

·述评·

# 提高胃肠外科医师的综合素质 应对当前复杂的医疗环境

秦新裕



**【摘要】** 医师和患者之间的关系日趋紧张，社会对医师，尤其是外科医师的要求也越来越高。外科医师除了具备良好的专业技能，还应培养自己多方面的素质和能力，如与患者及家属沟通的能力、自我减压的能力与应对媒体和社会责难的公关意识等。病历的重要性日益明显，外科医师必须给予足够的重视。医患之间的怀疑和误解，必然会伤害医患双方。

**【关键词】** 胃肠外科； 外科医师； 医疗环境

**Improving comprehensive quality of gastrointestinal surgeons to cope with complicated medical environment** QIN Xinyu. Department of General Surgery, Zhongshan Hospital, Fudan University, Shanghai 200032, China  
Email: qin.xinyu@zs-hospital.sh.cn

**【Abstracts】** The doctor-patient relationship has become increasingly tense. The requirement of the society for physicians, especially surgeons is higher. Apart from fine professional skills, surgeons must learn some other skills, such as communication, the ability of self-decompression, and the awareness of public relationship to deal with inculpation from the media and society. The medical record is more and more important nowadays, surgeons should pay enough attention to it. The public misunderstanding of the medical profession will surely harm both doctors and patients in the end.

**【Key words】** Gastrointestinal Surgery; Surgeons; Medical environment

近来医患纠纷频频见于媒体，甚至有些医患纠纷已经演变为暴力和刑事案件，连国际著名的学术期刊《柳叶刀》都专门发表述评，剖析中国的医疗

环境。作为一名从医 30 余年的外科医师，每次看到这样的报道，就感到非常痛心。到底是什么原因，使得我们的执业环境不断恶化，医师的形象如此不堪。除了社会的因素，我们胃肠外科医师在自己的执业过程中除了注重提高自己的专业技术能力之外，还应该注意培养如何规避医疗风险、保护自身安全和提高自己的应对能力。

## 一、重视沟通技巧

目前的医疗模式，使我们作为一名胃肠外科医师，在执业过程中不仅要给患者治病、手术，还要与不同的患者及其家属接触和交流。客观上形成：医师不是仅仅与病患的简单接触，而是接触具有社会性的群体。这就要求外科医师必须具备与形形色色的社会人员沟通交流的能力。所谓沟通，就是为了一个既定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并达成共同协议的过程。这是一种能力，而非本能，是可以经过自己的努力培养的。有效的沟通是建立良好、和谐的医患关系的基础。

一个优秀的外科医师，不仅仅要学会做手术，还应具备较好的归纳、总结的语言表达能力，即用浅显的话语表达清楚自己的意愿，让患者及其家属明白医师提供的治疗方案是经过权衡的，是为患者及其家属选择的一个性价比比较高的方案。世界医学教育联合会 1989 年 3 月在其《福冈宣言》中指出：“所有医生必须学会交流和处理人际关系的技能。缺少共鸣（同情）应该看作与技术不够一样，是无能的表现”。沟通过程中，除了注意自己的语言之外，还应注意自己的表情和肢体语言。语言传递的是信息，而表情和肢体语言才是真正传递思想和情感的。沟通一定要及时，切忌贬低别人、抬高自己，也要注意交代的前后内容不要互相矛盾。

以术前谈话为例，患者和家属的经济状况、教育水平和家庭关系都各不相同，胃肠外科医师虽然工作繁忙，与患者和家属交流时间有限，这样就更要求我们应学会从患者点滴言行举止中获取尽可能多的患者及其家庭的信息，谈话才会有针对性。

DOI: 10.3760/cma.j.issn.1671-0274.2012.01.003

作者单位：200032 上海，复旦大学附属中山医院普通外科 复旦大学普通外科研究所

Email: qin.xinyu@zs-hospital.sh.cn

谈话中也要让患者感觉到，我们外科医师根据患者的病情以及掌握的手术技术，为患者拟定了最佳的手术时机和方案，并通过自己的谈话，让患者或家属接受，甚至支持自己建议的治疗方案。

## 二、强调病历记录

病历书写要求从曾经的“治疗备忘录”状态一下子变成了集医学档案、法律文件、保险凭证和国家政策于一身的前所未有的重要文件，胃肠外科医师也应适应这一现实要求，要身兼“医学作者、法庭书记员、记账人士和办公文员”的能力锻炼自身的总结、概括文字的能力，重视病历书写。

外科医师应牢记“做你所说的，记你所做的”原则，病历记录一定要及时，危重患者的记录或者手术记录一定要请上级医师或主刀医师把关。门诊记录要留有适当余地，如考虑胃癌引起的消化道出血，应先写消化道出血，再写胃癌。入院检查时，对于非自己门诊收治的患者，应仔细查体，避免受到门诊诊断的影响。

## 三、提高自身人文修养并学会压力释放

人们心目中外科医师往往身着白大衣，干脆利落、决策果断甚至“简单粗暴”，掌握着患者的生杀大权。要使外科医师获得社会的认同感，必须通过外科医师自身的理性思考。我们的人文素养直接影响我们在社会中的形象。构建和谐的医患关系，来源于外科医师自身的修炼。理解、宽容、微笑、沟通加上精湛的技艺才是外科医师应有的社会形象。首先，端庄的仪表、整齐的着装是外科医师的基本要素。外科医师比其他职业更需要获得认同感，这是因为其角色的特殊性。人们的信任感来源于与外科医师的第一次接触，设想一位衣冠不整、蓬头垢面的外科医师绝少会得到患者和家属的信任。其次是医师的语言和态度。有人说态度决定一切。一个谦和微笑的谈话往往是良好沟通的开始。第三，理性的思维、渊博的知识将使患者和家属得到大量的有关信息，取得患者的认可。

一位外科医师在临床工作中难免会遇到不顺和挫折，在遇到问题时，要冷静地寻求解决的办法，依靠自身掌握的各方面的知识，依靠团队的力量去解决。同时要学会自我压力的释放。

## 四、学会危机公关并重视与外界的交流

目前是信息爆炸的时代，微博的出现又使信息

传递的速度完全超出我们的想象。在医患纠纷出现时，很多媒体的报道只是听信了患者的一面之词，离事实真相相差很远。以近期的深圳“八毛婴儿”事件为例，在事情见诸报端时，医院和当事医师没有很快地引起重视，对于记者不准确的报道没有及时地给予澄清，对医院和医护人员都造成很大的压力和负面影响。之后患儿病情再次加重回到医院救治，医院也没有很好地在媒体上予以报道。尤其对于不实报道此事的媒体，医院也没有采用法律的武器，保护自身的权益，不能不说是一种遗憾。

“危机公关”应是国内医院必修的一门功课。危机事件发生之后应该第一时间与权威媒体联系，或者召开新闻发布会，我们不占领舆论的制高点别人就会占领。媒体是把双刃剑，要学会与媒体打交道。其实，医师是社会工作者，既要与患者、家属沟通，也要与媒体、大众沟通，要争夺第一时间的话语解释权，将第一话语解释权拱手相让会导致事实被扭曲。例如大家众所周知的哈尔滨医科大学附属第二医院的“天价药”事件，患者天天开新闻发布会，医院却一直沉默不语，这种“吸引眼球”的事件，媒体不可能视而不见，记者肯定会抓住不放。但最后，媒体也就只能用一句“医院方拒绝采访”来概括此事医院一方的态度。

“医患相得，其病乃治”。上世纪 60 年代，张孝骞教授就曾经告诫我们：“行医过程中应该始终‘如临深渊、如履薄冰’，当医院这个与死神和病魔战斗的战场，变成了医护人员与媒体、与患者的战场时，谁都不可能成为真正的赢家。”

美国哈佛大学的摩尔医师曾说：“医师可以用 3 种方式来帮助苦难的人，即话语、药与手。”我们的手不只是外科医师开刀的手，还是一个能够安慰患者、拍拍患者肩膀的手，是一个可以给人以希望和温情的触摸的手。因此，在适当的时候，善用你的手，可能胜过千言万语。一位好的外科医师，不但要有着过硬的专业技能，他还要有比较深厚的文化底蕴和深刻的人文思想，他应该具有一个学者的头脑、一双匠人的双手和一颗充满艺术气质和悲悯情怀的心！

也许太难了！但我们既然知道了，我们就开始做吧！我们总会比以前做的好些！

(收稿日期：2011-10-20)