

住院医师临床沟通能力调查与分析

陈 波, 李 杨, 叶燕青

武汉大学中南医院教学办公室 (武汉 430071)



【摘要】目的 调查住院医师临床沟通能力, 探讨不同年级、身份及是否为手术科室学员间的表现差异, 以期和培养住院医师的临床沟通能力提供参考。**方法** 采用 Steyn 等研制的临床沟通能力测评量表, 从建立和谐关系、敏锐倾听、确认病人问题、共同参与、传递有效信息和验证感受 6 个维度评估住院医师的临床沟通能力, 比较分析不同身份、年级及是否为手术科室学员的临床沟通能力现状。**结果** 住院医师临床沟通能力总分的百分位数为 91.5 (83, 99) 分。各年级学员间临床沟通能力 ($P=0.256$)、手术与非手术科室学员间临床沟通能力 ($P=0.346$) 无明显差异。不同身份学员间临床沟通能力存在差异, 单位人 ($P=0.012$) 与行业人 ($P=0.045$) 均高于专硕学员。**结论** 不同身份住院医师的临床沟通能力存在差别, 单位人和行业人高于专硕学员。在住院医师规范化培训临床沟通能力的培养过程中, 需关注不同身份学员的培训心态及想法, 强调责任心, 同时帮助他们转变心态、树立成长的目标并加强训练。

【关键词】 住院医师; 临床沟通能力; 调查

Investigation and analysis of clinical communication ability in residents

Bo CHEN, Yang LI, Yan-Qing YE

Teaching office, Zhongnan hospital of Wuhan University, Wuhan 430071, China

Corresponding author: Yan-Qing YE, Email: 2292611652@qq.com

【Abstract】Objective To investigate the clinical communication ability of residents and explore the differences among students in different grades, identities and whether or not in surgical departments, so as to provide references for the training of residents' clinical communication ability. **Methods** Using a six dimensional scale invented by Steyn focusing on establishing rapport and respect, listening receptively, confirming the problems of patient, sharing control, informing effectively, checking perceptions to investigate and compare clinical communication ability of residents in different grades, identities and whether or not in surgical departments. **Results** The median of the total clinical communication score for residents was 91.5 (83, 99). There is no significant difference in clinical communication between students in different grades and surgical and non-surgical departments. The clinical communication ability of students with different identities was different, and the clinical communication ability of residents in units and industries was higher than that of the master's degree students ($P=0.012$; $P=0.045$). **Conclusion** There are differences in clinical communication ability of residents with different identities. The clinical communication ability of residents in units and industries are higher

DOI: 10.12173/j.issn.1004-4337.202304056

基金项目: 中华医学会医学教育分会和中国高等学会医学教育专业委员会 2018 年医学教育研究立项课题 (2018B-N11004)

通信作者: 叶燕青, 博士, 主任医师, 副教授, 硕士研究生导师, Email: 2292611652@qq.com

than that of professional master students. In the cultivational process of clinical communication ability during the standardized residential training, it is necessary to pay attention to the training mentality and thoughts of students with different identities, to stress the sense of responsibility, to help students improve their mentality, set up the goal and strengthen the training.

【Keywords】 Residents; Clinical communication ability; Survey

临床沟通可以归纳为医务人员在临床工作中与病人之间围绕病人治疗的人际沟通过程,其主要内容是建立和促进医患关系,收集病人资料、确立问题、提供信息和情绪支持。临床沟通能力指有效地完成临床沟通这项活动所必需的心理特质^[1]。良好的临床沟通能力在改善医患关系、提高患者依从性、保障医疗质量方面起着重要作用,是医生必备的临床技能之一。住院医师规范化培训是医学职业教育的重要组成部分,对培养临床医学优质人才意义重大。提升规范化培训中住院医师的综合素质,必须重视其临床沟通能力的培养。本研究旨在探讨住院医师规范化培训过程中,不同年级、身份以及是否为手术科室学员间的表现差异,以期提升住培学员的医患沟通能力提供参考。

1 对象与方法

1.1 研究对象

选择 2020 年 11 月至 12 月在武汉大学中南医院接受住院医师规范化培训的 2019—2021 级学员为研究对象,所有研究对象对本研究内容均知晓并同意。

1.2 研究方法

本研究通过问卷星在线调查。采用一般情况调查表调查研究对象的年级、住培身份、专业基地等信息;采用 Steyn 等研制的临床沟通能力测评量表^[1]从 6 个维度(建立和谐关系、敏

锐倾听、确认病人问题、共同参与、传递有效信息和验证感受)进行定量测评。研究遵循保密、无伤害、不营利原则。对结果按照年级(一年级、二年级、三年级)、学员身份(行业人、单位人、委培人、专硕)、是否为手术科室(是、否)进行分层分析。

1.3 统计分析

采用 SPSS 25.0 软件进行数据分析。计量资料若为偏态分布以中位数和四分位间距 [Md (P₂₅, P₇₅)] 表示,采用 Kruskal-Wallis 检验初步探讨不同学员间临床沟通能力的差异,两两间比较采用 Mann-Whitney 检验。以 $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 一般情况

共回收有效问卷 104 份,其中 2019 级学员 33 人、2020 级 42 人、2021 级 29 人;行业人 38 人、单位人 12 人、委培人 8 人、专硕 46 人;手术科室 41 人、非手术科室 63 人。住院医师临床沟通能力总分的百分位数为 91.5 (83, 99) 分(表 1)。

2.2 住院医师规范化培训学员的临床沟通能力现状及差异

一年级学员的临床沟通能力总分为 91 (84, 99) 分,二年级为 93.5 (83, 100) 分,三年级为 89 (80, 96.5) 分,不同年级学员沟通能力总分无显著差异 ($P=0.256$)。手术科室学员的临床

表1 104 名住院医师临床沟通能力调查结果

Figure1. Survey results of clinical communication ability among 104 residents

项目	Min	Max	理论最高值	Md	P ₂₅	P ₇₅
沟通能力总分	66	106	112	91.5	83	99
建立和谐关系	12	14	24	21	19	23
敏锐倾听	11	20	20	18	15	20
确认患者问题	12	20	20	18	16	20
共同参与	4	16	16	11	9	12
传递有效信息	6	12	12	9	8	10
验证感受	7	20	20	16	14	18.75

沟通能力总分为93(83, 100)分, 非手术科室为91(83, 96)分, 手术科室与非手术科室学员的临床沟通能力总分无显著差异($P=0.346$)。行业人学员的临床沟通能力总分为92.5(85.75,

99.25)分、单位人为99.5(91.75, 100)分、委培为89(76.25, 100)分、专硕为88.5(82, 96)分, 四种不同身份类别的学员总得分存在显著差异($P=0.042$), 详见表2。

表2 住院医师规范化培训学员临床沟通能力得分比较

Figure 2. Comparison of clinical communication ability scores among residents

项目	例数	Md	P ₂₅	P ₇₅	H/Z值	P值
不同身份					8.225	0.042
行业人	38	92.5	85.75	99.25		
单位人	12	99.5	91.75	100		
委培	8	89	76.25	100		
专硕	46	88.5	82	96		
年级					2.722	0.256
一年级	29	91	84	99		
二年级	42	93.5	83	100		
三年级	33	89	80	96.50		
是否手术科室学员					-0.942	0.346
是	41	93	83	100		
否	63	91	83	96		

两两比较后发现, 单位人($P=0.012$)与行业人($P=0.045$)的临床沟通能力总分均高于专硕学员, 见表3。

进一步分析比较后发现, 单位人在建立和谐关系($P=0.012$)、敏锐倾听($P=0.006$)、确认病人问题($P < 0.001$)、验证感受($P=0.022$)方面的分数高于专硕学员; 行业人在建立和谐关系($P=0.015$)、确认病人问题($P=0.007$)上分数高于专硕学员, 见表4、表5。

表3 不同住培身份临床沟通能力总分的两两比较

Figure 3. Pairwise comparison of clinical communication ability scores among residents with different identities

两两比较组	Z值	P值
行业人-单位人	-1.423	0.155
单位人-委培人	0.225	0.238
委培人-专硕	-0.037	0.971
行业人-委培人	-0.667	0.505
行业人-专硕	-2.006	0.045
单位人-专硕	-2.527	0.012

表4 单位人与专硕学员临床沟通能力各项评分比较
Figure 4. Comparison of clinical communication ability scores between residents in units and professional master students

项目	秩平均值		Z值	P值
	单位人	专硕		
建立和谐关系	40.29	26.68	-2.504	0.012
敏锐倾听	41.29	26.42	-2.758	0.006
确认病人问题	44.67	25.54	-3.553	<0.001
共同参与	28.81	29.68	-0.156	0.876
传递有效信息	28.83	29.67	-0.157	0.875
验证感受	39.33	26.93	-2.284	0.022

表5 行业人与专硕学员临床沟通能力各项评分比较
Figure 5. Comparison of clinical communication ability scores between residents in industries and professional master students

项目	秩平均值		Z值	P值
	行业人	专硕		
建立和谐关系	49.61	36.63	-2.442	0.015
敏锐倾听	48.01	37.95	-1.907	0.056
确认病人问题	50.21	36.13	-2.688	0.007
共同参与	39.89	44.65	-0.898	0.369
传递有效信息	42.39	42.59	-0.037	0.970
验证感受	46.84	38.91	-1.495	0.135

3 讨论

长期以来,我国医学教育与人文社会科学的有机结合不足,各地医学院校发展极不平衡,存在重理论、轻实践,重专业技能、轻人文教育的弊端。临床沟通能力作为医护人员必备的临床技能之一,能够提高患者满意度、提升医疗安全质量等。赵丽等在研究中指出,目前住院医师规范化培训注重理论知识教学,轻视医患沟通能力的培养,另外病人不愿意由住培学员诊疗,学员接触病人的机会少,造成学员沟通能力差^[2]。杨萍等在研究中指出,住院医师规范化培训学员由于对专业知识了解不够充分、且缺乏主动沟通意识及技巧,易导致医患沟通之间效率的低下^[3]。由此可见,各种原因导致了现阶段住院医师规范化培训中学员沟通能力不足,亟须重视培养住培学员的临床沟通能力。

本研究对象为接受住院医师规范化培训 1 年及以上的学员,结果显示,住院医师的临床沟通能力得分中位数为 91.5 分,总体来说,临床沟通能力较好。6 个评分维度得分率均在 80% 左右,可看出在既往医学院校教学与住院医师规范化培训后,学员已具备一定的沟通能力。这可能得益于我院有计划举办“中南尚医”及关于临床沟通的专题讲座,临床带教老师示范,以及学员自身的实践与反思等。

由本研究可知,不同年级及是否为手术科室学员间的沟通能力无明显差别,表明工作培训时间长短、手术或非手术工作对沟通能力无明显影响,提示沟通能力可能主要与性格、责任意识等自身因素相关,或许存在一些主观或客观因素影响医患间有效沟通,这就需要进行针对性沟通技巧的培训。

不同住培身份学员的临床沟通能力有差异,单位人及行业人高于专硕学员。这可能和学员在学习与工作之间的心态转换有关,如单位人及行业人作为工作人员,对临床病人有更高的责任感,而专硕学员主要身份是在校学生,主观及客观上均制约了其在临床上的责任实践,另外也可能与学业压力有关,这些均可能导致责任意识淡薄或责任落实不到位。

临床沟通能力 6 个维度的结果显示,单位人在建立和谐关系、敏锐倾听、确认病人问题、验

证感受上分数高于专硕学员,行业人在建立和谐关系、确认病人问题上分数高于专硕学员。和谐关系主要通过非语言的姿势、面部表情、音量、眼神交流及手势等建立。敏锐倾听需要同时察觉病人的语言及非语言信息,尤其是非语言信息,它可以传达出病人的部分感受与情绪,同时医务人员可以采用点头、开放式提问等方式促使病人进一步表达。确认患者问题主要是对病人既往经历以及看法的回复,可以采用重述内容、表达感受以及鼓励等方式进行。验证感受是非常重要的环节,因为患者的感受可能影响治疗的结果,医务人员应该明确患者关于重要问题上的想法与感受,然后以此为框架向患者进行解释,并在沟通过程中验证病人的反馈。单位人及行业人作为工作人员,在责任比较明确的基础上,主动或/和被动的因素均促使他们在建立和谐关系、确认病人问题、验证感受等方面尽快进步提高,单位人归属感更强,在敏锐倾听、快速获取病人信息、验证感受方面更具有优势。专硕学员的在校学生身份及学业压力都会对其责任意识产生影响,进而影响建立和谐关系、敏锐倾听、确认病人问题、验证感受等沟通能力的锻炼及实施,应在这些方面反复练习,同时应切实做到医教协同,克服专硕学员身份及学业压力的不利影响。

良好的临床沟通需要住院医师持有积极主动的态度。有研究表明,医务人员的专业态度、较高的共情能力能够显著预测其沟通技能的积极态度^[4]。Cegala 在调查中发现,病人在医患沟通中更重视医生是否能创建一个友好信任的关系,同时表达对患者的关心、兴趣以达到共情的效果^[5]。这可能是由于共情能力高的医务人员能够更敏锐地察觉到患者的情绪变化和现实担忧,同时能促进医务人员进行自我反思。另外,友好信任的环境能够让患者感到舒适安全,进而开放地表达自己的问题与感受^[6]。有研究表明,在住院医师培训中进行主动沟通、事先沟通、情感沟通、实时沟通、统一沟通、个体化沟通相结合的方式可以提高其临床沟通能力^[7]。讲座、视频展示、提问讨论、情景模拟并提出有效建议的综合训练方式可以显著提高医务人员的临床沟通能力^[8]。在互联网迅速发展的今天,若授课老师将医患沟通课程中枯燥乏味、深邃难懂的文字图片转换为音频、视频或采取 3D 及虚拟现实等方式,将会大大提

升课堂教学效果^[8]。

目前住院医师规范化培训虽然强调临床沟通能力的重要性,但是没有对沟通技能培训作明确要求,导致其在内容设置上较模糊,需尽可能量化住院医师规范化培训临床沟通能力的基本要求。同时,随着社会的不断发展,医患关系也有了较大的改变,可以通过收集临床实际案例、编写来自临床真实案例分析的实用教材促进良好经验的传授。

本研究表明,住院医师的临床沟通能力仍有较大提升空间,不同身份学员的临床沟通能力不同,这提示在临床教学中应在强化理论知识及技能教学的同时,进一步强化临床沟通能力的培养,关注不同身份学员的培训心态、想法及表现,及时发现学员的不足并针对性引导,如帮助学员们转变心态、克服困难、树立成长目标并加强训练。同时开展针对性的医患沟通教育干预研究,验证干预方式的可行性和培养效果。

参考文献

- 1 Steyn M, Borchers R, van der Merwe N. The use of a rating instrument to teach and assess communication skills of health-care workers in a clinic in the Western Cape[J]. *Curationis*, 1999, 22(2): 32-40. DOI: 10.4102/curationis.v22i2.721.
- 2 赵丽,刘艳成,赵胜军,等.住院医师规范化培训医患沟通能力的考核分析[J].*医学与哲学*, 2018, 39(4): 68-70. [Zhao L, Liu YC, Zhao SJ, et al. Analysis on examination of the medical students' doctor-patient communication ability in the resident standardized training[J]. *Medicine & Philosophy*, 2018, 39(4): 68-70.] DOI: 10.12014/j.issn.1002-0772.2018.04a.20.
- 3 杨萍,王晶,田磊,等.血液科住院医师规范化培训中的医患沟通能力培养[J].*继续医学教育*, 2019, 33(1): 11-13. [Yang P, Wang J, Tian L, et al. Doctor-patient communication cultivation in standardized training for hematology residents[J]. *Continuing Medical Education*, 2019, 33(1): 11-13.] DOI: 10.3969/j.issn.1004-6763.2019.01.007.
- 4 胡世钰,黄蕾,冯威,等.医学生对沟通技能的积极态度与共情能力相关性研究[J].*中华医学教育杂志*, 2018, 38(5): 689-693. [Hu SJ, Huang L, Feng W, et al. The correlation between positive attitude towards communication skills and empathy ability among medical students[J]. *Chinese Journal of Medical Education*, 2018, 38(5): 689-693.] DOI: 10.3760/ema.j.issn.1673-677X.2018.05.012.
- 5 Cegala DJ, Gade C, Lenzmeier BS, et al. Physicians' and patients' perceptions of patients' communication competence in a primary care medical interview[J]. *Health Communication*, 2004, 16(3): 289-304. DOI: 10.1207/S15327027HC1603_2.
- 6 吕文山,徐晓风,杨丽丽,等.培养住院医师临床技能和沟通能力与高医疗服务质量关系初探[J].*中华医学教育杂志*, 2011, 31(6): 942-943, 952. [Lyu WS, Xu XF, Yang LL, et al. Improving the quality of medical services, and establishing harmonious relationship between medical care providers and patients[J]. *Chinese Journal of Medical Education*, 2011, 31(6): 942-943, 952.] DOI: 10.3760/ema.j.issn.1673-677X.2011.06.051.
- 7 邱俊,齐硕,李小艳,等."互联网+"背景下医学生医患沟通教学模式改革的价值探讨[J].*中国继续医学教育*, 2018, 10(30): 11-13. [Qiu J, Qi S, Li XY, et al. Exploration of the value of the reformation of teaching model of doctor-patient communication under the background of "Internet Plus"[J]. *China Continuing Medical Education*, 2018, 10(30): 11-13.] DOI: 10.3969/j.issn.1674-9308.2018.30.005.
- 8 Liu JE, Mok E, Wong T, et al. Evaluation of an integrated communication skills training program for nurses in cancer care in Beijing, China[J]. *Nurs Res*, 2007, 56(3): 202-209. DOI: 10.1097/01.NNR.0000270030.82736.8c.

收稿日期: 2023 年 04 月 10 日 修回日期: 2023 年 05 月 04 日
 本文编辑: 李 阳 黄 笛

引用本文: 陈波,李杨,叶燕青.住院医师临床沟通能力调查与分析[J].数理医药学杂志, 2023, 36(8): 636-640. DOI: 10.12173/j.issn.1004-4337.202304056
 Chen B, Li Y, Ye YQ. Investigation and analysis of clinical communication ability in residents[J]. *Journal of Mathematical Medicine*, 2023, 36(8): 636-640. DOI: 10.12173/j.issn.1004-4337.202304056