

行风通报

第 31 期

黑龙江省医院

2021 年 11 月 18 日

提升患者就医满意度 (3)

编者按：社会—心理—生理医学模式的建立和发展，是医学人文精神的回归，新的医学模式使医患沟通显得尤为重要。医患之间的沟通不同于一般的人际沟通，病人就诊时，特别渴望医护人员的关爱、温馨和体贴，因而对医护人员的语言、表情、动作姿态、行为表达方式更为关注、更加敏感。这就要求，医护人员必须以心换心，以情换真，站在病患的立场上思考和处理问题，耐心多一点，细心多一点，倾听多一点……现转发一篇就医随感，和全院同仁一起学习。

习惯“多一点”的医生

前不久，62 岁的刘阿姨到武汉市中心医院呼吸与危重症医学科就诊时，一进诊室就说：“医生，我可能要占用您一点时间，麻烦您听我详细说完病情。”

接诊医生胡轶说：“阿姨，不要紧，您慢慢说，我认真听。”于是，刘阿姨开始诉说自己被咳嗽折磨的痛苦经历。讲述完病情后，刘阿姨原以为胡轶会直接开检查单，没想到胡轶先为她进行了详细的听诊检查，然后又站起身来在她背上像敲门一样轻叩了几下进行叩诊，接着，又询问她的一些生活情况……在了解到刘阿姨 3 个多月前换了一种降压药后，胡轶判断她的咳嗽

很有能是换药后药物过敏所导致的。这一判断在后续的诊疗环节得到验证。

许多患者对胡轶最深的感受就是愿意为自己“多一点”。科室年轻医生都知道，“多一点”是胡轶的口头禅—多听一句、多摸一下、多站一会儿、多迈一次腿。面对首次接诊的患者，胡轶问得非常细，从过往病史到家里养什么宠物、用什么家具，不放过蛛丝马迹。碰到话多的患者，他会笑着让对方先理清思路，“没事儿，慢慢说”。查房时他会在患者床边多站一会儿，轻轻握一握患者的手，或掖一掖被角，拍一拍床栏。术前谈话，“他好像马上能读懂对方的心”。

医生之于患者，既是治疗者，也是管理者。“治疗疾病并不是最难的，让患者坦然接受并积极配合治疗才是最难的。”在胡轶看来，医生要学会多从患者和家属的角度考虑问题，理解他们，也让他们理解医生。

行风办编辑