

行风通报

第 69 期

黑龙江省医院

2019 年 6 月 28 日

改善患者就医感受专栏（8）

一名优秀的医务工作者一定是一位善于沟通的人文大师

编者按：“人文”是一个内涵丰富又无法确切定义的概念。它与人的价值、人的尊严、人的个性、人的理想、人的独立人格、人的生存和生活及其意义等密切相关。所谓“人文关怀”实际上就是对人的关怀。缺乏人文关怀不利于改善患者的就医感受。加强医学人文建设有助于提高患者的就医感受和就诊的依从性，其治疗效果往往会比“机械”式“维修”好得多。加强与患者的人文交流，可以拉近医患距离，有助于提高患者对医生的信任度，为和谐的医患关系打下基础。医患关系紧张的原因有很多，但沟通不到位是重要原因之一。利用本期《行风通报》我们转载了《健康报》上的这篇文章，与大家共同学习。

最近，我参加了国家医师资格考试，任实践技能考试湖北考区的考官。在已进行的两天执考中，我深深地感到临床医生人文素养的不足，应该补上人文这一课。

在监考中，我负责的是临床医师第三站的考试，从 50 项临床常见操作的评分标准看，大多数操作除了对临床操作技能有要求外，还对考生的人文素质提出了要求，如告知患者及家属操作的目的是和注意事项，并取得患者的配合；签署知情同意书和注意保护患者的隐私等。换句话说，就是在技术操

作中也要对患者有人文关怀。这对于临床医师的素质提出了更高的要求。但遗憾的是，许多考生和考官都忽视了人文要求。从我执考的情况看，仅有极少数考生提出了要保护患者的隐私，一半以上的考生没有涉及知情同意，有约三分之一的考生没有向患者告知操作的注意事项。一些考官并没有就人文方面未达标对考生扣分。这一现象引起了我的思考：

首先，缺乏人文关怀不利于改善患者的就医感受。技术操作重技术固然不错，但缺乏与患者的沟通和交流是目前在繁忙的大型医院中工作的医生存在的共性问题。他们通常只告诉患者要做什么，但很少仔细地告诉患者为什么要这么做，其原因是没有时间。而患者往往只能盲从。由于医患双方的知识和信息不对等，可能会产生误解，甚至发生纠纷。

尽管大家都在说“人文”，但“人文”是一个内涵丰富又无法确切定义的概念。它与人的价值、人的尊严、人的个性、人的理想、人的独立人格、人的生存和生活及其意义等密切相关。所谓“人文关怀”实际上就是对人的关怀。

人有情感和尊严，每个人都希望被重视和承认。与患者的充分交流，是对患者的重视，是把患者作为一个普通“人”，让患者感受到自己的疾病受到重视，是维护患者尊严的需要。

而我们现在很多大医院的医生往往是让患者“机械”地执行检查和手术，缺乏人文关怀。患者似乎变成了一个被执行的“物”了。尽管这样也可以治疗疾病，但这种“机械”式的“维修”，很难让患者获得很好的就医感受。加强医学人文建设有助于提高患者的就医感受和就诊的依从性，其治疗效果往往会比“机械”式“维修”好得多。

其次，缺乏人文关怀不利于和谐医患关系。加强与患者的人文交流，可以拉近医患距离，有助于提高患者对医生的信任度，为和谐的医患关系打下基础。

再次，缺乏人文关怀不利于医生的自我保护。医患关系紧张的原因有很多，但沟通不到位是重要原因之一。如果事前不沟通，或者沟通不到位，一旦治疗出现了并发症，无论你怎么解释，都无法让患者信服。只有事前充分沟通，才能取得患者的信任。因此，加强人文建设实际上对医生自己也是一种保护。

这次医考的评分标准中，将一部分人文知识列入操作标准中，是很有必要的。但遗憾的是，大多数考生并没有重视人文要求的知识点。无论是什么造成了这样的现象，都是不利于年轻医生培养的，也是不利于医学事业发展的。因此，我们要大力加强临床医师的人文素质培养，不但要体现在医考中，更应该体现在临床工作中。

尽管国家医师资格考试中有了对医生人文素质的要求，但并没有独立出来，而且内容也不够。为此，笔者建议，在考试中，将实践操作中的人文要求单独列题考核，而不是混在其他内容中，同时应该丰富人文知识的考核内容。

提高整个医疗行业的人文素质水平势在必行。一名优秀的临床医生，一定是一位善于沟通的人文大师。

因此，医务工作者应该补上人文这一课。这是医疗工作的需要。（摘自《健康报》）

编辑：马蕊 孙立荣 毛婀娜