

本期关注

当今社会,人民群众的生活质量得到了很大提高,大家更加注重自身的生理健康和心理健康,这也对医务工作者提出了新的要求。那么,怎样才能建立良好的医患关系,减少人们在寻医问药过程中产生的医患矛盾和医患纠纷呢?笔者认为,要重点关注医疗卫生机构的医学人文建设与践行。

医生需练三“qing” 倾听 察言 巧沟通

——浅谈新形势下的医学人文建设与医患关系

新乡医学院第一附属医院 吕江南

在正式讨论医学人文建设对于建立良好的医患关系的重要性之前,笔者首先和大家探讨一下人文和医学人文的概念。

那么,什么是人文呢?《辞海》中这样写道:“人文指人类社会的各种文化现象。”众所周知,文化是人类或者一个民族、一个群体共同具有的符号、价值观及其规范。人文则是指人类文化中先进的、科学的、优秀的、健康的部分,集中体现在:重视人,尊重人,关心人和爱护人等方面。简而言之,人文,即重视人的文化。

那么,什么是医学人文呢?医学人文是一个探讨医学源流、医学价值、医学规范以及与其他文化现象的学科群,包括医学史、医学哲学、医学伦理学、卫生法学、卫生经济学、医学社会学等。自20世纪70年代以来,随着医学模式从生物医学模式向“生理—心理—社会”医学模式的转变,以及关于医学“目的和价值”问题的探讨成为热点,我国医学人文的教学与研究便出现了热潮,一些医学院校陆续开始了医学人文的教学,医学人文方面的著作也相继问世。

从无到有,从小到大,我国医学人文在这一热潮中得到了长足发展。

笔者针对医学人文的理解与体验,总结了自己的一些看法,接下来和大家一起分享。

《道德经》中讲:“道生一,一生二,二生三,三生万物。”那么,医务人员在临床工作中要具备哪三“qing”特质,才能把医学人文贯穿始终,从而建立良好的医患关系呢?

第一“qing”:说话清 将专业术语变通俗易懂

对于一名临床医生而言,“5+3+N”的教学培养模式由来已久。从基础入门的《人体解剖学》到《内科学》再细分至《呼吸内科学》等,专业知识的学习和培养也是逐渐积累与升华的。

学习的时候由简入难,但是,让患者听明白烦琐复杂的专业术语,是医务人员需要毕生修炼的一项基本功。因为在临床工作中,与患者建立有效的沟通,是治疗的关键所在。

医务人员都接受过系统正规的医学教育,但是患者的学历参差不齐,在治疗过程中要对症下药,接诊患者时要见招拆招。比如,当一名脑梗死农民患者询问自己为什么会有脑血管病时,如果医生将书本上的那一

套理论原封不动地背给患者听,就算解释得口干舌燥,患者也会一头雾水。

其实,这时打个形象恰当的比喻就能事半功倍。医生大可以这样告诉患者:“咱的血管就像是田里浇地的水管一样,怎么摆放的都有,这样才能供到到全身。水管里流淌的水就是咱的血。可是,井里、河里的水不像家里喝的自来水,没有经过处理,里面是有泥沙和杂质的。这些泥沙从水管里流

过,水管又是固定不动的,时间一长,泥沙就会沉积到水管壁上,就是咱们说的血栓形成。如果时间太久,这些附着在水管里的泥沙太多,就有可能把水管堵死;水流不通了,就形成了栓塞。咱的大脑是个司令部,血流不好

了,大脑的供血供氧就会受到影响,患者就会出现头晕、恶心、看东西不清楚等临床表现。”

简简单单的一个比喻,既能拉近医患之间的距离,让患者有一种生活感与亲切感,又能让患者听得清楚明白。患者听明白了,医患关系肯定不容易剑拔弩张。

此外,医生不要吝啬自己的一字一言。我们都知道,医务人员在临床工作中习惯使用医学术语和医学术语缩写,以提高工作效率。但是,在向患者交代病情及药物使用的时候,这却成了一块短板。例如:“泮托40mg, qd po”就没有“泮托拉唑钠肠溶胶囊,每粒40毫克,每天1次,每次1粒,口服”来得直观明了。

第二“qing”:手上轻 察言观色减少操作痛苦

在临床工作中,不可避免要完成各种体格检查和临床操作。在培训和学习中,医务人员要把每一次训练都当成是在患者身上操作,脑子里要时刻有无菌观念,还要把人文关怀牢记心中。

在触诊前,搓热双手的同时告知患者自己的手有点冰凉,一来可以让患者感受到自己被关怀,二来可以给患者一个信号;接下来要进行体格检查了,使其有所心理准备。

在触诊过程中,要时刻注意询问患者有无不适和痛苦,观察患者面部表情有无变化,从这些细枝末节也能提取到重要的诊疗信息。

在做有创操作时,要提前告知患者及家属相关操作风险,取得其知情同意。在操作过程中,要做到沉着冷静,可以跟患者像唠家常一样转移患者的注意力,减轻操作带来的痛苦。

此外,还需要严密观察患者的一般生命体征变化及操作可能出现的副

反应等。只有做到了这些,让患者亲身体会到医务人员在帮助自己治疗疾病,帮自己渡过难关,才能尽可能地规避相关的医患矛盾与纠纷。

不说胸中有丘壑,但要做到胸有成竹。在这种情况下,医务人员要在心里牢记人文关怀的理念,理解患者本身就饱受病痛的折磨,在做有创操作的时候,尽可能减轻操作带给患者的痛苦,也是建立和谐医患关系的法宝。

第三“qing”:身体倾 要勤于思考重聆听

有时候,我们在门诊一上午就要接诊五六十名,甚至七八十名患者,涉及的病种多、病症杂,难免心浮气躁。这个时候,我们更要耐着性子听患者说完。耐心倾听患者的表述,往往有助于我们抓住治疗的关键点。

分享笔者在临床上接诊的一个病例。一天,门诊上来了一位年逾七旬的患者。患者古铜色的脸庞上爬满了深深浅浅的皱纹,一双眼睛空洞无神。她咧咧嘴笑着,一口牙也脱落得只剩几颗。

她顿了顿问我:“大夫,这能看病不?”“可以,您先坐下来歇会儿。”我回答她。通过十几分钟可以称得上是唠家常式的谈话,我知道了她老伴去世多年,孩子们都不在身边,且患者已经

有十来年的高血压病史,还有多年的气管炎。患者的病情一直反反复复。最近一段时间,患者觉得头昏脑涨,咳嗽、咯痰明显比之前加重。

“大夫,俺最近半夜老做梦。梦到俺那个死去的老头子总找俺。俺这病也是一天比一天重。你说,俺是不是得癌症了?”

我告诉她:“您不要胡思乱想,有问题找医生。我先给您量个血压,一会儿我再给您听听。”

很快,血压测出来了,180/108毫米汞柱(1毫米汞柱=133.322帕)。我拿起听诊器掀起她的衣角,一眼瞥见患者有明显的桶状胸。我将听筒放到患者瘦弱的胸膛上,发现患者双肺湿啰音明显。

“您血压高,得引起重视了;肺上也有炎症,得去拍个片子看看。有问题,但不大,您思想上别顾虑太多。咱医院有心血管内科、呼吸科的专家,让他们帮您制订个方案。”

“谢谢您,大夫!好长时间没人听我这么说话了。”她低下头,继续说,“我不识字,孩子们买来的药我也不知道叫啥名,有时候忘了或者哪个药没吃了就不吃了。孩子们都嫌我啰嗦,不听我说话。谢谢你了,大夫。”

可能老人的疾患依然在,可能在将来的某天老人还会因此住院,但是,医生能坐下来安安静静地听她唠叨,在心理上给予她安慰和帮助,产生的效果可能胜过打针对吃药。因为,聆听是一种尊重,更是一剂良药。

以上就是笔者在工作学习中体会到的三“qing”,也是笔者践行医学人文的方法和要点,希望能对大家有所帮助和启示。

经验探索

在国家鼓励社会办医,民营医疗机构发展势头快速的情况下,医生人力资源管理显得至关重要。

当今医疗市场的竞争是人力资源的竞争。目前,民营医疗机构医生人力资源管理还存在着医生流动性大、人才结构不合理、薪酬待遇差、发展空间小、文化建设缺失等问题。

民营医疗机构只有建立科学系统的人力资源管理机制、建立公平合理的薪酬体系、加大对医学科研的重视与投入力度、争取政府政策的支持,在人性、人体、人文、人品、人才、人心、人气方面做文章,才能得到健康持续的发展。

一、坚持人性服务

人性就是人内心的本性。人的本性都会对美好的事物产生更大的兴趣,美丽的地方才会更具吸引力。

幽雅怡人的医院环境会让患者烦躁的心安静下来,找到舒适感。这种美好的感觉会让人印象深刻,更能使患者记住医院,一生病就能想到这家医院。

怎样才能抓住“人性”,为患者提供更舒适的服务,这就需要我们必须有超前的理念,敢为人先,倾力打造舒适的诊疗环境,给患者留下深刻、良好的印象。

二、坚持人体研究

人体就是人的生命体。生命是最珍贵的,当无数饱受病痛折磨的患者来到医院时,他们最大的渴望就是能健康地活着。

面对错综复杂的机体变化、瞬息万变的病情,医务人员能及时准确发现病因,为患者提供高效快捷的治疗,不是一朝一夕就能练出来的,需要无数医务人员孜孜不倦地探索,才能创造生命的奇迹。

针对人体机理和疑难病症,河南宏力医院将其视为极其宝贵的病源科研财富,每年都会投入大量科研经费,培养相关疾病方面的人才。食管癌基金的设立、心脏病的免费治疗、透析室的成立、脑瘤手术的开展、胃镜的免费普查……这些都是我们研究人体并不断锤炼技术的体现。事实证明,抓住这个细节会让我们做得更出色。

三、坚守人文关怀

人文就是人的精神追求。好的医疗能治疗患者身体上的疾病,但无法治疗患者的心病。细致入微的人文关怀能让患者恐惧病痛的心找到安全感。

河南宏力医院坚守人文关怀。比如,我们在医院大厅放着钢琴,任何人都可以使用,帮一些需要释放情感的人找到心灵的归宿;在等候区配置真皮座椅、电视、免费书报、自动饮料机等,方便患者;在儿童诊室外墙上绘制很多栩栩如生的植物、动物卡通图画,消除孩子们的恐惧心理……抓住人文建设这些细节,能极大地提高医院档次,给身处其中的人带来舒适感,让患者在看病的同时能得到精神上的享受,体会到医院的人文关怀。

四、坚持人品考量

人品就人性品质,也就是医德。医务人员好的医德不仅会给医院带来正面宣传,更多的是树立了自己的良好形象。

在河南宏力医院,医务人员始终追求患者至上,全心全意为患者服务。正是拥有这种好的人品,医务人员才能心无杂念、踏踏实实去做事。

此外,笔者认为,医学不仅是一门技术,更是一门艺术。救死扶伤是每一个医务人员的天职,追求高超的医疗技术是医务人员的使命,但一个好的医务人员不仅要拥有高超的医术,更要有与人良好沟通的能力。

我们可以通过学习先进人物事迹,阅读一些人文方面以及心理方面的书籍,不断去感悟、去了解患者的心理,要尽可能站在患者的立场上考虑问题,真正做到患者至上,让患者能够切切实实感受到我们是发自内心的深处来帮他的。

五、坚持人才培养

人才是医院发展之基,是一家医院最宝贵的财富。医院只有重视人才培养,在引进人才方面有自己独到的理念,让每一个招进来的人都能成为人才,才能让这些人而发展、而进步。医院还要给每一个人才提供施展才能的机会,让每一个人才都有自己的舞台。

针对人才培养,笔者认为,医院要有独到的人才观,不唯学历、不唯资历,只看能力,真正做到“能者上、庸者下、平者让”,让想干事的人有机会、让能干事的人有舞台、让干成事的人有地位,让大家在竞争的学习环境中敢比、敢拼、互相学习、共同进步,努力培养有梦想的人才,打造学习型医院和创新型医院。

六、坚持人心合一

人心就是大家团结协作的精神,是最大的生产力。笔者认为,人心对医院的发展会起到决定性作用。目前,院、科两级管理是凝聚人心向心力的最好管理,坚持院领导大查房,深入科室现场解决问题,提高各级的执行力,使大家心往一处想、力往一处使。

随着医院的发展壮大,很多方案能否顺利实施,很大程度上取决于各级领导的政策决策和执行力,但更取决于下面的反应速度,只有高效的执行力和快捷的反应速度才能使政令畅通,才能让各种计划顺利实施。

七、坚持人气升级

人气是细节凝集的结晶,是医院品牌的最好标准。每个人都需要人气,一个集体更需要人气,集体的人气需要更多有气的人来创造。

如果医院里的每一个人都在努力做好自己——“其身正,不令而行;其身不正,虽令不从”,医院各级领导大到院长,小到组长都起到了模范带头作用,以榜样来管理、以管理促发展、以发展来产生更多榜样,那么,在日常工作中,我们就会有更多感动科室、感动医院的人和事。以这些有人气的人来创造人气科室,以这些有人气的科室来打造有人气的医院,医院才会不断发展壮大,才能树立自己良好的品牌,经得起历史的考验。

新时期,民营医疗机构人力资源管理探讨

河南宏力医院 侯卫科

征稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《放眼海外》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。

稿件要求:论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺,具有一定的科学性和实践指导性,热忱欢迎您投稿!

联系人:杨小沛
电话:(0371)85967078
投稿邮箱:343200130@qq.com
邮编:450046

地址:郑州市金水东路与博学路交叉口东南角河南省卫生健康委员会8楼医药卫生报社总编室

医药卫生报

打造中原卫生健康系统融媒传播专业平台



视频直播 照片直播 航拍 宣传片 微电影 短视频

您需要的 我们都有

0371-85967132
18503885588 朱晓娟

