

及对送检标本严格执行首问制尤为必要,客观上可能存在标本量大,人手不够的情况,但至少对特殊标本或特殊检验绝不可放过,这样才能保证了实验结果的准确可靠以及实验人员的执业安全。

2 在重视室内、室间质控的同时,重视低级和高级错误

每个开展室内质控的实验室都很重视自己的室内质控,对失控会及时查找原因并改正,报告审核时,也仅能审核低级错误,对标本检测中出现的高级错误往往是发现不了的。如,生化报告中总蛋白水平小于清蛋白水平易被发现,但对体液检验中不认识的细胞放过不报,造成漏诊,这是审查不出来的,这种由于检验能力限制所犯的的错误就是高级错误,唯一解决的办法就是提高从业人员的业务能力和专业水平。

3 对标本应客观的进行描述,正确区别异常标本和不合格标本^[3]

在生化或免疫检验报告中,很容易发现备注会有标本脂血、溶血、黄疸等的描述,传统观念中这种描述无可厚非,但随着医疗和法制意识的发展,今天再用这种描述的方式已不再合适。脂血、黄疸是一个标本本身所含成分异常的问题,会对部分检验项目产生影响,但不能说是不合格标本;而溶血标本在生化和免疫检验中则属于不合格标本,故不能把异常标本和不合格标本相混淆。同时,对脂血或黄疸标本仅以主观意识提示为标本脂血或黄疸是不对的,不够客观,药物可能造成标本外面呈脂血或黄疸样的假象,故这种人为主观判断完全可有发生偏差。为做到客观、真实,应标注为标本外面呈脂血样、黄疸样或溶血样,是否真为脂血、黄疸、溶血,要以相关客观检测数据为准。

4 重视和医生患者沟通

做出一个实验结果是很容易的,为保证结果的准确、可靠,实验室甚至配备了质量控制负责人,依照现行的质控规则,对实验过程进行了全方位的控制,然而,面对检验结果,临床医生和患者还是有不认可的时候,症结就在于实验室人员和医生或患者少了必要的交流。要想结果使认可或接受,只有实验人员主动参与问题讨论及客观符合度的验证,做到和临床不脱离,主动参与临床症状不符原因分析、调查,认真做好实验后的质

量控制工作。

5 重视对临床应有的指导工作

实验室不重视对临床的指导工作主要体现在临床输血和抗菌药物使用上,实验室往往既不参与临床会诊,也不对临床不合理用血或用药提出异议,完全成了一个工作中的配角,被临床医生牵着鼻子走。实验室应站在科学的原则上向临床发出正确的指导信息,坚持自己的意见和见解,发挥其应有的指导功能。

6 重视室间比对

各实验室对室间质评还是很认真的,但每年只有有限的几次,同一患者往往会在短期内跑不同的医院进行同样的检验,同一检验往往又因实验室不同而结果各异,既会造成医患双方的误解,又加重了患者经济和心理负担,是引发矛盾的根源。现在各医院的硬件设备在常规项目上,大多没有明显的差距,试剂也日趋标准化,多数检验项目已具备了和上级医院结果接近的条件,故进行同一项目的室间比对尤显必要,这样既可提高实验室的检验水平,又能有效防范医疗风险。

7 重视业务学习,及时更新实验标准

实验室人员受工作繁忙的影响,学习更多是为了职称、文凭、继教学分,工作中只注意当天把事情做完,而忽略了在重复做同一件事情的时候,它的标准已经发生修订,所以加强业务学习,关注检验的进程与变化,让观念始终保持在最新的层面对保障医疗安全尤为重要。

参考文献

- [1] 郑亚玲. 浅谈实验室内的质量控制[J]. 现代测量与实验室管理, 2010, 4: 54-55.
- [2] 胡晓军. 医疗安全问题与对策[J]. 当代医学杂志, 2010, 22: 22-23.
- [3] 孙学春. 临床实验室不合格标本的特点和原因分析[J]. 医学检验与临床, 2008, 19(3): 30-32.

(收稿日期: 2012-02-15)

医学检验专业实习生沟通能力的培养

丰先明(湖北省荣军医院检验科, 武汉 430079)

【关键词】 医学检验专业实习生; 沟通能力; 培养

DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2012. 16. 079 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2012)16-2090-02

近年来,中国的医患关系日趋紧张,医患纠纷时有发生。经调查发现,许多纠纷所涉及的医疗事件,往往本身并不构成医疗事故或医疗过失,而只是由于医患沟通不够或不当所造成。医学检验专业实习生是未来的专业医疗技术工作人员,是医疗活动中不可缺少的一部分,同样要面临与患者沟通的问题。良好的沟通能力是医学检验专业实习生成为一名合格专业技术工作人员不可缺少的条件。但由于检验医学专业实习生刚从学校走入临床,常对复杂的人际关系无所适从,在与人沟通的实践中倍感困惑。如何和患者沟通,如何提高与患者的沟通能力都是检验医学专业实习生亟待解决的问题^[1]。

1 沟通能力培养的重要性和迫切性

医疗活动涉及两大主体:医务人员和患者。因此,医务人

员和患者之间的沟通显得至关重要。医患沟通是医务人员和患者交换医疗信息、分享思想及感情的过程。过去一段时间,医务人员受生物模式的影响,眼里只有器官、组织、细胞,对患者治疗时见病不见人,单纯以生物学的观点,无视患者的尊严和权利。随着医学模式的不断改变,社会经济文化水平的提高,人们的健康意识、自我意识、法制意识不断增强,这就必然要求临床医技人员提高认识、加强学习、改进方法。追根溯源中国的医学培训培养模式也存在很大问题。临床医学学生培养一直只注重医学知识的培养,而忽视了人文知识方面的教育,这对于医生沟通能力的培养、和谐医患关系的建立都是不利的。因此,为改善医患关系,构建和谐医患关系,加强医学检验专业实习生医患关系沟通能力的培养就显得极具重要性和迫

切性。

2 目前医学检验专业实习生在医患沟通中存在的问题

2.1 对沟通能力的认识和心理问题 部分医学检验专业实习生对自己与患者沟通的重要性认识不够,认为医患沟通是带教老师或者是临床医生的事,跟自己关系不大。有些学生则走到另一个极端,他们对当今医患关系认识不深、法律意识不强、对患者不尊重、不该说的话随便乱说,容易引起患者误解,诱发医疗纠纷。有时受某些社会因素的影响,部分患者往往对检验医学专业实习生缺乏尊重和信任感。面对患者的态度,检验医学专业实习生的自我期望值常无法达到,部分学生感到紧张拘束,惧怕与患者接触交流;有些学生甚至对不合作的患者产生厌恶感;同时,在医疗纠纷不断的形势下,因为怕说错话、做错事,检验医学专业实习生也容易产生畏缩情绪。

2.2 沟通技巧与专业知识问题 不少检验医学专业实习生的人际交往能力较差,而且目前大多数医学院都把教学的重点放在“三基”(基本知识、基本理论、基本技能)的掌握上,在医患沟通方面缺乏有针对性的培训,使检验医学专业实习生的交流技能只停留在简单的“一问一答”阶段。由于语言表达能力及技巧欠佳,还有些检验医学专业实习生的专业知识薄弱,对患者的问题一问三不知,使患者对检验医学专业实习生的信任感大打折扣,人为加大了医患沟通的难度。检验医学专业实习生在与患者沟通时,往往概念模棱两可,内容不清,使患者加深对其不信任,稍有不如意便会产生纠纷。

3 加强医学检验专业实习生沟通能力培养的几点建议

3.1 在学校学习、教学过程中要注重渗透人文社会科学思想 人文社会科学对医学的发展和医学人才的培养发挥了越来越重要的作用。改革传统的纯专业技术模式,走文理兼容的综合大学之路是医学教育发展的必然^[2]。医学应该是自然科学和人文科学互相渗透的综合学科^[3]。医学生不仅面对疾病个体,而且面对社会群体,在学生进入临床实习前期,邀请知名医学专家相继开展“如何做一名合格医务人员”的教育活动,让学生了解自身的责任和义务;通过开展医患沟通模式,让学生进行医、患角色扮演,培养学生良好的职业道德,引导学生“以人为本”的社会服务思想。临床实习是医学教育中理论联系实际重要的教学阶段,实习质量影响着预期的培养目标。目前,中国医疗机构医学检验仪器均配备较多,仪器设备较先进,自动化程度较高。学生在实习过程中手工操作机会相对少。面对日趋严峻的就业形势,在教学过程中渗透人文科学思想,一定会提高医学检验实习生实习质量和就业竞争力。

3.2 保证检验质量是有效沟通的前提 近年来,随着医学各科技术的迅速发展,医学检验技术也日新月异,检验项目和范围不断增加和扩大,在临床诊治中的应用日趋广泛和重要。因此,如何保证临床检验的质量就显得非常重要。传统的观念认为,错误的检验结果均由实验室引起,这不确切。实际上,要做好临床检验的质量保证至少要包括以下 4 个环节:(1)医生正确地选择检验项目;(2)标本的正确采取;(3)实验室的正确分析过程;(4)结果的正确解释和合理应用。以上 4 个环节涉及医生、护士和检验人员,不论哪一个环节出问题均会影响或导致错误的检验结果^[4]。因此,检验专业实习生应是具备熟练的仪器操作能力、手工操作能力及与临床对话能力。只有保证检验质量,才能取信于患者,达到有效沟通的目的。

3.3 提高认识,明确定位 医患关系是现阶段社会广为关注的焦点问题,特别是对专业医疗技术人员提出了新要求。在医患交往中,相对而言专业医疗技术人员是主动的,患者是被动的;在信息占有上,专业医疗技术人员是有专业

知识的,患者是无专业知识的;在医患地位上,虽然在法律意义上而言,医患双方是平等的,但在技术上是不对等的,专业医疗技术人员是强势的,患者是弱势的。因此,在医患沟通中专业医疗技术人员是主体,是保持良好医患沟通的主导者。

3.4 树立信心,消除心理障碍 在这一方面,应充分发挥带教老师的作用,帮助检验医学专业实习生度过“心理关”。首先,带教老师应给予检验医学专业实习生足够的尊重,在称呼上应当把实习人员称为“专业医疗技术人员”,特别是在向患者介绍检验医学专业实习生时更应如此,使学生有“名正言顺”的感觉,能够以“专业医疗技术人员”的角色来面对患者;其次,带教老师应处处维护检验医学专业实习生的威信,不能当着患者的面指出检验医学专业实习生的错误,应充分肯定其成绩并给予鼓励,这样会使他们的自信心极大地增强;第三,带教老师不能认为检验医学专业实习生帮不了什么忙,是“累赘”或可有可无,更不应把他们当作“小工”随意使唤,使他们忙于杂事,无暇顾及检验工作。第四,由于检验医学专业实习生刚进入临床,缺乏与患者交流的经验,这就要求带教老师在与患者的沟通过程中为检验医学专业实习生起到很好的示范作用,有意识地训练他们如何解决问题。在解决问题的过程中,他们与患者沟通的能力将得到逐步提高,从而消除检验医学专业实习生的畏惧心理。

3.5 加强专业学习,为医患沟通提供知识和技能准备 检验医学专业实习生的医学知识越丰富,越能为患者解析病情和分析临床检验结果,患者对其的信任度就越高,沟通的障碍就越少。因此,检验医学专业实习生在进入科室前首先应重点复习教科书中涉及该科室的内容,在时间允许的情况下还应阅读相关文献及经典专著,不断更新知识,了解新动态,遇到疑难问题要多看书、多查资料,并及时请教带教老师,切忌不懂装懂。

3.6 学习人际交往技巧,强化人际交往技能 医患沟通是专业性的沟通,是需要一定沟通技能的。而这种交流技能不是与生俱有的,需要经过学习和培训才能获得。学会倾听是良好沟通的前提,患者从专业医疗技术人员那里需要的不仅是同情,更需要理解。相互的理解能达成信任,而倾听体现接纳和尊重。因此,学会倾听能使检验医学专业实习生在处理人际关系时起到事半功倍的作用。在倾听过程中要有恰当的反应,如复述、摘述重要的内容,合适的情感反应、专注的目光、适当的点头微笑等鼓励性反应。

总而言之,检验医学专业实习生与患者沟通能力的培养,与医疗专业技术的学习一样重要,只有训练出良好的医患沟通能力,检验医学专业实习生才能成长为一名合格的专业医疗技术人员。

参考文献

- [1] 王伟,张君,陈军. 浅议加强医学生沟通能力培养的重要性[J]. 卫生软科学,2008,22(4):265.
- [2] Cox K. Planning beside-teaching—5. Debriefing after clinical interaction [J]. Med J Aust,1993,158(19):571-572.
- [3] 杨秀兰. 医学的人文性与医生的人文精神[J]. 医学与哲学,2004,25(4):42-43.
- [4] 陈书恩,赵跃亭. 浅谈临床检验的质量保证[J]. 河南大学学报:医学科学版,1995,14(4):234-245.