

南大研究员分析问诊情况 助医生与病人更有效沟通

发布 / 2018年11月22日 3:30 AM
文 / 黎远漪
来自 / 联合早报



南洋理工大学人文学院院长陆镜光教授（左起）、林尔嵘助理教授，以及陈笃生医院泌尿科高级顾问医生兼任助理教授（客座）方庆祥，通过分析陈笃生医院泌尿科150名医患之间的对话，希望能找出有效的沟通方法，辅助医生病人沟通更加顺畅。（南洋理工大学提供）

为了辅助医生病人沟通更加顺畅，南洋理工大学一组研究员与陈笃生医院泌尿科合作，自2016年7月至今年中，陆续录下150名首次前来泌尿科求医病人的问诊情况，逐个分析医患的语气、面部表情、所提出的问题等。

病人求医时保持沉默或发出一声“哦”时，这样的反应有可能是害怕治疗的表现。这种情况下，与其继续与病人分享治疗相关信息，医生更应做的是即时发现病人内心的恐惧给予安抚，从而让他们更有信心地接受治疗。

有效的沟通方式不仅能让病人更易接受医生的专业建议，秉持正面的态度做各种检查的同时，病人的求医满意程度也能获得提升。

为了找出有效方法，辅助医生病人沟通更加顺畅，减少误解与不满，南洋理工大学一组研究员与陈笃生医院泌尿科合作，自2016年7月至今年中，通过陆续录下150名首次前来泌尿科求医病人的问诊情况，逐个分析医生与病人之间的沟通，包括分析医患的语气、反应、面部表情、所提出的问题等。

南洋理工大学人文学院院长陆镜光教授与人文学院助理教授林尔嵘，接受《联合早报》电访时指出，若听了医生的讲解后病人发出一声“哦”、保持沉默，或是反复询问“是否真的要去做这项检查”，这样的反应其实都有可能是病人内心忐忑、恐惧的表现。

“相反的，若病人的反应是‘好的，我了解’，表现出来的便是他们对治疗的理解与信心。病人不一定会直截了当地跟你说他害怕，他恐惧，所以你得通过这些反应来察觉病人情绪。”

陈笃生医院泌尿科高级顾问医生兼任助理教授(客座)方庆祥说：“其实问诊时病人除了希望了解治疗方案，也希望获得安抚，若我们能即时察觉他们的不安并通过有效的沟通，安抚他们心中的恐惧，他们才能较安心放心地接受治疗。”

方庆祥也举例：“病人动手术前若医生只是跟病人解释使用麻醉药能麻痹疼痛，不一定能有效舒缓病人内心恐惧，医生可采纳的更有效沟通方式或许是跟病人分享其他病人动手术时的经历。”

另外，若病人以为一些身体检查可有可无，继而不太愿意做检查时，医生应该在分享检查细节前，就跟病人解释清楚这些检查在确认病因过程中的重要性。

这个会话分析小组已与陈笃生医院的泌尿科分享一些研究发现。接下来，他们还会与其他专科如眼科合作，希望能进一步分析医生与病人之间的沟通情况，并在明年举办工作坊与医生分享分析结果。