



浅谈基层卫生院妇产科的医患沟通策略

彭艾丽

曲靖市罗平县富乐中心卫生院 云南曲靖 655815

【摘要】目的 分析基层卫生院妇产科的医患沟通问题及沟通策略。**方法** 本次研究对象为我院 2015 年 12 月--2016 年 12 月收治 200 例妇产科患者，将其随机分为两组，分别为对照组和观察组，每组各 100 人，对照组采用常规模式，观察组采用医患沟通模式，对比两组患者的临床效果以及满意程度。**结果** 观察组的总满意度为 97% 明显高于对照组总满意度为 80%，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)，观察组 HAMA 的评分情况明显优于对照组，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 医患沟通模式能有效增加患者满意程度，提高患者在治疗过程中的依从性，改善患者紧张、焦虑等不良心理情况，值得临床上推广使用。

【关键词】 基层卫生院；妇产科；医患沟通；策略

【中图分类号】 R197.6 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2018) 04-170-02

随着社会的不断进步，医疗体制也在不断改革，人们对健康的意识也越来越强，维权意识也在不断增加，同时导致医患关系不断发生变化^[1]。医患沟通是医护人员对患者进行医学理解信息的一种传递方式，作为医生，尤其是基层卫生院的医生，不仅要求具有精湛的医疗技术还需要具备良好的沟通能力，才能有效的将正确的医疗信息传递给患者^[2]。妇产科作为医院的一部分，由于科室的特殊性，关系到母婴的生命健康安全，导致医患纠纷事件的频繁的发生^[3]。医疗纠纷的处理结果往往提示是医生与患者或者病人家属之间的沟通不足，造成误解，从而导致纠纷的产生，因此加强医患沟通的培养是降低医疗纠纷事件发生的重要策略之一^[4]。为进一步了解基层卫生院妇产科的医患沟通问题及沟通策略，现对我院 2015 年 12 月--2016 年 12 月收治 200 例妇产科患者进行治疗过程中采取医患沟通模式，结果整理如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究对象为我院 2015 年 12 月--2016 年 12 月收治 200 例妇产科患者，将其随机分为两组，分别为对照组和观察组，每组各 100 人；对照组年龄在 23-40 岁之间，平均年龄为 (35.79 ± 0.72) ，其中产科 36 例，妇科 64 例，研究组年龄在 20-41 岁之间，平均年龄为 (35.88 ± 0.76) ，其中产科 38 例，妇科 62 例。两组患者在一般资料上，差异无统计学意义 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组采用常规模式：医生简单向患者介绍医院基本情况以及相关的规章制度，根据患者及产妇情况介绍治疗的方法。

观察组采取医患沟通模式：（1）首先应该尊重产妇和患者，以其作为中心，从产妇及患者的需求出发，进行换位思考，尊重其提出的相关要求，并尽量满足。对患者的知情同意权、

隐私权充分进行保障，尊重患者及产妇，耐心倾听其诉求，对紧张、焦虑情绪进行安抚，使其释放内心的不良情绪，增加患者及产妇的依从性。（2）医护人员需尊重患者的知情权，采用通俗易懂的语言向其介绍病情及治疗方案的选择的优缺点，尊重患者或者产妇的选择，耐心解答患者及产妇存在的疑虑，指导其作出正确的选择。（3）定期对医护人员进行专业知识培训，提高医护人员对专业知识的掌握程度，以便医护人员在与患者在沟通交流中提供更专业的指导以及疑虑的解答，同时增加患者及产妇对医护人员的信任，促进医患、护患关系的和谐发展。（4）加强医护人员与产妇及患者的沟通能力培训，建立相应的培训管理制度，采用讲座、网络学习、座谈等形式提升医护人员的沟通能力，定期组织医护人员进行经验交流总结，不断提升与患者及产妇的沟通能力与技巧，巧妙化解医患矛盾。

1.3 评价指标

（1）满意度比较：采取医院自制的满意度问卷调查表，将 90 分以上作为非常满意，将 80-90 分作为满意，80 分以下作为不满意。（2）HAMA 评分比较：将评分大于 14 分视为非常焦虑，将评分为 7-14 分视为可能焦虑，将评分小于 6 分视为不焦虑^[5]。

1.4 统计学处理

本次研究使用 SPSS18.0 统计学软件对数据进行处理，其中计数资料以 $n(\%)$ 表示，采用 χ^2 检验；计量资料以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，采用 t 检验，结果以 $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者的满意度情况比较

观察组的总满意度为 97% 明显高于对照组总满意度为 80%，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)，详见表 1。

表 1：两组患者的满意度情况比较 (n, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	100	68 (68.00)	29 (29.00)	3 (3.00)	97 (97.00)
对照组	100	32 (32.00)	48 (48.00)	20 (20.00)	80 (80.00)
T 值					12.58
P 值					0.00

2.1 两组患者的 HAMA 评分比较情况

观察组 HAMA 的评分情况明显优于对照组，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)，详见表 2。

3 讨论

妇产科对女性的生殖健康进行重点关注，因此与其他科室相比，工作更为复杂，与患者之间的沟通交流更多同时与患者家属的沟通也多；有效的沟通交流能传递正确的医疗信

(下转第 172 页)



通过分析可知,影响试管婴儿临床妊娠率的因素包括生活事件、内膜厚度、内膜形态、优质胚胎移植率。如表 2。

3 讨论

通过分析可知,影响试管婴儿临床妊娠率的因素包括生活事件、内膜厚度、内膜形态、优质胚胎移植率。如表 2。

生活事件属于一种常见的应激源,其会在一定程度上影响机体健康。随着对生活事件开展量化的方法被发明后,就有学者开始不断研究生活事件对机体造成的影响。本次研究在对研究对象自身的年龄、文化程度、职业和生理因素进行考虑后,通过开展多因素分析发现,生活事件会明显影响研究对象的妊娠率,对于接受外受精-胚胎移植治疗的女性,如果其自身所经历的生活事件越激烈,则其自身的妊娠率也就会越低。这也和前人的研究报道相符^[4]。有学者通过研究报道称,生活事件会影响个体的生活质量,使个体出现负面情绪和慢性压力,可通过精神生物学、不良生活方式等,对外受精-胚胎移植的妊娠率产生影响。本次研究结果显示,患者所经历的生活事件主要为流产、不孕、担心胎儿健康、工作压力大等,其与患者自身的主观愿望不符,同时不受控制,因此使得患者容易出现精神应激,使得患者在接受外受精-胚胎移植治疗的过程中,其情绪容易出现变化。而不良情绪

的发生会对机体下丘脑-垂体-肾上腺轴产生刺激,导致皮质醇分泌量增加,对黄体生成素、雌激素和卵泡刺激素的形成造成延迟或抑制,从而使妊娠受到影响。同时本次研究也显示,内膜厚度、内膜形态、优质胚胎移植率也会对外受精-胚胎移植的妊娠率受到影响,前人研究中也得以证实^[5]。

综上所述,生活事件会对试管婴儿辅助助孕临床妊娠率产生明显的影响,生活事件越多则对于妊娠越不利。

参考文献:

- [1] 夏燕,潘晖,魏兆莲.试管婴儿双胎与自然受孕双胎产妇和新生儿的临床结局分析[J].临床和实验医学杂志,2016,15(20):2049-2051.
- [2] 罗桂英,王蒙蒙,王春艳,等.179 例试管婴儿孕妇产发生先兆流产的病例对照研究[J].安徽医科大学学报,2015,50(11):1634-1638.
- [3] 高延,杨玉凤,洪琦,等.孕妇生活事件量表的编制和信度分析[J].中国妇幼保健研究,2010,21(06):743-746.
- [4] 张惠琴,樊蕊,田国华,等.试管婴儿双胎及自然受孕双胎临床分析[J].中国当代儿科杂志,2015,17(01):63-67.
- [5] 米弘璇,李利,麻新梅,等.试管婴儿新生儿情况分析[J].实用医学杂志,2013,29(04):593-594.

(上接第 169 页)

指导。在带教方法上,尝试根据培训护士的性格特点、基础水平等,选择多样化的培训方法,例如定期组织集中培训,或是选派优秀青年护士到其他医院交流学习等。通过开展科学的临床护理带教,真正建立起了一支综合素质高、责任心强的护理队伍,为医院护理工作的高质量开展提供了必要保障。

参考文献:

- [1] 徐高威,祝鸣兰.导师制临床带教方法在神经外科进

修护士带教中的应用[C]//2014 浙江省神经外科学学术年会论文汇编.2014.

- [2] 曲虹,孟威宏,周丽娟,等.MBO 管理法在神经外科临床护理带教中的应用研究[J].护士进修杂志,2013(21):1931-1933.

- [3] 肖黎丽,刘亚红.模拟情景教学在神经外科规范化培训的护士带教中的运用[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(50):133-135.

(上接第 170 页)

表 2: 两组 HAMA 评分比较情况 (n, %)

组别	例数	> 14 分	7-14 分	< 7 分
观察组	100	2 (2.00)	13 (13.00)	85 (85.00)
对照组	100	12 (12.00)	28 (28.00)	60 (60.00)
χ^2		6.22	6.01	14.45
P 值		0.01	0.01	0.00

息知识同时也能减少因缺乏沟通产生的医疗纠纷^[6]。患者满意度的调查能直观反映患者对医护人员的服务质量以及水平情况,加强医患之间的沟通交流能有效消除双方因沟通不畅产生的误解,消除矛盾,提高患者的满意程度^[7]。焦虑评分反映出患者对疾病及治疗的担心和焦虑情况,通过有效的沟通交流,了解其担心的问题并耐心进行解答,消除患者存在的疑虑,能有效减轻患者的心理负担^[8]。本次研究,对我院 2015 年 12 月—2016 年 12 月收治 200 例妇产科患者在治疗过程中采取医患沟通模式,结果显示,观察组的总满意度为 97% 明显高于对照组总满意度为 80%,差异具有统计学意义 ($P < 0.05$),观察组 HAMA 的评分情况明显由于对照组,差异具有统计学意义 ($P < 0.05$);表明在妇产科采取医患沟通模式的临床效果明显,能有效增加患者的满意程度,缓解其焦虑情绪。

4 结论

综上所述,医患沟通模式在基层卫生院妇产科的应用能有效增加患者满意程度,提高患者在治疗过程中的依从性,改善患者紧张、焦虑等不良心理情况,值得临床上推广使用。

参考文献:

- [1] 樊效菊,韩睿,李彦林,等.加强医学生医患沟通能力的策略[J].中国医药导报,2016,13(18):184-187.
- [2] 王三合,王治伦.高校医院加强医患沟通构建和谐医患关系的思考[J].中国医学伦理学,2016,29(5):771-773.
- [3] 王冠平,胡银环,谢金柱.公立医院门诊患者医患沟通体验调查研究[J].中国医院,2016,20(9):17-19.
- [4] 郇洁,朱玲,邓高丕,等.浅析中医妇科研究生医患沟通能力培养[J].国际中医中药杂志,2016,38(7):649-650.
- [5] 赵蕊,姜虹,张金华,等.天津市某医院医疗纠纷的现状与防范策略分析[J].中国社会医学杂志,2016,33(5):501-503.
- [6] 朱宇,耿小平,王维利,等.医患沟通:说服模型的临床应用策略[J].医学与哲学,2016,37(10):86-89.
- [7] 袁莲芳,侯丽,王芳,等.以医患沟通为导向强化医疗纠纷防范意识提高《神经病学》临床实践教学质量[J].中华全科医学,2017(1):154-156.
- [8] 涂炯,亢歌.医患沟通中的话语反差:基于某医院医患互动的门诊观察[J].思想战线,2018(3).