 对患者及其家属的不良的心理行为进行干预和矫正, 使其理解医疗活动的正常性和不可预料性。增加感情的互动, 进行相关医学内的的科普, 发展和谐的医患关系。

#### 1.3 观察指标

比较两组患者对医患关系的评价。

医患关系使用 PDRQ-13 量表 (中文版) 进行评估。该量表 2004 年荷兰学者首先进行了设计, 共计 15 个条目, 3 个维度, 分别是患者对医生满意度、医生的平易近人性以及患者对医疗症状的态度。后引入中文版本, 杨慧等进行编译后修改为 13 个条目, 三个维度分别为 5、6、2 个条目, 采用 5 级计分法, 从相当同意到相当不同意分别计 1-5 分。满分 13-65 分, 分数越低, 医患关系越好。

#### 1.4 统计学处理

SPSS18.0 软件分别开展 t、x<sup>2</sup> 检验,  $P < 0.05$  为差异显著。

### 2 结果

#### 2.1 两组患者 PDRQ-13 量表评分比较

观察组患者 PDRQ-13 量表中患者对医生满意度、医生的平易近人性以及患者对医疗症状的态度以及总分均低于对照组, 且具有统计学差异 ( $P < 0.05$ ), 详见表 1。

表 1 两组患者 PDRQ-13 量表评分比较

组别	n	患者对医生满意度	医生的平易近人性	患者对医疗症状的态度	总分
对照组	40	14.21±2.87	17.63±6.34	7.16±2.64	44.27±7.63
观察组	40	8.13±1.69	11.37±3.25	3.18±1.03	25.19±7.94

#### 2.2 两组患者医疗纠纷发生情况比较

观察组医疗纠纷发生率为 2.5%, 明显低于对照组 20.0%, 且具有统计学差异 ( $p < 0.05$ ), 观察组医疗纠纷赔款数额 (10276.31±536.27) 元/例, 明显低于对照组 (24163.48±1136.84), 且具有统计学差异 ( $P < 0.05$ ), 详见表 2。

表 2 两组患者医疗纠纷发生率与医疗纠纷赔款对比情况

组别	n	医疗纠纷(例)	医疗纠纷发生率 (%)	医疗纠纷赔款数额 (元/例)
观察组	40	1	2.5	10276.31±536.27
对照组	40	8	20.0	24163.48±1136.84

### 3 讨论

良好的医患关系是实现以患者为中心, 其可有效减少患者的身心痛苦, 创造最佳身心状态。良好医患关系是提高患者遵医行为的基础和治愈疾病的关键, 因此, 加强医患沟通是医学科学发展的需要。通过医师和患者之间有效沟通, 对于患者而言, 可获取患者对医师的信任, 从而促使患者能够积极支持和配合医疗工作, 加速康复, 减少纠纷的发生。对于医护人员而言, 可使其保持良好的工作态度, 进一步优化医疗服务质量。医患沟通的优化其不仅充分考虑生理因素对患者的影响, 还考虑心理和社会因素对患者疾病的影响, 通过与患者的积极沟通, 介绍成功案例, 帮助患者树立治疗信心, 既可以有效地建立良好的医患关系, 又可以提高患者治疗依从性, 达到改善病情和提高医疗质量和服务水平, 改善医患关系目的。

本研究中, 观察组患者 PDRQ-13 量表中患者对医生满意度、医生的平易近人性以及患者对医疗症状的态度以及总分均低于对照组, 且具有统计学差异 ( $P < 0.05$ ), 观察组医疗纠纷发生率为 2.5%, 明显低于对照组 20.0%, 且具有统计学差异 ( $P < 0.05$ ), 观察组医疗纠纷赔款数额 (10276.31±536.27) 元/例, 明显低于对照组 (24163.48±1136.84), 且具有统计学差异 ( $P < 0.05$ )。

### 4 结论

总而言之, 有效的医患沟通能够明显改善医患关系, 因此医疗工作者应该掌握沟通的技巧, 从而减少工作中的纠纷发生。

#### 参考文献

- [1] 余苗, 樊毅, 盖晓红. 改善医患关系中医患沟通的作用分析 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2019 (81).
- [2] 徐杰, 李永海, 孙艳玲, 等. 加强医患沟通建立和谐医患关系 [J]. 中国卫生法制, 2018, 026 (006): 78-81.