

“临床医生与患者沟通能力评估报告”出炉

患者住院场所易发生沟通障碍

国内医患彼此信任度较高,沟通意愿较强;但是仍有20.8%的医生表示沟通信心一般或不足。复旦大学健康传播研究所前天发布《临床医生与患者沟通能力评估报告》。报告显示,医患双方沟通意愿都很高,双方具有有效沟通意愿基础;不过,医患双方都认为自己在沟通中,比对方做得更好,更得体尊重、更懂得关怀。

青年报记者 顾金华

两成医生对医患沟通信心不足

近年来,国内发生的医患纠纷和冲突事件不仅严重打击了医务工作者的工作热情,扰乱医疗行业秩序,同时也严重损害着患者的切身利益,造成医患双方皆输的局面。

为了解医生与患者双方的沟通能力和沟通效果,复旦大学健康传播研究所与丁香园合作,以丁香园在线平台数据库中的临床医生和患者作为研究对象,开展在线调研。本次调研从2018年3月1日开始,至2018年4月10日截止,通过在线随机抽样的方法,共回收医生样本735份,患者样本501份。据复旦大学健康传播研究所王帆介绍,此次研究从医生、患者两方的角度,从医患自评、互评的方法,探讨“医生眼中的医生、患者沟通力”,以及“患者眼中的患者、医生沟通力”,分别从诊疗信息提供能力、诊疗信息获取能力、信息核实确认能力、社会情感表达能力测量医患沟通力。

研究结果显示,国内医生和患者对彼此的信任度都较高、沟通意愿非常高,双方具有提升沟通的信任和意愿基础。其中,75.6%的医生对患者是信任的,72.8%的患者对医生是信任的。医患双方的总体沟通意愿也处于高位,90.7%的医生愿意与患者主动沟通,91.6%的患者愿意与医生主动沟通,医患双方的总体沟通意愿也处于高位。

医患都觉得比对方做得更得体

研究显示,医生群体和患者群体都觉得自己沟通过程中比对方做得更加得体、尊重,更懂得关怀。与

此同时,患者认为自己在主动向医生提问获取诊疗信息方面做得不好,但医生则不这么认为,医生认为患者在向医生提问获取诊疗信息方面做得较好,反而觉得自己在诊疗信息提供方面不足。

这两个看似矛盾的结果,恰恰反映了医患在沟通过程中没有形成良性的互动,双方在沟通中的参与度有限,医患对话的展开受到了阻碍。

复旦大学健康传播研究所副所长、新闻学院教授孙少晶认为,要解决这样问题,要从医患双方着手,要提升医生主动提供信息的意愿、时间、方法等,特别是要为医生提供诊疗信息基本清单,而对于患者,要进行相应的患者教育,提升患者向医生提问的意愿、勇气和能力,并为患者提供就医提问的参考问题清单。

患者住院等场所更易发生冲突

研究同时深入分析了医生的反馈。医生群体表示,医患沟通不是单纯的医生和患者之间的沟通,而是医生跟患者以及家属之间的沟通。医生群体指出,当医生面临以下场景时,感觉到医患沟通可能存在更多的障碍:患者住院的场所、患者在知识方面对医生质疑的场景、讨论抗生素使用及危害的场景、面对儿童和老年人群体沟通时。

孙少晶建议,在容易产生这些冲突的场所,开展更加行之有效的患者教育工作,除了对于疾病的患者教育,还应当住院病房、儿科、老年病患集中的科室,增加对于患者情绪管理的患者教育,医院也可以同时设置医务社工、心理咨询师等岗位,对重点沟通领域加强医患沟通的服务支持。

国航一航班成功处置机上挟持事件
犯罪嫌疑人突发精神疾病劫持乘务员

青年报记者 刘春霞

本报讯 昨天上午,国航CA1350长沙-北京的航班发生机上一名男性旅客挟持乘务员事件,机组按处置程序备降郑州新郑机场,机上旅客及机组人员安全。昨天下午,河南机场警方通报称,犯罪嫌疑人徐某因突发精神疾病,手持钢笔挟持一位乘务人员,已被警方抓获。目前,事件正在进一步调查中。

昨天上午,有网友爆料称,从长沙黄花机场飞往北京首都机场的CA1350次航班上发生劫持事件,飞机备降郑州机场。飞常准的数据显示,CA1350次航班于9时36分发出特情代码7500,随后飞机备降于郑州新郑机场,并被安排停至远机位。

中午12时30分,河南机场集团发布消息证实:4月15日上午9时58分,国航CA1350航班,长沙至北京,因非法干扰备降郑州新郑国际机场。郑州机场立即启动应急预案,旅客已全部安全下飞机至候机厅,目前旅客情绪稳定,机场运行正常。

国航随即也通过官方微博证实,国航CA1350(长沙-北京),因公共安全原因于9时58分备降郑州机场,人机安全。13时53分,国航再发消息称,涉及CA1350航班公共安全事件已经得到妥善处置,人机安全。目前国航已专门安排飞机前往郑州接回滞留旅客。

昨天下午4时多,河南机场警方进一步通报:4月15日发生在国航CA1350航班的劫持恐吓乘务人员事件,下午1时许已得到成功处置。犯罪嫌疑人徐某(男,41岁,湖南安化人,有精神病史)被警方成功抓获,该事件无人员伤亡。

经初步调查,犯罪嫌疑人徐某乘坐该航班飞往北京途中,因突发精神疾病,手持钢笔挟持一位乘务人员,导致该航班9时58分备降郑州新郑国际机场。事发后,河南公安机关和相关部门迅速开展处置。经工作,乘客于上午10时50分全部安全下机;下午1时许犯罪嫌疑人徐某被成功抓获。目前,事件正在进一步调查中。

■都市脉搏



复旦剧社原创短剧《海上花》再次绽放,讲述大学生士兵的军旅情和
中国梦。
受访者供图

在国家安全教育日 复旦上演《海上花》
润物无声,向奉献与坚守致敬

青年报记者 刘昕璐 通讯员 巩持平

本报讯 “稍息,立正!”简短有力的指令下达,台上演员干净利索的动作将观众带到了练兵场。故事发生在“蛟龙号”航空母舰上,同属一个地勤组的几名大学生士兵刚完成一次演习任务,他们揉着酸痛的肩膀,一边说笑,一边气喘吁吁地卸下肩上沉重的背包。

在南海海域海上阅兵举世瞩目之际,在第三个国家安全教育日当天,复旦剧社原创短剧《海上花》在第一届上海市大学生总体国家安全观主题微电影作品征集展示活动启动仪式上演。2015年2月,这部以国防为主题的话剧就曾亮相于第四届全国大学生艺术展演,一举摘得戏剧类一等奖的桂冠。昨天,“海上花”再次绽放,继续讲述大学生士兵的军旅情和中国梦。

润物无声,向奉献与坚守致敬

国家安全是国家的“头等大事”,国防安全是国家安全的头等要事。除了以“军训育人”“实训育人”“射击育人”“征兵育人”“国家安全教育育人”“国防体育教育育人”等为主体开展“国防教育育人”之外,复旦大学还用艺术的形式增强教育的吸引力和感染力,进一步丰富国家安全教育资源。

《海上花》的剧本由复旦剧社指导老师周涛创作完成,对军人这一职业的尊敬,是他选择以大学生的军旅生活为表现主题的重要原因之一。“军人的坚忍性和意志力与常人截然不同,他们做到了真正的奉献!”

头顶上飞的是舰载机,脚下踩的是战术导弹,航空母舰上容不得一点马虎。“今天要是出了一丁点事,失去的将不只是全体航母舰员的生命,而是整个航空母舰,是这移动的27亩国家领土!”舞台上,中队长严厉斥责着不慎丢了手电筒的女兵,并因此将全队的成绩评定为“不通过”。

计算机科学学院2017级本科生罗炳严在剧中饰演中队长,刚开始接触剧本时,他曾为“如此严厉而不近人情”的惩罚深感不解,生活中好脾气的他也很难以爆发强烈的气愤情绪。“后来我才明白这件事情的严重性,甲板上任何多余的东西,一旦吸进舰载机的发动机,或是成了舰载机起降时的‘绊脚石’,都可能导致舰载

人亡的后果。”

排练时,周涛对同学们提出了一个特殊的要求:要保持人民币的平整、干净。“因为人民币上有国徽,在军队里面,国徽就像烙印一样戴在帽子上,也刻在心里。”在他看来,对于军人来说,国徽、国旗和国家领土都有着无比崇高的意义。将这样的意识投入到《海上花》的创作中,他说:“保卫航空母舰就是保卫国家的领土!”

海上花开,与角色一同成长

“我一人做事一人当!”说这话的人是《海上花》中的女主角,一个刚入伍的女兵。因为丢了手电筒而连累整个中队的业绩都不合格,她觉得委屈又着急。新闻学院2016级硕士生魏羽彤是三年前女兵的扮演者,现在回想起来,她仍对那段经历充满感激:“在这部戏中,我和女主角一起成长。”

在魏羽彤看来,女兵起初比较以自我为中心,吃了苦头之后才明白,集体的力量是无法被个人替代的。当角色在戏中慢慢融入集体,渐渐产生了集体荣誉感和家国责任感,生活中的魏羽彤也在不知不觉中对社会多了一份关怀和承担。

“在军队里,一个小的失误到底意味着什么,我们应该有着怎样的责任感和使命感?”同样收获成长的还有此次饰演女兵的微电子学院2016级本科生李悦玥。剧社的前辈们反复告诉她,航母出海是要打仗的,而一个手电筒就可能使得整支队伍“不战而败”。“把自己带入戏中的环境时,压力从四面八方涌来,让我不自觉就产生了紧绷感。”

李悦玥的爷爷和外公都曾是军人,对于军人“根深蒂固”的纪律性,她深有体会:“他们在家吃饭也会吃得很快,平时都坐得很直,从不浪费东西,内务也整理得非常好。”李悦玥觉得,坚持用高标准严格约束自己的言行,正是她在日常生活中所缺少的品质。

舞台上,训练时的女兵因为身体不适,体力不支而倒在了甲板上,但中队长对她的要求没有一丝放松:“你先是一名军人,再是一名女生。”李悦玥说,当她成为了一名军人,才真正理解了“严守纪律”和“服从命令”的意义。“每个人都对国家有热爱有使命感,做好自己分内的事,国家的安全才会有保障。”