

临床实习生沟通能力培养及教学模式探索

岳军, 母丽霞, 黄梅芳, 邓若语, 谭飞愿, 张超*

曲靖市第一人民医院 云南曲靖

【摘要】目的 分析实习生沟通能力培养及教学模式改革的效果。**方法** 参与本次研究的研究对象为2019年1月-2021年1月期间入我院临床实习的实习生, 共有100名。其中于2019年1月-2019年12月期间入我院实习的50例临床实习生设为对照组(该期间未进行沟通能力培养以及相关教学模式干预); 于2020年1月-2021年1月期间入我院实习的50例临床实习生设为研究组(该期间采取沟通能力培养以及教学模式改革干预)。对比两组实习生沟通能力评分、理论知识评分、实践技能、教学质量、患者满意度以及实习生满意度。**结果** 由研究结果数据方面可见, 研究组沟通能力评分、理论知识、实践技能相比较对照组较高($P < 0.05$)。研究组教学质量相比较对照组较高($P < 0.05$)。研究组患者满意度相比较对照组较高($P < 0.05$)。研究组实习生满意度相比较对照组较高($P < 0.05$)。**结论** 在临床实习生实习期间对其进行沟通能力培养, 并采取教学模式改革, 能够提升沟通能力, 提高其理论知识、实践技能, 并且能够提高教学质量以及患者的满意度, 同时实习生对该方法较为满意。可见, 此种方法在临床实习生教学中有着重要意义。

【关键词】 临床实习生; 沟通能力; 教学模式; 理论知识; 实践技能; 教学质量; 满意度

【基金项目】 实习生有效的医患沟通能力培养实践(项目编号: 2020-JY-Y-135)

Cultivation of clinical interns' communication ability and exploration of teaching mode

Jun Yue, Lixia Mu, Meifang Huang, Ruoyu Deng, Feiyuan Tan, Chao Zhang

Qujing First People's Hospital Qujing, Yunnan, China

【Abstract】 Objective To analyze the effect of the training of interns' communication ability and the reform of teaching mode. **Methods:** The research objects involved in this study were 100 interns who entered our hospital for clinical practice from January 2019 to January 2021. Among them, 50 clinical interns who entered our hospital for practice from January 2019 to December 2019 were set as the control group (communication ability training and related teaching mode intervention were not carried out during this period); from January 2020 to January 2021 50 clinical interns who entered our hospital for practice during the month were set up as a research group (communication ability training and teaching mode reform intervention were adopted during this period). The scores of communication ability, theoretical knowledge, practical skills, teaching quality, patient satisfaction and intern satisfaction were compared between the two groups of interns. **Results:** From the data of the research results, it can be seen that the communication ability score, theoretical knowledge and practical skills of the research group were higher than those of the control group ($P < 0.05$). The teaching quality of the research group was higher than that of the control group ($P < 0.05$). Compared with the control group, the patient satisfaction in the study group was higher ($P < 0.05$). Compared with the control group, the satisfaction of interns in the research group was higher ($P < 0.05$). **Conclusion:** The training of communication ability and the reform of teaching mode can improve the communication ability, theoretical knowledge and practical skills of clinical interns during their internship, and can also improve the quality of teaching and the satisfaction of patients. method is satisfactory. It can be seen that this method is of great significance in the teaching of clinical interns.

*通讯作者: 张超

【Keywords】 Clinical Interns; Communication Ability; Teaching Mode; Theoretical Knowledge; Practical Skills; Teaching Quality; Satisfaction

伴随医学模式的改变,现代医学已从以往单纯生物医学,逐渐深入到人文、社科以及生物医学的综合性学科,从而要求了医学生综合能力以及素质的提高,尤其是沟通能力的培养具有较高要求^[1]。伴随医疗卫生的发展,国内医疗体制也随之产生改变,医院从而以往“供给式”的服务模式逐渐向“需求式”服务,随着医患关系的日益紧张,逐渐成为社会稳定的热点话题^[2]。相关研究指出,国内医患矛盾多因医患双方沟通不畅导致。为此拥有较好的沟通能力尤为重要,其逐渐成为医学生作为合格临床医生的必要条件,同时也能够减少医患矛盾的产生^[3]。为此,参与本次研究的研究对象为2019年1月-2021年1月期间入我院临床实习的实习生,共有100名。分析实习生沟通能力培养及教学模式改革的效果。研究结果详见下文。

1 资料与方法

1.1 基础资料

参与本次研究的研究对象为2019年1月-2021年1月期间入我院临床实习的实习生,共有100名。其中于2019年1月-2019年12月期间入我院实习的50例临床实习生设为对照组(该期间未进行沟通能力培养以及相关教学模式干预);于2020年1月-2021年1月期间入我院实习的50例临床实习生设为研究组(该期间采取沟通能力培养以及教学模式改革干预)。上述两组实习生男女占比为(研究组:男16名,女34名)与(对照组:男19名,女31名);年龄(研究组:21-29岁,平均 23.45 ± 1.23 岁)与(对照组:22-27岁,平均 23.24 ± 1.53 岁);文化程度(研究组:大专23名,本科及以上学历27名)与(对照组:大专24名,本科及以上学历26名)。上述两组基础资料对比差异不明显,不具备统计学含义($P>0.05$)。

1.2 方法

对照组未进行沟通能力培养以及相关教学模式干预。研究组采取沟通能力培养以及教学模式改革干预,方法详见下文:

(1)经本院自制的问卷调查表了解实习生医患沟通情况,该调查表主要为三个维度,分别为医患沟通方法技能、医患沟通信息和医患沟通认知,每

项维度各有11个小题目。

(2)实习生在入院正式投入实习工作前,应对其进行针对性沟通技能培训,其主要的培训内容为交流技能实践、加强法律法规认知以及心理互动实践培训等,于以上培训明确促使实习生明确医患之间的关系,对实习生的沟通技能和方法进行完善。

(3)所采取的培训方法采取实例讲解以及自由讨论方法,于培训期间,可采取角色扮演以增加学习的趣味性,促使实习生能够提高学习兴趣,其能够使得实习生在培训中感觉轻松愉快,从而能够提升实习生的学习积极性。

(4)培训课程主要囊括和患者沟通的肢体语言以及口语交流、医患沟通方法等。在实习生培训期间,带教老师应现场进行示范,实习生将所学习经验予以角色扮演,同时于案例分析和讨论学习模式下进行教学任务。同时实习生在病房和患者予以现场沟通,带教老师需要在一旁给予相应的指导。收回问卷,对实习过程中产生的沟通问题进行统计,随后按照不同的问题采取相应的教学改革。

1.3 效果标准

对比两组实习生沟通能力评分、理论知识评分、实践技能、教学质量、患者满意度以及实习生满意度。

(1)对实习生的沟通能力进行评价,采取本院自制的问卷表进行评价,其中包含了三项内容,分别为分医患沟通方法技能、医患沟通信息以及医患沟通认知,每项分数满分为100分,分数越高说明实习生的沟通能力较优。

(2)对实习生的相关理论知识、实践技能进行考核,每项满分50分,分数越高则表明实习生的成绩越好。

(3)采取本院制定的教学质量量表进行评价,满分为100分,分数越高,表明教学质量越高。

(4)患者满意度以及实习生满意度均采用本院制定的满意度问卷调查表进行评价,患者满意度主要是对实习生医疗服务的满意,实习生满意度则是对教学效果的满意度。等级为非常满意、一般满意以及不满意。总满意度为非常满意+一般满意比上总例数乘以100%。

1.4 统计学方法

研究所得到的数据均采用 SPSS 23.0 软件进行处理。 $(\bar{x} \pm s)$ 用于表示计量资料, 用 t 检验; (%) 用于表示计数资料, 用 (χ^2) 检验。当所计算出的 $P < 0.05$ 时则提示进行对比的对象之间存在显著差

异。

2 结果

2.1 两组沟通能力对比分析

由研究结果数据方面可见, 研究组沟通能力比较对照组较高 ($P < 0.05$)。详见表 1。

表 1 两组沟通能力对比分析 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	医患沟通方法技能	医患沟通信息	医患沟通认知
研究组	50	95.42±3.42	96.52±2.13	95.42±3.25
对照组	50	87.54±3.21	83.25±3.21	84.32±4.52
t	-	11.879	24.357	14.098
P	-	0.001	0.001	0.001

2.2 两组理论知识、操作技能对比分析

由研究结果数据方面可见, 理论知识评分、实践技能相比较对照组较高 ($P < 0.05$)。详见表 2。

2.3 两组教学质量对比分析

由研究结果数据方面可见, 研究组教学质量相比较对照组较高 ($P < 0.05$)。详见表 3。

2.4 两组实习生满意度对比分析

由研究结果数据方面可见, 研究组实习生满意度为 98.00%(49/50), 对照组实习生满意度为 80.00%(40/50)。研究组实习生满意度相比较对照组较高 ($P < 0.05$)。详见表 4。

2.5 两组患者满意度对比分析

由研究结果数据方面可见, 研究组患者满意度为 96.00%(48/50), 对照组患者满意度为 82.00%(41/50)。研究组患者满意度相比较对照组较高 (P

< 0.05)。详见表 5。

表 2 两组理论知识、操作技能对比分析 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	理论知识	实践技能
研究组	50	48.63±1.23	47.64±1.23
对照组	50	31.23±3.42	34.52±1.45
t	-	33.852	48.791
P	-	0.001	0.001

表 3 两组教学质量对比分析 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	教学质量
研究组	50	95.32±2.34
对照组	50	78.54±4.31
t	-	24.193
P	-	0.001

表 4 两组实习生满意度对比分析[n,(%)]

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	实习生满意度 (%)
研究组	50	34 (68.00%)	15 (30.00%)	1 (2.00%)	98.00% (49/50)
对照组	50	21 (42.00%)	19 (38.00%)	10 (20.00%)	80.00% (40/50)
χ^2	-	6.828	0.713	8.274	8.274
P	-	0.009	0.398	0.004	0.004

表 5 两组患者满意度对比分析[n,(%)]

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	实习生满意度 (%)
研究组	50	32 (64.00%)	16 (32.00%)	2 (4.00%)	96.00% (48/50)
对照组	50	19 (38.00%)	22 (44.00%)	9 (18.00%)	82.00% (41/50)
χ^2	-	6.763	1.528	5.005	5.005
P	-	0.009	0.216	0.025	0.025

3 讨论

医患纠纷属于医院多见的问题,按照其详细原因来看,大多数情况下多由于因医患沟通不足导致产生^[4]。沟通和交流是医学教育众不可缺少的一项重要技能,医学生在校期间需要对日后工作中和患者沟通的基本素养予以充分的掌握^[5]。作为一名合格的医生其不单单是具备有较强的工作责任心,还需要掌握怎样与患者进行有效的沟通。实习生是未来医务行业的新生力量,其在日后工作中避免不了和患者沟通,从而使得交流沟通成为了日常工作的重要基础。为此,对实习学生沟通能力加以培养,实习学生充分掌握沟通技能成为了各大医学院进行教育改革的侧重点^[6]。

根据调查得知,此次研究中的大部分的实习生对医患沟通问题有着清晰的认识,但是依从存在较多的实习生于医患沟通问题的处理上具有较大的提升空间。仅有较少的临床实习生于医患关系处理方面上无严重问题产生。大约一半的实习生和患者沟通期间会偶尔想起沟通技巧,即便想到也未能够在独自遇见患者时进行应用,则是在医师指导以及授意下应用,从而不具备主动性^[7]。对于上述情况,务必对实习生进行医患沟通技巧培训,为此,本次研究中在实习生实习过程中采取了医患沟通教学,在该教学中囊括了实践以及理论课程。为了强化医患沟通意识问题,需要将沟通技巧运用和实践培训为重点,于进行教学活动期间,起初应当对首教学的基本内容、相关课程以及方法进行充分明确,随后按照实习生的学习情况对相关的内容进行调整^[8]。按照本院初期的研究情况,于医患沟通教学方法上进行改良,纳入了实践性教学方法,按照编写的教学纲要,和案例分析、角色扮演以及查房学习等进行融合,以改变以往单纯教师授课的方法,充分实现实践和理论相结合、学与教的互动,从而促进实践教学目标的实现。另外,按照医患沟通培训要求以及目标对教学内容、课程体系、教学方法以及教学内容进行改革,从而促进实习生综合素养的提高^[9]。本次研究结果中,由研究结果数据方面可见,研究组沟通能力评分、理论知识评分、实践技能相比较对照组较高($P<0.05$)。说明了沟通能力培养加以教学模式改革能够对实习生的沟通能力、

理论知识以及实践技能予以提高。研究组教学质量相比较对照组较高($P<0.05$)。表明了沟通能力培养加以教学模式改革能够提升教学质量。研究组患者满意度相比较对照组较高($P<0.05$)。表明患者对于此种方法下的实习生医疗服务较为满意。研究组实习生满意度相比较对照组较高($P<0.05$)。表明了实习生对此种方法下的教学效果较为满意。此次研究结果与其他研究基本一致。

综上所述,在临床实习生实习期间对其进行沟通能力培养,并采取教学模式改革,能够提升沟通能力,提高其理论知识、实践技能,并且能够提高教学质量以及患者的满意度,同时实习生对该方法较为满意。可见,此种方法在临床实习生教学中有着重要意义。

参考文献

- [1] 李玉红,魏红英,肖孟鹃. 体验式教学在本科实习护生人文关怀及护患沟通能力培养中的应用[J]. 黑龙江医学, 2021, 45(3):3.
- [2] 梁熙德,陈文利,高国贞. 情景教学法在护理实习生护患沟通能力培养中的应用[J]. 2022,32(11):12.
- [3] 孙艳艳. 高职基护实训教学中应用标准化病人培养护生护患沟通能力的研究[J]. 医药界, 2020,32(6):1.
- [4] 林莉,罗雪,孙鹏,等. 课程结构改革对军医大学临床医学本科生医患沟通能力影响的调查分析[J]. 重庆医学, 2020, 49(17):4.
- [5] 杨丽. 医患沟通技能人才培养教学实验改革探索[J]. 介入放射学杂志, 2020,45(1):120-120.
- [6] 张晓霞. 本科实习护生护患沟通能力培养的研究进展[J]. 家庭生活指南:下旬刊, 2020,13(2):1.
- [7] 陈玉芳,吕海琴,黄丽,等. 优质护理模式下高职实习护生护患沟通能力现状及影响因素研究[J]. 卫生职业教育, 2020, 38(22):3.
- [8] 吴清爱. 基础护理实训教学中提高护生护患沟通能力教学方法的探讨[J]. 2022,32(1):14-15.
- [9] 黄丽丹,胡慧. 在护理临床实训中加强护患沟通能力的培养[J]. 2022,32(12):43-44.

收稿日期: 2022年3月18日

出刊日期: 2022年4月29日

引用本文: 岳军, 母丽霞, 黄梅芳, 邓若语, 谭飞愿, 张超, 临床实习生沟通能力培养及教学模式探索[J]. 当代护理, 2022, 3(2): 148-152

DOI: 10.12208/j.cn.20220056

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS