

基于医院管理探究医患沟通策略改进方法

魏海燕

北京市石景山区妇幼保健院 北京

【摘要】目的 探究基于医院管理改进医患沟通的效果。**方法** 选择2020年至2021年本院收治的各科患者1000例作为研究对象(观察组),并择取2019年本院收治的各科患者1000例作为参照对象(对照组)。观察组采用改进的医院管理模式,对照组采用传统医院管理模式。比较两组患者治护依从性,并分析两组患者治护期间医务人员的医患沟通得分、共情得分。**结果** 观察组治护依从性高于对照组($P<0.05$)。医务人员观察组患者治护期间医患沟通行为量表、医患沟通态度量表、共情量表得分高于对照组($P<0.05$)。**结论** 基于医院管理改进医患沟通可提高医务人员医患沟通、共情能力,提升患者治护依从性。

【关键词】 医院管理; 医患沟通; 改进策略; 共情能力

Exploring the Improvement Method of Doctor-patient Communication Strategy Based on Hospital Management

Haiyan Wei

Beijing Shijingshan District Maternal and Child Health Care Hospital, Beijing

【Abstract】 Objective: To explore the effect of improving doctor-patient communication based on hospital management. **Methods** 1000 patients from all departments treated in our hospital from 2020 to 2021 were selected as the study subjects (observation group), and 1000 patients from all departments treated in 2019 were selected as the reference subjects (control group). The observation group adopted a modified hospital management mode, and the control group adopted a traditional hospital management mode. Adherence to treatment was compared between the two groups, and the scores of physician-patient communication and empathy among medical staff during treatment were analyzed in the two groups. **Results** treatment compliance was higher in the observation group than in the control group ($P < 0.05$). The scores of the physician-patient communication behavior scale, the physician-patient communication attitude scale, and the empathy scale during patient care in the observation group of medical staff were higher than those in the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** improving doctor-patient communication based on hospital management can improve the ability of medical staff to communicate and empathy between doctors and patients, and improve patient care adherence.

【Keywords】 Hospital Management; Doctor-Patient Communication; Improvement Strategies; Empathic Ability

前言

近年来,随着我国社会发展,居民健康参与意识、自我保护意识日益提升,对医院医疗服务工作也有了新的要求^[1]。医患沟通是增进患者对医务人员信任感的主要渠道,良好的医患沟通可显著改善医患关系,减少医患纠纷,提高医院医疗服务水平。但现阶段下,我国绝大多数医院对医患沟通重视程度仍旧低下,如何改进医患沟通始终是医院管理人员热议的话题^[2-3]。本文即选择本院收治的各科患者2000例进行研究,探究基于医院管理改进医患沟通的效果,见下文。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选择2020年至2021年本院收治的各科患者1000例作为研究对象(观察组),并择取2019年本院收治的各科患者1000例作为参照对象(对照组),均住院时长>1周。观察组中,男患者524例、女患者476例,年龄8~74岁,平均年龄(20.18 ± 6.35)岁;收治科室:妇女保健科(含妇科门诊)228例、儿童保健科(含儿科门诊)416例、中医科84例、口腔科164例、内科108例。对照组中,男患者526例,女患者474例,年

龄 19~72 岁, 平均年龄 (20.25±6.22) 岁; 收治科室: 妇女保健科 (含妇科门诊) 230 例、儿童保健科 (含儿科门诊) 413 例、中医科 85 例、口腔科 164 例、内科 109 例。两组患者基础资料比较, 差异 (P>0.05), 存在可比性。

且两组患者均由同一批医务人员负责, 其中女性 65 例、男性 35 例, 年龄 20~55 岁, 平均 (28.68±6.48) 岁。

1.2 方法

观察组采用改进的医院管理模式, 具体: (1) 加大资源投入、完善责任制度: 本院对医务工作人员应该享有的权益予以经济保障, 并完善责任制度, 促使医务人员提高责任心, 同时通过资源投入提高工作积极性。(2) 加强医务工作者培训: 本院积极开展医务工作人员医患沟通教育座谈会, 详细讲解医患沟通的要求、医患关系紧张的原因等知识, 明确医患沟通的重要性, 并明确告知医务人员自身语气、行为、表情、坐姿等因素均可影响医患沟通, 促使医务人员重视自身素养提高、角色定位改善从而主动学习医患沟通技巧, 正确运用非语言行为, 努力做到因患沟通, 针对性疏导患者负性情绪, 避免医患关系紧张。(3) 完善考核制度: 本院将医患沟通纳入医务人员绩效考评内容, 采用双向评估法, 即医师评价患者、患者评价医师, 综合分析双方评价, 从而得出更为准确的结果, 避免因部分患者自身因素影响医务人员的客观评价。同时, 医患沟通内容还需记录于患者病历资料, 确保医患沟通质量。(4) 强化患者的健康教育: 本院积极开展患者自身疾病相关的健康知识教育工作, 并于患者就诊等候区域、科室内部等区域内显眼处张贴科室对应或常见疾病宣传海报, 以便患者就诊等候时能够进一步了解自身疾病, 还能够协助医务人员便捷讲解患者疾病相关知识。(5) 尊重患者知情权: 医务人员不得隐瞒患者病情, 当患者病情发展或发生时, 医务人员需及时、准确告知患者病情状况, 并详细讲解疾病治疗方案、护理方案、风险因素等。(6) 完善风险

管理: 本院结合对照组中患者管理期间发生的风险事件制定详细的风险管理规章制度, 包括无菌操作、药物管理、穿刺管理等多方面的内容。对照组采用传统医院管理模式, 即医务人员遵照院内相关规定开展工作。

1.3 观察指标

1.3.1 比较两组患者治护依从性。以患者至多 3 条医嘱未遵从为标准, 统计依从率。

1.3.2 分析两组患者治护期间医务人员的医患沟通得分、共情得分。采用杰斐逊共情量表、医患沟通行为量表、医患沟通态度量表评估医患沟通效果。杰斐逊共情量表共包括观点采择 (70 分)、情感维护 (49 分)、换位思考 (21 分) 三个维度, 得分越高, 医务人员共情能力越强。医患沟通行为量表共包括传递和采集信息的能力 (48 分)、态度及服务能力 (56 分)、互动与达成共识能力 (32 分)、表达能力 (20 分)、确认信息能力 (28 分) 五个维度, 得分越高, 医务人员医患沟通行为越好。医患沟通态度量表共包括传递和采集信息的能力 (48 分)、正性态度 (65 分)、负性态度 (65 分) 三个维度, 得分越高, 医务人员医患沟通态度越优。

1.4 统计学方法

采用统计学软件之中 SPSS21.0 处理数据。计量 ($\bar{x} \pm s$) 资料与计数 (%) 资料的检验方式分别对应: t 、 χ^2 检验。P 低于 0.05 时, 存在统计学差异。

2 结果

2.1 两组患者治护依从性比较

观察组患者治护依从性 99.80%, 依从患者 998 例; 对照组患者治护依从性 92.10%, 依从患者 921 例; 两组比较, 差异 ($\chi^2=76.2872$, $P=0.0000$; $P<0.05$)。

2.2 分析两组患者治护期间医务人员的医患沟通得分、共情得分

两组护理期间医务人员医患沟通、共情得分比较, 差异 ($P<0.05$)。见表 1、表 2、表 3。

表 1 共情量表得分比较 ($\bar{x} \pm s$; 分)

组别 (n=100)	观点采择	情感维护	换位思考	总分
对照组	58.25±3.85	40.68±2.13	15.66±1.56	114.23±10.62
观察组	65.58±3.22	45.16±2.68	19.08±1.65	131.26±6.66
T	14.6043	13.0866	15.0614	13.5854
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

表 2 医患沟通行为量表得分比较 ($\bar{x} \pm s$; 分)

组别 (n=100)	传递和采集信息	态度及服务能力	互动与达成	表达能力	确认信息能力	总分
对照组	40.06±2.16	45.17±4.68	26.22±1.87	16.88±1.02	22.16±1.36	148.84±12.86
观察组	45.12±2.06	52.18±3.04	30.17±1.68	19.02±0.64	26.11±1.05	172.85±10.84
T	16.9524	12.5612	15.7131	17.7717	22.9896	14.2754
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

表 3 医患沟通态度量表得分比较 ($\bar{x} \pm s$; 分)

组别 (n=100)	传递和采集信息的能力	正性态度	负性态度	总分
对照组	40.06±2.16	48.55±3.16	47.64±3.28	137.48±10.12
观察组	45.12±2.06	60.14±2.63	58.67±2.86	167.58±8.12
T	16.9524	28.1908	25.3459	23.1986
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

3 讨论

目前,我国绝大多数医院尚未重视医患沟通问题,加之居民对自身疾病认知欠缺、对医院缺乏信任感,医务人员多担忧患者无法理解自身病情发展或认为故意将疾病严重性提高而骗取医疗费用,故而介绍患者病情时多选择简单介绍,也不愿与患者多沟通,甚至隐瞒病情。

但有诸多研究表明,良好的医患沟通能够帮助患者正确认知自身疾病,了解疾病诊断、治疗、护理措施,从而提高治疗依从性^[4-6]。本文中,观察组治疗依从性高于对照组($P<0.05$),便佐证了这一点。此外,良好的医患沟通还能够帮助医务人员了解患者基础信息,为患者治疗方案制定提供依据。同时通过医患沟通,患者还能够有效了解医疗信息,减少患者对诊治期间因并发症、疾病转移等因素更改治疗方案的不认可,从而减少医患矛盾。

传统医院管理多注重于患者疾病诊治相关,如医务人员药方制定的合理性、患者危险因素的及时处理等,对医患沟通问题并无相应的管理策略。而本院采用改进的医院管理模式后,医务人员观察组患者治疗期间医患沟通行为量表、医患沟通态度量表、共情量表得分均高于对照组患者治疗期间($P<0.05$)。由此可见,改进医院管理模式可有效提高医务人员医患沟通能力。这可能是因为改进医院管理模式后,本院重视加强医务工作者培训、强化患者的健康教育、健全院内制度等措施,有效提升了医务人员工作素养与工作责任心,提高患者对自身疾病的认知,促使医患沟通过程中不会因患者疾病认知不足而引起沟通不畅,同时完善院内制度,确保患者知情权,减少风险因素,有效满足了患者疾病诊治过程中的‘身’、‘心’需

求,从而提高了医患沟通质量,减少医患纠纷。

综上所述,通过改进医院管理模式,可显著提升医患沟通效果,值得推广。

参考文献

- [1] 李越,王亚军,陈丽芬,刘春晓.某高校直属医院研究生共情与医患沟通能力现状调查及分析[J].中国社会医学杂志,2022,39(3):270-274.
- [2] 丁秀萍.医院门诊管理的难点与加强医患沟通的效果分析[J].中国卫生产业,2021,18(32):41-44.
- [3] 沈淑慧,骆海明.功能检查科医患沟通管理模式研究[J].中医药管理杂志,2020,28(4):231-233.
- [4] 杨利萍.医院门诊管理的难点与加强医患沟通的效果评价[J].首都食品与医药,2019,26(21):104.
- [5] 吴会娟,龙艺.医患沟通中的协商策略探析[J].医学与哲学: A,2018,39(5):36-40.
- [6] 王云云,林肖肖,唐东,倪狄荣,朱雨秋,周庆.基于 SEGUE 量表测评住院医师医患沟通能力的评价与思考[J].医学教育管理,2022,8(3):361-365,376.

收稿日期: 2022 年 8 月 10 日

出刊日期: 2022 年 9 月 13 日

引用本文: 魏海燕, 基于医院管理探究医患沟通策略改进方法[J]. 国际临床研究杂志, 2022, 6(8): 160-162
DOI: 10.12208/j.ijcr.20220351

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS