



• 论 著 •

医患沟通在妇产科临床工作中的重要性研究

黄建英

(湖南省岳阳市汨罗市妇幼保健计划生育服务中心 414400)

【摘要】目前,我国的医学发展迅速,妇产科作为临床工作中面临问题最多的科室,通常具有十分的特殊性,经常会因为各种各样的问题导致医疗纠纷和事故,因而在妇产科临床工作的过程中一定要注意医患沟通,确保医患之间关系是和谐交流为主基调的关系,确保医患之间尽可能少的存在矛盾或者纠纷。文章从妇产科临床工作当中的医患沟通现状入手分析,对医患关系改善的措施进行分析,同时强调该过程的重要性,希望能够给有关从业人员以启发。

【关键词】医患沟通;妇产科临床工作;重要性

中图分类号:R256.12

文献标识码:A

文章编号:1009-5187(2018)15-042-01

引言

随着社会经济水平的提升,人们对医疗资源的需求也越来越高。医疗技术不断提升的同时,医患关系也成为困扰着大多数医院的重要问题。近年来,由于医患关系不佳导致的医患纠纷比比皆是,对患者、对医生、对医院均会造成严重的不良影响。妇产科作为一个特殊的科室,接待的患者也比较特殊,这些特殊性造就了妇产科医患纠纷的高发性。事实上,医患沟通的过程本质上就是医生和患者建立信任的过程,建立了良好地沟通关系,患者就医依从性也会随之增加。因此,为了更好的进行妇产科临床工作,相关医护人员应该积极提升自身医患沟通技巧,加强医患沟通。

1 医患关系分析

医疗纠纷是指医生和病人经过护理和医疗之后,病人或其家属对结果不满意因而产生意见分歧甚至产生激烈冲突,而护理人员及医生必须有一定的时间来接触患者和家属,因而就很难避免冲突和矛盾,如果不能通过良好医患沟通方法来解决医患关系问题,就很容易产生医患关系紧张,患者及其家属不能良好理解和配合治疗过程,很有可能严重影响到产妇和孩子的健康安全,甚至影响医护人员的安全,与此同时也扰乱了医院的秩序,严重者可能出现群体医闹事件,引发社会矛盾,扰乱社会秩序。现在患者家属对医院医务人员恶意施暴的事件发生的统计调查显示,现在每年约有一百起殴打事故发生,在这过程中致伤率甚至致残率已经高达20%,而在这些事件当中妇产科的医疗纠纷占据数据最多,这表明医患关系尤其是妇产科医患关系已经形成了一定程度上的对立,再加上部分媒体恶意炒作,医患问题成为严重的社会问题,这必须要受到各方面的高度重视和警惕,需要尽快采取措施进行防范和改善。

2 医患关系影响因素

2.1 社会因素

社会因素又称为外界因素,随着互联网技术的发展,信息传播速度十分迅速。加上大众的猎奇心理,喜欢对有争议的事情进行讨论。但是,很多人对医患关系产生的直接因素和幕后因素了解不深,容易被大众舆论误导,出现人云亦云的情况,让医患矛盾更为激烈。造成这种情况的主要因素包括:①政府投入不足。大多数医院属于国家事业单位,享受着国家的拨款。但是,近年来随着人们对医疗需求的增加,政府投入严重不足,导致医院的公益性受到影响,很多医院产生了逐利心理。②社会整体的诚信危机。近年来医患纠纷事故越来越多,政府长期将造成医患关系紧张的原因归咎到医生的医德问题,导致大众对医疗行业的信任下降,影响了整个医疗行业的形象。③药品市场管理无序。由于药品管理制度不完善,很多人利用药品流通谋取巨额利润,导致药品市场出现问题。

2.2 医方因素

造成医患关系紧张的另一个主要因素就是医方因素,其具体表现为:

①医方被推向市场,产生逐利行为。医方主要经济来源是患者,由于利益的冲突,医患关系逐渐转化为经济关系。加上医患之间的信息存在不对等情况,在经济利益的驱使下,医方很难坚持原本的道德原则,从而造成医患关系紧张。②医院过度强调扩张和生产。医院逐利性增加直接加重了患者的经济负担,引发经济利益矛盾。③医疗部门监管不足。④以学生培养过程中没有重视人文素质的培养。⑤药品流通环节存在严重的漏洞。⑥医方对部分极端行为的患者进行妥协,助长医闹风气。

2.3 患方因素

患者是医患关系的另一个重要组成因素,因此,造成医患关系紧张的因素当中,患方因素也是一个十分重要的因素,其具体表现为:①患者对医学本身缺乏了解,导致对医疗服务期待过高。现实与理想的差距让患者难以接受不良疾病的预后,从而造成医疗纠纷。②医保覆盖面较低,患者的经济负担比较大,如果出现疾病预后问题,则会

出现人财两空的情况。这种情况下,医疗纠纷发生的频率就会增加。

③社会诚信危机。④患者的维权意识增强。

3 强化医患关系沟通主要措施

3.1 业务素质的提升

只有足够精湛的技术才能有效提高有关工作人员的业务素质,因而在实际工作的过程中需要不断的尽可能提高自身基本技能和业务素质,尽可能减少差错,严格按照,医疗及护理各项核心制度落实工作,尤其是在妇产科工作过程中,产妇病情变化迅速,尤其是分娩前后病情改变都会在极短的时间内发生,因而医生、护士需要对各个环节进行深入理解把握,强化熟练自身技术掌握程度,与此同时对于实际的检查、诊断、治疗、各环节要时时刻刻对指标和有关程序进行认真观察,做到情况改变的第一时间就能意识到并采取有效防范措施。

3.2 强化服务意识

在商品经济的大背景下,人们逐渐适应了以顾客为主体的商品营业模式,而医院虽然是民生行业,但是平时也是以服务性行业的形式存在的,所以要强化从业人员的服务意识,加强对于有关工作人员的医德医风等方面的培养,以患者为中心以人为本的进行医疗服务,进而避免医患纠纷。如果医患纠纷一旦产生,则应当在第一时间主动征求患者及家属意见,若患者及家属情绪化严重时,采取退让,或上报到相关部门协调解决,而不是进行无意义对抗,深化矛盾,后果将不堪设想。

3.3 沟通方式的改善

临床的工作过程中必须要对医患沟通的过程予以足够的重视。患者来到医院的主要目的在于解决疾病问题,因而可以理解为患者在某种程度上依赖于医生,或者说有求于医生,因而在医疗的过程中医生如果表现的漫不经心就会严重的影响到患者对于医生所寄托的希望,这就很容易产生医患冲突,所以医生必须在医疗的过程中用热忱的感情来让患者感到希望和放松,与此同时根据患者所属的不同人群以及患者个性来进行针对性沟通,灵活采用沟通方式,与此同时强化对于患者意见的采纳,认真的解答患者提出的问题,言语得当。充分利用医学理论知识,以通俗易懂的语言进行沟通,反复沟通,直到患者及家属理解问题为止。

3.4 实事求是的原则

在医患沟通的过程中有一点十分重要,即实事求是,这是避免纠纷发生的重大前提。在实际的临床工作中医生经常会出现经验做事和说大话等问题,这些常常会给患者以误解,进而在随后的医疗过程当中并没有表现的那么优良的话就很容易深化医患之间矛盾,进而产生医患纠纷。医学行业处理问题的过程中尚存在很多的不明白的地方,因而具有一定的不可预测性,与此同时人与人之间的差异是极大的,因而医生无法在医疗的过程中把握全局,一定要杜绝说大话夸海口的现象,一定要把可能发生的并发症告知清楚,告知得越详细越有利于后来的沟通,让患者及家属共同承担医疗风险的不可预知性,以及可预知但不可预防的并发症。

结语

综上所述,在妇产科临床工作当中,医患沟通十分重要,尤其是在在目前医患关系较为紧张的情况下,医院更加要加强培训医护人员的医患沟通能力。在医患沟通当中,首先需要以患者为中心,尊重患者,同时重视保护患者知情同意权,并且提升自身沟通能力和技能。只有这样,医患关系才能不断向和谐、自然的方向发展,妇产科临床工作也能更好的开展,患者满意度也会更高,从而提升医院口碑。

参考文献

- [1]林一禾.妇产科临床工作中医患沟通的作用[J].中医药管理杂志,2016,24(22):107-108.
- [2]邓霞,陈素琴.妇产科工作中医患沟通的重要性[J].中医药管理杂志,2016,24(21):169-170.