

- [3] 徐春岳,饶和平,陈瑞明,等.基于网络教学平台的外科护理翻转课堂应用实践[J].重庆医学,2016,45(33):4739-4741.
- [4] 钟正伟,刘丹丹,唐旖旎.外科护理教学中引入典型案例的应用研究[J].重庆医学,2014,43(14):1815-1816.
- [5] 刘俊香,杨柳清,丁洪琼.“微课”视频在高职高专《急救护理技术》教学中的应用[J].重庆医学,2014,43(33):4557-4558.
- [6] 陈庚,方琴,彭显平,等.浅析高职学生如何提高自主学习能力[J].教育教学论坛,2016,17(39):253-254.
- [7] 田志娟,金瑞华,刘春风.翻转课堂在老年护理学教学中的应用研究[J].中华护理教育,2015,12(5):333-335.
- [8] 张春梅,金昌德.翻转教学设计在急救护理学教学中的应用研究[J].中华护理教育,2015,12(4):259-263.
- [9] 陈庆.基于信息化技术的职业教育教学设计的研究与实践[J].高教学刊,2015,1(23):84-85.
- [10] 高海宾.基于“项目导向、任务驱动”的 Oracle 数据库课程教学改革探究[J].电脑知识与技术,2017,13(3):98-100.
- [11] 王磊,谭芬.信息化技术下构建高职课堂教学模式的研究[J].软件工程师,2015,18(8):61-62.
- (收稿日期:2018-01-18 修回日期:2018-04-16)
- 医学教育 • doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2018.24.028

## 基于医患关系管理的住院医师医业素养提升策略分析\*

何艳君,刘向莉<sup>△</sup>

(重庆医科大学公共卫生与管理学院/医学与社会发展研究中心/健康领域  
社会风险预测治理协同创新中心 400016)

[中图法分类号] R192.3

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2018)24-3231-02

住院医师规范化培训作为医学生毕业后教育的重要组成部分,对提高医生的综合素质具有重要意义。但目前的住院医师规范化培训主要注重临床技能,而忽视了人文素养的培养<sup>[1]</sup>。本文针对住院医师规范化培训中存在的相关问题,提出了医业素养的概念,并以政策规范为基点,从医患关系管理视角提出了在住院医师规范化培训中提升医生医业素养的策略。

### 1 住院医师规范化培训的现实思考

原国家卫生和计划生育委员会在 2014 年 8 月发布了《住院医师规范化培训管理办法(试行)》(以下简称《办法》)和《住院医师规范化培训内容和标准(试行)》(以下简称《标准》)等文件。其中,《办法》将培训目标细分为:职业道德,专业能力,人际沟通与团队能力,科研与教学等 4 个方面。由此可见,住院医师规范化培训的目的是培养同时具备优良临床技能和良好人文素养的医生。但在培训标准中医德医风、人文知识等被归为公共理论一类,而对公共理论的培训主要采取集中面授、远程教学和自学等方式,缺乏具体的培训内容、实施细则和考核评价方式等。相关研究也指出培训更重视临床技能的培养,而忽略了对人文技能的训练<sup>[2]</sup>。近年来我国医患关系不和谐的现实提示:应重视在医学教育和临床教育中引导医生正确认知医患关系,提升其人文素养<sup>[3]</sup>。

### 2 医患关系与医师的医业素养

本文提及的医业素养,是指由医学训练和临床实

践获得的一种全面的从业素养,包括从业的道德品质、外表形象、知识与技能能力,涵盖职业的情绪能力等各个方面,具体可分为从医的个人素质、医学专业素养和医学社会素养。区别于素质(素质一般指人与生俱来的生理、心理特质,具有稳定性<sup>[4]</sup>),素养更注重后天习得性,可以看作是在先天生理基础上通过训练和学习所获得的品质。通常提到的医生的职业素质主要指医生所必须具备的专业技能、敬业精神和职业道德。但在当今的医疗环境下,这种单从医生角度出发的概念已经不能满足当前社会的实际需求。为了加深对医患关系的了解,提升医疗服务质量,缓解医患矛盾,本文提出医务人员应具备一种全面的从业素养。这种全面的从业素养,是指医务人员——包括医生、护士、药检、管理人员等在学习和实践中获得的医学专业知识和技能、医患沟通技能、医学人文精神(包括尊重患者、关怀患者、同情心、同理心等)、医学社会知识、伦理道德素养和法律修养等;具体到住院医师规范化培训,它还应该是一种有意识的管理理念,有临床应用价值的经验和技巧。

### 3 在住院医师规范化培训中提升医业素养的重要性

**3.1 有利于培养医学人文精神,改善医患关系** 相关研究指出,医生医学人文素养对当前医患关系有重要影响,在提供高质量医疗技术服务的同时做到人文关怀,能在较大程度上提高患者的满意度<sup>[5]</sup>。但目前我国医学人文教育现状不容乐观,仍存诸多问题,其中医学人文教育与临床实践脱节是最主要的问题<sup>[6]</sup>。

\* 基金项目:重庆市高等教育教学改革研究立项项目(163042)。

作者简介:何艳君(1994—),硕士,主要从事医学人文教育的研究。

<sup>△</sup> 通信作者,E-mail:xiangli31@sina.com。

住院医师规范化培训在医学生毕业后开展,正是理论与实践相结合的好时机。在此阶段开展医学人文社会教育,有利于将医学人文的理论知识和临床实践相结合,让医生在实践中深入理解医学的人文与社会本质,提升医业素养,并将此应用于日常的诊疗活动中,从而达到加强医患沟通,改善医患关系的效果。另外,在住院医师规范化培训中加强医业素养的培养有助于医生同理心的养成,促使医生站在患者的立场思考,体会患者的心情,进而理解患者、尊重患者。在理解和尊重的基础上进行医患沟通,并有意识的管理医患关系,才能促进良好医患关系的形成。

**3.2 适应医学模式的转变,尊重患者的社会属性**  
生物-心理-社会医学模式提倡以患者为中心,强调人的社会属性,要求从整体的角度认识疾病,不能忽略患者心理变化给疾病带来的影响。这一理念对医生的知识水平、临床技能,尤其是人文社会素养、沟通技能提出了较高的要求。对于刚毕业的医学生来说,他们往往只具备医学的理论知识,对沟通技巧知之甚少。所以在现代医学模式的要求下,为了建立良好的医患关系,有必要在住院医师规范化培训中强化医生对患者心理的认识和医学社会要求的了解,以帮助其全面提升医业素养。

#### 4 医业素养提升的策略

**4.1 注重医患关系管理意识和能力的培养** 对医患关系的管理可以通过优化就诊流程、改善医院环境来提高患者满意度,也可以建立有效的风险预警机制,对可能发生的风险做到提前干预,实现风险的有效管理等。在住院医师规范化培训中,管理医患关系的意识及能力也应该被纳入培训内容中。需要注意的是,这种管理意识培养的目的是为了提高医疗服务质量,而不是让其产生过度医疗或放弃医疗的防御心理。具体来讲可以通过医患关系的剖析,医患纠纷案例的讲解,危机应对策略的选择等方式来培养规培生管理医患关系的意识。

**4.2 全面完善医业素养中人文社会素养的培训** 住院医师规范化培训不仅要重视医学人文素养的培养,还要注重培养的系统性、规范性和应用性。在政策上要尽快完善《标准》中关于医学人文的相关内容,细化培训内容、考核方式、评价指标等。

在培养方式上,各培训基地可适当增设人文技能课程,将理论教学与实践紧密结合起来。在教学时可以结合在医疗中遇到的实际案例和问题,分小组进行分析与讨论;在选择或制作案例时,要明确教学目标,

提出的问题要具有清晰的导向性,能调动参与者的积极性,引发参与者的思考。医院还可聘请医学人文、医学法学等知识领域的专家给规培生举办讲座或直接授课,提供给他们交流学习的机会。除此之外,带教教师还可以鼓励规培生主动与患者沟通<sup>[7]</sup>,在提高其沟通技能的同时倾听患者声音,进行换位思考。只有站在患者的角度思考、做事,理解了患者的心情,才能构建良好的医患互动,让医学的人文精神逐步内化。

在考核方面,将医学人文素养、医德医风、医患沟通技能等体现医业素养中人文社会素养方面的内容纳入考核体系,增添对医生的人文素养和人文实践的考核指标,并采取多元化的考核方式。如可以将动态评估纳入其中,考察其某个时期内的整体表现,采取带教教师评价、同事评价、规培生之间互评等方式。

**4.3 优化管理,营造人文氛围** 医院要积极营造医学的人文氛围,加强对规培生的人文关怀,使其保持积极向上的情绪,激发工作热情,提升自信心。在医院管理方面,应优化行政管理,精简管理流程,为规培生省去不必要的麻烦<sup>[8]</sup>。医院管理者应在日常管理中体现人文关怀理念,为规培生营造宽松的工作学习环境,减轻其压力。

#### 参考文献

- [1] 邹晓昭,赵铁夫.住院医师规范化培训中人文医学教育现状[J].卫生职业教育,2017,35(5):133-136.
- [2] 付卫华,赵磊,肖亚,等.住院医师规范化培训中医学人文教育现状调查研究[J].重庆医学,2016,45(36):5179-5181.
- [3] 李牧,许凤,马肖容,等.加强医学生构建和谐医患关系教育的途径和方法[J].西北医学教育,2015,23(3):409-411.
- [4] 柳夕浪.从“素质”到“核心素养”——关于“培养什么样的人”的进一步追问[J].教育科学研究,2014(3):5-11.
- [5] 孙永波.对当今医患矛盾及其相关因素的几点思考[J].医学与哲学(A),2015,36(9):64-66.
- [6] 李贞玉,刘文超,孔祥金,等.医学生对医学人文教学认知的调查分析[J].医学与哲学(A),2014,35(7):72-75.
- [7] 黄春,朱丹,钟昌明.临床专业型硕士研究生“双轨合一”过程中的人文素养教育[J].重庆医学,2017,46(36):5180-5181.
- [8] 朱文,胡志,马颖,等.基于文献词频分析的医学人文关怀内涵与思考[J].医学与哲学(A),2018,39(4):52-54.