

社会心理服务体系的构建对改善医患关系的作用

商晓辉

(河北工程大学 医学院, 河北 邯郸 056038)

[摘要]对目前医患关系存在的各种问题及其多方面的原因进行分析,探索和讨论如何构建社会心理服务体系,对医者和患者提出可行性强、有效的建议,寻求完善和谐的医患关系的对策和方法,从而提高患者的疾病治愈率和就医幸福指数,从根本上改善由于医患关系紧张导致的医者的高危工作状态。

[关键词]社会心理服务体系; 医患关系; 对策

doi: 10.3969/j.issn.1673-9477.2019.04.007

[中图分类号] C913.4

[文献标识码] A

[文章编号] 1673-9477(2019)04-029-04

根据世界卫生组织调查,精神分裂症患者全世界目前已有两千多万,全世界抑郁症患者高达3亿人^[1]。在发达国家,心理健康问题也已经引起政府的高度关注。2016年,美国众议院健全了心理健康全面改革法案。在2014-2015年间,美国政府在心理学的投入增幅高达3.7%。2014年6月,加拿大开始创立精神健康研究网络,专门为有精神障碍的青少年提供帮助和治疗^[2]。伴随着我国社会经济和医学科学的发展,我国心理疾病的发病率也呈现出逐年上升的发展特点。据中国卫生部疾控中心统计,我国有精神疾病与心理问题者已超过1亿人,每四个人当中可能就有一人具有心理障碍或疾病,抑郁症患者总数已接近三千万^[3]。心理健康问题已成为我国目前的一个社会问题。

习近平总书记在2016年举办的全国卫生与健康大会上强调,必须要加强和推广心理疾病知识的相关科普工作,推进心理健康的基础研究,规范发展心理健康服务。十九大报告明确提出,要加强国家社会心理服务体系的构建,培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。而医患关系和谐是属于建设社会主义和谐社会的重要部分^[3-4]。近年来,医患关系表现出新的特点,而制约医患关系和谐发展的因素主要包括医疗体制因素、医院内部管理因素以及医患双方的心理服务体系因素。通过深化医疗体制改革,强化医院管理,提高医患双方的心理健康素质,构建社会心理服务体系,改善医患关系的外部环境和内部因素,继而形成改善医患关系的良性循环发展。本文针对构建社会心理服务体系来改善医患关系提出一些可行性建议和策略。

现就目前医患关系存在的问题我们分析一下其背景原因。首先,作为炎黄子孙。继承了几千年的中华民族传统文化,尤其是接受儒家道家等思想的传承,我国老百姓容易出现长期压抑自身需求等

心理问题。但是许多心理疾病患者由于缺乏专业的心理健康知识,根本意识不到自身的心理问题,却以普通临床症状为由求助于非心理科室的医护人员或者家人^[5-6]。“病急乱投医”,于是出现了很多非心理(精神)专业医护人员在使用现代分子生物学、影像学等诊断方法后,开展采用医学物理学或者化学、生物学等方法进行药物、无创、手术、化疗等治疗方案,但是患者家庭在花费高昂的医药费以后,患者的病情根本不见起色。患者原本对医学知识不了解,对医务工作者拥有过高的期望值,于是在病痛和经济压力的双重折磨下,患者及家属对医务工作者失去最基本的信任感,在这种情况下非常容易导致医患关系发生不和谐现象甚至冲突。其次,工作在临床一线的非心理疾病科室医务工作者,尤其是女性,整天超负荷工作,工作强度大,工作压力大,身心俱疲,与此同时还被迫承担了患者大量心理健康服务工作。其实,过度劳累的医护工作者他们就是非常迫切地需要做定期的心理救援和心理疏导的高危人群,但是无论是从社会、家庭还是医院的角度,从来都没有人关注过医护工作者的心理健康服务。而且目前医务工作者的注意力却只是集中在患者的躯体症状,根本无暇顾及可能与躯体症状有关的患者的心理疾患,于是使得患者的临床诊治效率大大下降^[7]。

总之,虽然随着社会对心理学认识的发展,各种心理咨询和心理治疗的机构如雨后春笋越来越多,但是有心理障碍或者心理疾病的患者还是会受到社会的各种歧视,人们不会选择定期到专业的心理(精神)科室或社会专业心理机构进行咨询或者接受治疗。当这样有心理障碍和心理致病却长期得不到护理的人群作为医院的患者或者医者,就容易导致医患关系不和谐,诱发一些矛盾冲突事件的发生。

目前在全国各地,医患关系不和谐导致的大小

[投稿日期] 2019-09-16

[基金项目] 河北省社会科学界联合会重点项目(编号:201802120103)

[作者简介] 商晓辉(1976-),女,山东聊城人,副教授,韩国又石大学博士,研究方向:基础医学及医学心理学。

医疗事件常有发生,据统计,医疗投诉和医疗纠纷发生后,有 3/4 以上的病人家属曾参与过干扰医院工作秩序的过激行为;甚至有的患者亲属在患者死亡以后,把患者的尸体停放在医院大厅的情况,这些事件约占医疗纠纷 1/50;病人和家属围追堵截就诊医院领导的情况,占医疗纠纷 1/10;病人家属暴力威胁到医务人员人身安全的情况占医疗纠纷的 1/5^[8-9]。笔者认为,在新形势下,建立和完善和谐的医患关系,应该从以下几个方面入手:

一、必须充分认识社会心理服务体系的构建对改善医患关系的重要作用

社会心理服务体系建设的目标为“培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”,降低各种因心理原因导致的极端恶性矛盾冲突的发生率。因此,构建社会心理服务体系的工作对改善医患关系的作用应当主要集中在:尽早发现小的医患矛盾并对其进行化解、尽可能地减弱患者患病后心理的痛苦感、提升患者就医过程的幸福指数,建立起党政领导与医院各个部门之间的团结协作关系、医患双方都积极参与到心理服务工作中去等,从而可以培育出全民自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态^[10]。

对医务工作者和患者双方进行心理学教育并进行定期定向地干预,是构建和谐医患关系,促进医患双方建立彼此的信任、尊重和理解的行之有效的手段和方法^[11]。

一方面是对患者的心理学干预。通过医院的思想教育,进行心理学疏导和干预,患者受到鼓舞,有信心有能力将自己的病痛症状全部讲出来,并且对治疗后预期达到的效果和状态进行描述。患者从一开始接触医生,就把自己及家庭所能承受的医疗费用情况告诉医生,医务工作者根据病人的病情拟定好治疗方案及其需要的费用,请患者和家属做好相关心理准备,以此来促进医患沟通,建立良好的医患关系。另外,通过干预,患者必须在进行救治前,了解到医务人员的工作强度大,绝大多数医务工作者都不能正常的上下班和休息,医务工作者的职业高风险性和高强度性造成了每一位医务工作者在医院工作的状态都是心理压力很大的。患者必须在整个就医过程中,对医务工作者充满理解和包容,建立家人般的合作关系,如果发生问题尽快通过语言交流和沟通来解决。如果事态严重的话,必要时可在司法机构的帮助下,运用正规的法律程序,通过借助法律途径解决医患问题^[12]。

另一方面就是对医务工作人员定期进行心理学干预。医院应该主动积极开展心理学教育和心理

咨询活动,重视并且定期对医务人员进行减压和排解。通过这样的途径,医务工作者才可以充分认识到心理压力对自己所从事的救死扶伤的工作的负面影响,医务工作者应主动采取适当的心理学方法来缓解长期接触病人的工作压力。只有医务人员保持一个健康的身体和心理状态,才能更好地参与到医院的工作中,才能够更好地为患者进行救死扶伤的服务,通过对医者心理学干预来改善医务工作者的言行举止以达到改善医患沟通关系的目的。

构建社会心理服务体系应包含完善的心理健康服务体系,普及心理健康教育、定期免费开展心理咨询和心理治疗、到专科医院的精神病科进行专业诊疗等种不同渠道的心理服务形式,提高医患双方的心理健康素质。而社会心理服务的几个主要社会作用是:预防和治疗心理疾病、提高全民族的心理健康水平、培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态、和建设中华民族的统一文化认同以及人类命运共同体的认同^[13]。

二、构建心理服务体系,充分重视医患之间的沟通,根据患者心理情况医务工作者开展全面和高质量的沟通

医院既是一个救死扶伤,治病救人的社会机构,也是一个矛盾纠纷多发的特殊场所。应尽快在全国建立社会心理服务电子档案,详实记载每个人的心理档案。定期开展医患关系的风险评估;提前感知各种导致社会不安定的因素,尽快发现和感知有心理问题的高危人群;及早摸排和遏制不良医患关系所导致的突发事件和矛盾纠纷,对其尽早发现并进行疏导和劝解;对有心理问题的人群进行定期心理干预和沟通,尽量避免发生某些人因为工作或者家庭生活的不如意,导致行为异常并发生极端不良的事件。积极有效地医患沟通不仅会打消患者对医务工作人员的专技能力的担心、也会排除收费问题、医者人品问题等多方面的多重顾虑,最终实现和谐的医患关系,既可以提高患者治疗的治愈率,又可以缩短患者接受治疗的过程和时间,减轻病痛对患者的精神折磨^[14]。

医学之父希波克拉底曾经说过:医生有“三大法宝”,分别是语言、药物和手术刀^[15]。按照我国的相关规定:医生每次问诊,与每位患者进行沟通的时间应长达 15~20 分钟以上,十五分钟以上的医患沟通才可以保证患者对医者建立充分的信任感,这样的医患沟通才可以起到有效地提高治疗效果的作用。但是根据我国医患沟通的调查显示,目前普遍存在的现象和问题是:在职医生与患者沟通的时间平均低于 5 分钟^[16]。

在医患沟通的质量上,可以利用患者倾诉与医者耐心地倾听、医者鼓励患者等心理学方法把医者与学生之间的沟通分为以下几种形式:(1)医生向患者讲述与医学疾病有关的医学专业知识(发病机理、药物治疗的作用原理、病情的进展等),同时告知患者有关参与治疗后存在的风险等的行为。医生对患者从表情、语言到肢体动作等表现出对患者的疾患和痛苦有着感同身受般的理解,医务工作者除了对患者耐心问询和倾听,做出良好可行的建议,给予患者充分的鼓励。(2)医患之间的“人文交流”^[17]。据调查资料显示,目前我国80%的医患纠纷是与医患沟通存在障碍有关^[18]。如果患者对医务工作者能够充满信任和尊重,可以大大地提高整个医治和诊断过程中,患者对医务工作者提供的治疗方案的配合度,从而提高医务工作者对患者的救治效率。

医务工作者与患者进行沟通交流的根本和基石就是尊重。当医患关系发生矛盾时,如果医务工作者确实在医疗救治患者的过程中负有主要责任,就应该尽快进行医疗鉴定,承认过错,进行解释、沟通和道歉。尽快通过沟通和采取多种方式,找到双方都能够接受的方案和办法,妥善进行处理和解决,在取得患者方家属的同意后,尽快安排赔偿事宜。不同的患者有着不同的文化背景和社会经历,作为医务工作者来说,一定要对所有的患者平等对待、尊重和理解包容。理解对于患者而言也非常重要,医务人员理解的关键是“换位思考”,要多站在患者的角度为患者考虑问题^[19]。

三、构建社会心理服务体系,要求医务工作者必须树立良好的医德医风

在看病和治病的过程中,医院和医务人员始终处于医患关系的主导地位,医务工作者的行为对医患关系有着至关重要的作用和影响。当前,我国现代医学模式的发展,对医务工作人员的医学专业基础和理论知识、临床应用的能力和素质提出了全面和更高的要求。但是,我国现行的医学院校的医学生的本科、硕士研究生教育,基本上只注重医学专业理论和技能的知识的传授,却忽略了对医学院的医学生道德等方面进行培养,所以普遍呈现出参加工作后医务工作者的人文素质水平低,心理素质差,医务工作者与患者进行沟通的心理知识和能力技巧等严重不足。目前,各种医务工作者的在职培训都是为了提高医务工作者的专技能力和诊疗水平,在职多年的医务工作人员只能有机会接受到临床专业技术知识和能力的辅导和学习,而专门针对提高医务工作者的与患者的沟通能力、医学心理学服务、

社会学等重要的课程的培训则极少。于是,很多医务工作者在面对医患关系发生矛盾和纠纷的时候,感到非常迷茫。必须把医学教育中的医学心理学等作为医学院医学生的一门必修课程,医学院校也应在以学生的必修课程中添加有关心理学知识,医务工作者必须学习心理调节和减压减负的方法,在医患沟通中成为主动者,从而保证得到最好的救治病人的效果^[20]。

此外,还要在医院里大力提倡和奖励优秀医德和医风。

四、构建社会心理服务体系,实现和谐的医患关系,必须重视医院文化建设。

医院的文化包括:医院的物质文化、医院的制度文化、医院的精神文化等等。医院的物质文化是医院文化的基础硬件设施,主要指的是医院的硬件建筑设施条件和硬件医疗设备等。医院的制度文化是指医务工作者的言行举止中所涵盖的医院文化特征以及医院为了保证实现自己的目标而形成的制度、规范等。医院的精神文化主要是指医务工作者的医德、医风等,是医院在长期医疗实践中逐步形成的独特的精神信念,是医院整体的综合水平的一种体现方式。重视医院文化建设不仅有利于医院的发展,有利于医务人员的自身综合素质的提高,更有利于构建和谐医患关系。

医院必须坚持以患者为中心,以治疗和诊断的质量为衡量的标准,以法律和法规为实施的依据,严格完成对患者的正规的检查、专业的诊治和用药,公正合理地收费。当遇到特殊情况,要以为患者治病为中心原则,灵活处理。例如:遇到急危重症患者,医务工作者必须坚持先争分夺秒进行治病救人,后收费,尽量避免医患矛盾的发生。患者和家属也应该遵守医院的各项规章制度,尊重医生对患者量身打造的诊治方案,尊重医务工作人员所从事的特殊劳动的社会价值。良好的医患关系是治病救人的根本和基础,良好的医患关系是医院发展的前提和推动力,良好的医患关系也是我国社会和谐发展的必要条件。

五、构建社会心理服务体系,需要颁布相关的医疗法律制度

医患关系是一个复杂的人际关系,不同的医患纠纷差异也很大,参照目前的法律法规在解决医患纠纷和矛盾时,常常出现片面的保护患者这个弱势群体、忽略医者的权益的局面。因此,我国目前面临着急需解决问题应该是:颁布和执行与国情相适

应的相关患者治病就医的法规,同时也得维护医者的权益力。实现真正的公正,医者和患者实现法律上的真正公平,才能保证医疗行为中的正常诊疗秩序,促进医患关系和谐,确保医生可以正常发挥医疗救治的技术和水平。

总而言之,以人为本,夯实和谐关系的医患关系是医生对病人顺利开展救治的前提和基础。社会和谐,要以人性化服务为中心,让医务工作人员与患者及其家属进行良性互动交流,医院和社会的整体服务体系对患者的治疗、康复有着重要意义。社会心理服务体系的建立对于我们的强国梦具有重要的作用和意义,但是我们目前还处于早期社会心理服务平台的建设期,社会心理服务体系的建立、医疗机构心理健康服务的水平提升等诸多方面存在不少问题和困难。经过长期摸索和改进,我们一定会构建好社会心理服务体系,建立和谐的医患关系。

参考文献:

- [1]潘玲丽,高举.用“心”加强医患沟通,构建和谐医患关系[J].医学教育探索,2008,7(10):1116-1117.
- [2]燕娟,郭巍伟,梁执群.影响医患关系的相关因素及对策[J].山西高等学校社会科学学报,2008,20(10):75-77.
- [3]陈霞.构建和谐医患关系的思考与对策[J].中国民康医学,2008,20(19):2295.
- [4]伍西明,谢明霞.医院构建和谐医患关系的思考[J].中国医院管,2007,27(6):54-55.
- [5]刘翠华,那美然.浅议当前社会经济环境下如何构建和谐医患关系[J].中国医院管理,2008,28(10):58.
- [6]崔隽,于洪.从心理学角度谈医患沟通技巧[J].包头医学,2007,31(1):20-21.
- [7]黄希庭,郑涌.中国心理健康服务:基于需求与服务关系的研究[J].心理与行为研究,2015,13(5):585-590.
- [8]吴明隆.问卷统计分析实务:SPSS操作与应用[M].重庆:重庆大学出版社,2010:244.
- [9]吴明隆.结构方程模型:AMOS的操作与应用[M].重庆:重庆大学出版社,2010:240.
- [10]张雯露.我国社区心理卫生服务能力研究[D].武汉:华中科技大学,2012.
- [11]郝世胜,肖玲,王惠玲.综合医院非精神科临床医师对抑郁焦虑障碍诊疗服务能力现状调查[J].中华行为医学与脑科学杂志,2015,24(11):1037-1040.
- [12]胡宓,肖水源.汶川地震受灾地区灾后社区、乡镇卫生院工作者精神卫生服务能力评估[J].中国心理卫生杂志,2012,26(2):98-103.
- [13]田桂元,朱仁英,李勇,等.浅谈医护人员遭受暴力现象的相关因素及对策[J].中国药物经济学,2013(2):114-116.
- [14]刘进,祝筠,张玉曼,等.儿科门诊护士遭受工作场所暴力现状及影响因素分析[J].中国护理管理,2013,13(1):40-43.
- [15]杨冬,王贞,段志军,等.医学实习生医患沟通能力现状调查分析[J].医学与哲学,2018,39(4A):71-74.
- [16]朱香.心理咨询终于纳入医保[N].中国科学报,2016-10-28(3).
- [17]车文博.心理咨询大百科全书[M].杭州:科学技术出版社,2001:67.
- [18]陈颜璋,余祖伟,杜伟珊.近十五年国内社区心理健康服务研究现状及展望[J].钦州学院学报,2017,32(9):90-95.
- [19]左斌.西方社区心理学的发展及述评[J].心理学动态,2001,9(1):1-2.
- [20]乔志宏.我国社会心理服务体系建设的困难与挑战[J].心理学通讯,2019,2(1):17-21.
- [21]陈颜璋,余祖伟,杜伟珊.近十五年国内社区心理健康服务研究现状及展望[J].钦州学院学报,2017,32(9):90-95.

[责任编辑 王云江]

The construction of social psychological service system plays an important role in improving doctor-patient relationship

SHANG Xiao-hui

(College of Medical, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China)

Abstract: This paper aims at the present doctor-patient relationship' analysis of existing problem and all sorts of reasons. Try to explore and discuss how to build a social psychological service system, put forward feasibility and effective suggestions which is given to healer and patient. Try to find out perfect methods and countermeasures of harmonious doctor-patient relationship. To improve the patient's disease cure rates and happiness index. To fundamentally improve the nervous working condition of doctors and nurses who has high risk of doctor-patient relationship. This paper aims to analyze the problems existing in the current doctor-patient relationship and their causes. To build a social psychological service system and seek for the perfect and harmonious relationship between doctors and patients.

Key words: social psychological service system; doctor-patient relationship