

·全科医学教育探索·

医患沟通核心课程教学方案在全科住院医师规范化培训中的应用研究

张艳 孙绍武 李阳阳 张真真 石泽民 邢光 王雨

医患沟通核心课程是近年来提出的一种针对医患沟通技能培养的课程,临床上应用较广、可行性较高,其目的在于提高住院医师临床沟通效果和患者的满意度,减少医疗纠纷、冲突,提高医疗质量。作为全科医师多服务基层,接触患者多样,医患沟通面临挑战,但以往的培训方案多体现在课堂教学、模拟高年资医生等传统模式,缺乏系统规范的医患沟通技能培训^[1],秉承国内外先进理念,将“医患沟通核心课程”纳入到教学研究中,通过完善教学体系和考核机制进一步探讨该教学方案在全科住院医师技能培训中的应用效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选择自2018年9月进入河南科技大学附属许昌市中心医院全科住院医师规范化培训基地的52名全科住院医师为研究对象。纳入标准:在我院进行住院医师规范化培训的全科学员有意愿参加培训方案和评估程序。所有人员均自愿参加,已签署知情同意书,并经医学伦理委员会审核通过。排除以前参加过沟通培训方案或类似课程的全科住院医师和完成低于80%程序的培训方案和不愿意参加的住院医师。其中女性30名、男性22名,年龄24~28岁,平均(24.74±1.34)岁。采用数字表法分为两组,对照组26名,男性12名、女性14名,平均年龄(24.82±1.23)岁。观察组26名,男性10名、女性16名,平均年龄(24.65±1.44)岁。两组基线资料比较,差异均无统计学意义(P 均>0.05)。

1.2 方法 对照组采用传统教学法:以传统教师讲

授为主,按规范化培训大纲要求,对纳入的住院医师实施医患沟通培训。内容涉及职业素养、医德医风、医学心理学以及医患沟通的应用等。观察组采用医患沟通核心课程:该方案的制定是基于文献查阅、调查问卷、专家商讨、教学基地提出等方式,先行理论教学,再行沟通技能培训,其主要通过观看情景视频、导师案例教学、学员场景演练等方式进行,采用新型的医患沟通技巧模式GLTC即示善-医方倾听-医患交流-医患合作模式^[2],并按照具体的沟通步骤和方法进行。①获取信息:采用敬语,自我介绍,征求患者同意,开放式提问,不能思维固化,避免强硬或引导方式提问。②告知谈话目的:介绍病情,获得完整病史,提供专业信息,锻炼信息给予能力,了解患者观点,解答疑问,告知利弊。③特殊患者病情告知和诊疗方案的讨论:认真了解患者所知所想,有效解答,保证其对问题的理解,与患者商定治疗计划。④告知坏消息:做好谈话前铺垫,表示同情,体现人文关怀,给予精神文化支持,实施安慰鼓励,做出最终决策。⑤与多家属的沟通:将重要家属及有表达意向的家属召集一起,表示尊重,了解其与患者关系,告知病情,最后询问家属意见,详细解答。⑥危重患者家属谈话:表情凝重,介绍目前情况,用形象的比拟、通俗的语言向患者家属传达危重的信息、病情进展的规律及目前医疗诊治的有限性,了解家属的态度,使其感受到善意,相互理解。⑦医疗纠纷的沟通:认真听取患者及家属对该事件的描述,安抚情绪,做好记录,换位思考,若自身有问题需向患者及家属道歉,及时解决问题,达到双方满意,若存在误会,需向患者及家属解释清楚,同时因沟通不到位向对方致歉。

1.3 评价指标 本研究采用双盲,考官及研究者对

DOI: 10.13558/j.cnki.issn1672-3686.2020.012.016

基金项目:河南省医学教育研究项目(Wjlx2019308)

作者单位:461000 河南许昌,河南科技大学附属许昌市中心医院全科医学科

通讯作者:孙绍武,Email:996340292@qq.com

所有学员分组情况不了解,比较两组培训前、培训后及培训结束1月后(共3次)医患沟通技能评价量表评分(set elicit give understand end framework, SEGUE),整个评分量表分为5个维度(包括准备阶段、信息收集、信息给予、理解患者、结束问诊),25个项目,总分25分,分数越高,沟通能力越好。选取4名住院医师提前两周经培训作为标准化病人,采用视觉模拟评分法^[3]获取受试人员和标准化病人对医患沟通核心教程的满意度。

1.4 统计学方法 采用 SPSS 21.0 对本次研究所收集数据进行统计。计量资料以均数 $\pm$ 标准差($\bar{x}\pm s$)表示,组间比较采用独立样本 t 检验,组内前后比较采用配对样本 t 检验。设 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组培训前后 SEGUE 得分比较见表1

表1 两组学员培训前、培训后、培训结束1个月后 SEGUE 评分比较

组别	培训前	培训后	培训结束1个月后
观察组	14.46 $\pm$ 1.82	20.00 $\pm$ 1.96*	20.92 $\pm$ 1.90*
对照组	14.84 $\pm$ 1.62	16.73 $\pm$ 1.59	16.77 $\pm$ 1.63

注:*,与对照组比较, $P<0.05$ 。

由表1可见,培训前两组 SEGUE 评分比较,差异无统计学意义($t=0.81$, $P>0.05$);培训后,观察组 SEGUE 评分高于对照组,差异有统计学意义($t=-6.61$, $P<0.05$),培训结束1个月后,观察组 SEGUE 得分情况高于对照组,差异有统计学意义($t=-8.47$, $P<0.05$)。

2.2 观察组组内 SEGUE 评分及满意度评分比较见表2

表2 观察组组内 SEGUE 评分及满意度评分比较/分

项目	培训前	培训后	培训结束1个月后
SEGUE 总评分	14.46 $\pm$ 1.82	20.00 $\pm$ 1.96*	20.92 $\pm$ 1.90*
准备阶段	2.00 $\pm$ 0.85	3.42 $\pm$ 0.90*	3.46 $\pm$ 0.81*
信息收集	3.46 $\pm$ 0.81	7.54 $\pm$ 0.95*	7.62 $\pm$ 0.90*
信息给予	1.77 $\pm$ 0.71	1.88 $\pm$ 0.77	2.77 $\pm$ 0.16*
理解病人	2.12 $\pm$ 0.71	2.62 $\pm$ 0.90*	2.85 $\pm$ 0.88*
结束问诊	1.15 $\pm$ 0.73	1.58 $\pm$ 0.64*	1.69 $\pm$ 0.55*
标准化病人满意度	4.23 $\pm$ 1.21	7.08 $\pm$ 1.16*	7.35 $\pm$ 1.26*
学员满意度	5.88 $\pm$ 1.40	8.42 $\pm$ 1.14*	8.00 $\pm$ 1.13*

注:*,与培训前比较, $P<0.05$ 。

由表2可见,培训后及培训结束1个月后的 SEGUE 总评分、准备阶段、信息收集、理解病人、结束问诊、标准化病人满意度及学员满意度均高于培训前,差异均有统计学意义(t 分别=-9.87、-6.02、-18.42、-2.39、-2.10、-7.14、-7.22; -13.01、-7.24、-17.32、-4.05、-3.19、-8.08、-6.16, P 均 <0.05),其中,信息给予环节培训前与培训后比较,差异无统计学意义($t=-0.72$, $P>0.05$),但培训结束1个月后信息给予评分较培训前明显提高,差异有统计学意义($t=-6.37$, $P<0.05$)。

3 讨论

全科医师规范化培训是我国医疗体制的重大改革,其目的不仅是提高医学生的医疗技术,更要提高医患沟通、培养临床思维,体现人文关怀,保障医疗安全^[3]。因此对于全科医生的沟通核心技能培训十分必要^[4]。传统的医患沟通教学模式侧重于理论教学,已无法满足目前医学生应对临床工作的需要^[5],医患沟通核心课程得以在国内外广泛开展。

医患沟通核心课程教学方案是采用情景模拟训练、案例分析、角色扮演等方法,按照一定沟通步骤和方法进行实施,通过标准化病人模拟临床情景参与考评工作,使住院医师身临其境、更有代入感,避免了传统教学中实践和理论分离的现象,有助于学员更好地掌握沟通技巧,多项研究证实这是一种可行、有效的医患沟通技能培训方式^[6,7]。本研究结果显示观察组培训后及培训结束1个月后 SEGUE 总评分均高于对照组(P 均 <0.05),说明医患沟通核心教程能更好地提高学员医患沟通技能,比传统教学更加系统化、规范化且易操作,与叶胜等^[8]、吴君等^[9]的研究结果相似。本研究中观察组培训后 SEGUE 总分及准备阶段、信息收集、理解患者、结束问诊评分均明显高于培训前(P 均 <0.05),提示医患沟通核心课程很大程度提高了全科住院医师的沟通能力,适用于临床,这与闫雅鑫等^[10]的研究结果相似。但信息给予环节在培训前后比较差异无统计学意义($P>0.05$),说明该方案的侧重点不在于提高基本理论知识,而是在对学员的诊疗思维和人文素养方面的提高更具优势,这一结论同时支持朱丹等^[11]的观点,即理论知识的欠缺是导致住院医师不能给予患者信息的主要原因,通过反馈信息更针对性的强化训练,促进课程方案的完善。

本研究结果显示观察组培训后学员和标准化病人对该课程成效的满意度较培训前均明显升高

($P<0.05$),得到了受试者的肯定,提高其学习积极性,使患者满意,促进医患和谐,这与黄栋梁等^[12]、周卫华等^[13]的研究结果一致。但本次研究由于时间和人力有限,为实现同质化,样本量较小,存在一定的局限性。受试者在评估中可能存在刻意掩饰,导致沟通过程出现偏倚。此外,虽然标准化病人测评更加规范化、专业化,但因其模拟疾病的特征较为固定,不可避免出现思维僵硬,这与临床中千变万化的疾病特征有所差距。因此,在今后的研究中可以尝试在学员不知情的情况下对真实接诊、特殊检查谈话、病情告知等方面进行测评,并逐渐实现多中心研究。

综上所述,医患沟通核心课程的实施引导学员总结出操作性更强的临床沟通经验,有效提高全科住培医师的沟通能力,是医学教育改革开放的新举措,为临床医生提高应变沟通能力、改善医患关系提供新的途径。

参考文献

- 1 廖中堂,蔡少忍,靳勇,等.“三合一”式医患沟通能力培养模式的探索与研究[J].按摩与康复医学,2018,9(6):87-88.
- 2 刘玉荣,杨丽娟,高凤荣,等.临床医师培训中应用主动改善方法的合理性观察及其效果分析[J].黑龙江医药科学,2018,41(5):15-17.
- 3 张华,方燕桃,纪敏.全科医生医患沟通核心技能课程培训效果分析[J].现代医院,2019,19(2):185-187.
- 4 夏慧玲,潘志刚,王天浩.全科教学门诊对全科住院医师医患沟通能力的培训效果评估[J].中国毕业后医学教育,2018,2(6):451-454.
- 5 王晓刚,叶本模,刘华英.应用LCSAS和SP评估院内青年医生医患沟通能力的探索[J].中华医学教育探索杂志,2017,16(4):375-380.
- 6 张韬,李伟,李清乐,等.情景式教学对提高医学研究生住院医师医患沟通能力的研究[J].中国高等医学教育,2015,29(11):121-122.
- 7 邓曦,谭家媚,潘淑媛.使用“标准化病人”、“标准化家属”教学模型培养医学生医患沟通技能的应用研究[J].沈阳医学院学报,2019,21(5):486-488.
- 8 叶胜,戴礼鸣,张玲,等.TSP教学法在医学生医患沟通能力培训中的应用研究[J].中国继续医学教育,2019,11(14):23-25.
- 9 吴君,修子冉,张金小,等.PBL+CBL+TBL联合SP教学法在住院医师规范化培训医患沟通执业技能中的应用研究[J].中国中医药现代远程教育,2020,18(4):12-14.
- 10 闫雅鑫,刘新春,罗爱静,等.“五习惯”医患沟通继续教育模式的应用研究[J].循证医学,2018,18(3):167-172.
- 11 朱丹,刘丹,冯新恒,等.SEGUE量表评估住院医师医患沟通能力分析[J].中华临床医师杂志,2016,10(23):3678-3682.
- 12 黄栋梁,杨文山,梁潇月,等.探讨如何提高培训生的医患沟通能力[J].中国继续医学教育,2020,12(5):52-55.
- 13 周文华,孙红,刘继海,等.视觉模拟评分法评估急诊科拥挤度研究[J].中华急诊医学杂志,2015,24(5):512-517.

(收稿日期 2020-09-22)

(本文编辑 蔡华波)