

Training strategies and practices for improving resident physician-patient communication skills-based on the Kern six-step approach

Yanwu Yu¹ Qi Zhang^{2*}

1. Emergency Department of the First Affiliated Hospital of Zhengzhou University, Zhengzhou, Henan, 450052, China
2. Department of Endovascular Surgery of the First Affiliated Hospital of Zhengzhou University Zhengzhou, Henan, 450052, China

Abstract

doctor-patient communication belongs to the key part of medical quality, for residents, excellent communication skills can improve patient satisfaction, reduce the probability of medical disputes, improve the actual effect of clinical treatment, even if medical technology continued progress, but the communication between doctor and patient is always the difficulty in clinical practice, Kern six-step method as a mature means of medical education, it has been used in medical education has been proved to have obvious results. This paper analyzes the Kern six-step resident communication ability training strategy and practice, analyzes the specific application in the doctor-patient communication training, covering training content design, teaching process, evaluation and feedback mechanism, with case analysis and teaching practice evaluation can be found, based on Kern six-step training program can effectively improve resident communication skills, improve the doctor-patient relationship, improve the quality of clinical work. This paper provides a practical training strategy for medical educators to help doctor-patient communication training become more towards systematization and standardization.

Keywords

resident; doctor-patient communication; training strategy; Kern six-step method; medical education

提升住院医师医患沟通能力的培训策略与实践——基于Kern六步法

余言午¹ 张麒^{2*}

1. 郑州大学第一附属医院急诊内科, 中国·河南 郑州 450052
2. 郑州大学第一附属医院腔内血管外科, 中国·河南 郑州 450052

摘要

医患沟通属于医疗质量的关键构成部分, 对于住院医师来讲, 出色的沟通能力可切实提高患者满意度, 降低医疗纠纷的发生概率, 提升临床治疗的实际效果, 即便医疗技术持续取得进展, 然而医患之间的沟通问题始终是临床实践里的难点所在, Kern六步法作为一种成熟的医学教育手段, 它在医学教育中的运用已被证实有明显成效。本文剖析了以Kern六步法为基础的住院医师医患沟通能力培训策略以及实践情况, 剖析了该方法在医患沟通培训里的具体应用, 覆盖培训内容的设计、教学实施的进程、评估与反馈机制等多个方面, 凭借案例分析以及教学实践评估可以发现, 基于Kern六步法的培训方案可有效提升住院医师的沟通技巧, 改善医患关系, 提高临床工作的质量。本文为医学教育者提供了一种切实可行的培训策略, 帮助医患沟通培训朝着系统化与规范化方向发展。

关键词

住院医师; 医患沟通; 培训策略; Kern六步法; 医学教育

1 引言

医患沟通属于现代医学教育里的一项关键技能, 在住院

医师的培训进程中, 沟通能力的培育有着意义, 良好的医患沟通对提升患者的满意度有益, 而且可降低医疗纠纷以及法律诉讼的发生概率, 使服务质量得以提高, 然而不少住院医师于实际工作里依旧存在沟通方面的难题, 在面对复杂病情或者患者情绪激动的状况时, 大多数时候欠缺充足的沟通技巧。传统的医学教育着重于技术能力的培养, 却忽略了沟通技巧的训练, 使得医患沟通能力的培养没有获得应有的关注。

Kern 六步法作为一种采用基于问题的学习 (PBL) 方

【作者简介】余言午 (1991-), 女, 硕士, 主治医师, 从事急诊医学研究。

【通讯作者】张麒 (1992-), 男, 硕士, 主治医师, 从事外周血管疾病开放以及介入手术治疗研究。

式的教学方法，已经在医学教育里的课程设计当中得到了应用，它着重借助系统的教学步骤，让学员可于具体的教学情境之内渐渐提升各种能力，本文主要探讨基于 Kern 六步法的住院医师医患沟通能力培训策略以及实践情况，借助结合案例分析以及教学评估，来研究该方法在提升住院医师沟通技能方面所产生的应用效果。

2 住院医师医患沟通的现状与挑战

2.1 医患沟通的重要性

医患沟通在医疗过程中占据着关键位置，医生要传达诊疗方面的信息，还得倾听患者的诉求，明白患者的情感需求，有效的医患沟通可帮患者更透彻地理解疾病，提升治疗依从性，减轻患者的不安与焦虑，提升患者的满意度，对住院医师来讲，良好的沟通能力是其日常工作里不可缺少的一项基本素质。

研究显示，医患之间沟通欠佳大多时候是引发医疗纠纷的主要缘由之一，住院医师于与患者及其家属展开交流之际，有可能遭遇如语言沟通存在妨碍、情绪管理方面出现问题以及病情解释遭遇险阻等诸多挑战，那些欠缺有效沟通能力的医生，或许没办法全面了解患者的需求，并且也不容易协助患者正确理解病情以及治疗方案，对治疗效果产生影响。

2.2 住院医师沟通能力的现状

尽管医学教育体系中注重临床技能和技术操作的训练，但大多数医学教育机构仍未对医患沟通给予足够的重视。住院医师的沟通培训往往仅限于日常的临床实践和部分课堂讲解，缺乏系统化的沟通技能训练。这使得大多数住院医师的沟通能力依赖于个人经验的积累和导师的指导。

住院医师于和患者沟通之际会碰到诸多挑战，在应对患者的情绪反应、阐释复杂病情或者传达不良预后之时，大多时候欠缺充足的准备，好多住院医师在此种情形下会感到困惑或者不知从何做起，在开展复杂疾病讲解工作时，很难平衡医学知识与患者情感需求之间的关系。然而现有的培训体系大多时候忽略了这一点，使得住院医师在这些情境下缺少有效的沟通技巧，没办法最大程度地减轻患者的焦虑或者困惑。

另外住院医师往往会忽视患者的情感需求，仅仅侧重于医学方面的表达，而这种单向的沟通方式，容易导致患者产生不信任感，对治疗效果造成影响，增加了医疗风险的发生概率。

2.3 住院医师医患沟通培训的必要性

住院医师接受培训时，提高专业知识与操作技能固然关键，然而其沟通能力的提升同样不容忽视，医患沟通属于日常诊疗的一部分，并且对患者的治疗依从性、医疗效果以及患者体验有着关键影响，研究显示，良好沟通可提高患者对治疗方案的理解和信任，提高治疗依从性，最终有效改善治疗效果。在治疗进程里，患者的情感需求和医学需求大多时候相互交织，若住院医师可妥善处理好这两者的平衡，便可为患者提供综合性医疗服务。

3 Kern 六步法概述与其在医患沟通中的应用

3.1 Kern 六步法的概述

Kern 六步法也就是 Kern's Six-Step Approach，是一种有系统性的医学教育教学方法，该方法着重于教学设计从需求分析直至实施评估的整个过程，希望能够为学员打造一条全面且规范的学习路径，Kern 六步法主要覆盖六个步骤，依次为问题识别、目标设定、学习内容设计、教学实施、评估与反馈以及课程总结与反思。此方法论的核心是遵循循序渐进的教育策略，借助逐步落实每一个教学环节，促使学员的知识与技能在结构化的框架里逐步提升。

问题识别：此阶段目标在于清晰界定教学目标与学员学习需求，全面了解学员当下的知识、技能以及态度情况，精准识别学员于学习进程中可能存在的险阻或不足之处，在医学教育范畴内，这一步骤有特别关键的意义，原因在于医学领域教学需依据具体患者需求、疾病类型以及不同学科知识体系展开针对性设计。

目标设定：依据前期所识别出的问题以及学员的需求状况，去设定清晰明确且具体细致的学习目标，这些目标要契合学员的实际情形，而且还得有可进行衡量的标准，方便后期展开评估以及反馈工作。

学习内容设计：学习内容设计需要依据学习目标来开展，要设计出与之相互匹配的学习内容，同时还要挑选适宜的教学资源，这些教学资源包含教学材料、课件、案例以及视频等多个种类，并且要保证这些内容可覆盖学员学习过程中所需要的核心技能。

教学实施：教学实施阶段，各类教学活动展开，覆盖讲解、案例分析、角色扮演以及模拟操作等多种方式，此阶段的最关键的是保证学员借助具体学习活动对所学知识给予实际操作与应用。

评估与反馈：教学活动结束之后，会借助考试、调查以及反馈等方式来对学员的学习效果给予评估，经由这些评估，教师可知晓学员的掌握情况，为学员给出有针对性的改进建议。

课程总结与反思：当教学活动结束之后，教师要针对整个课程展开总结工作，对教学效果给予评估，收集相关的反馈信息，并且基于这些情况提出改进的方案，在这一阶段，教师可了解到教学过程中的成功之处以及存在的不足之处，为今后的课程设计积累下宝贵的经验。

3.2 Kern 六步法于医患沟通培训中的运用

Kern 六步法属于一种逐步推进的教学方法，它可帮助学员在医学教育进程中全方位、系统性地提升各类能力，在医患沟通能力培训方面有着重大意义，把 Kern 六步法运用到医患沟通培训中，能保证住院医师在面对患者之际拥有更强的沟通能力以及情感管理能力，提升其整体临床素质。具体应用囊括以下几个方面：

需求分析：培训工作开展的首要步骤便是需求分析，借助调查问卷以及面谈等多种方式，深入剖析住院医师于医

患沟通环节所遭遇的险阻与挑战,精准识别出其沟通能力方面存在的薄弱环节,比如说,住院医师在传达复杂病情时、在处理患者情绪反应方面以及在传递不良预后信息等方面,或许都会存在一定的困惑。需求分析可清晰明确这些具体问题,为后续培训设计给予指引方向。

目标设定:依据需求分析所得到的结果来设定清晰明确的培训目标,这些目标覆盖了提升住院医师的沟通技巧,提高他们的情感管理能力,以及提高其在面对患者时的临床判断能力等方面,明确目标可保证培训有针对性与实用性。

教学内容设计:处于该阶段,要设计有针对性的教学内容,依据目标设定,教师可设计出像模拟场景、案例研讨以及沟通技巧培训等内容,促使学员借助实践练习在真实情境里提升沟通技能,比如借助模拟与患者的互动,帮学员明白在面对各异患者时怎样调整沟通策略,怎样清晰且充满同理心去传达病情,在传递复杂治疗信息或者不良预后状况时。

教学实施:在教学实施阶段,运用角色扮演、模拟患者以及情感交流等多种方法展开训练,借助角色扮演,住院医师可于模拟的临床场景里开展沟通训练,不断练习怎样与患者及其家属实现有效沟通,模拟患者的运用,能让学员体会到与患者沟通时或许会出现的情感反应,提高其同理心以及情感管理能力。

评估与反馈:借助观察、问卷调查以及学员反馈等多种方式,来对住院医师的沟通技能给予评估,教师可凭借观察学员在模拟过程当中与患者的沟通情形,以此了解学员在情感管理、信息传达以及决策支持等几个方面的表现状况,学员依据所获得的反馈,可持续改进自身的沟通技巧,提升自身的能力水平。

总结与反思:教学结束之后,借助收集学员所给出的反馈以及对教学过程给予总结,以此来辅助学员回顾自身在培训期间所获得的学习收获以及存在的不足之处,教师需要依据学员的反馈情况,对培训效果展开评估,并且在未来的培训设计方面作出相应的调整。

3.3 Kern 六步法用于医患沟通培训的优势

Kern 六步法有结构化且系统化的教学进程,可为教学提供清晰的框架,借助明确的目标设定,教师可保证培训内容紧密贴合住院医师的实际需求,防止出现无效或者不相关的教学内容,循序渐进实施的教学活动可保证学员在每个阶段都可以有效掌握所需技能。

Kern 六步法着重关注学员的主动参与以及反馈情况,这在医患沟通培训里有着相当关键的意义,借助角色扮演以及模拟患者这类实践环节,学员可以于真实的情境当中锻炼沟通技巧,还可以凭借实时反馈察觉到问题,调整自身的沟通策略。

4 基于 Kern 六步法的住院医师医患沟通培训策略与实践

4.1 培训内容的设计

基于 Kern 六步法的住院医师医患沟通培训内容应围绕

提升医患沟通的关键技能展开。具体内容包括:

1. 基础沟通技巧:覆盖了倾听、提问以及反馈等一系列基本沟通技巧,这些技巧可以住院医师在和患者进行交流的过程中,有效地获取相关信息。

2. 情感管理和沟通:当面对患者所呈现出的情绪状况时,怎样可以有效地方式来管理自身情绪,处理患者如焦虑、恐惧等情感问题。

3. 复杂病例沟通:涉及诸多方面,是要探讨如何向患者及其家属清晰阐释复杂的疾病诊断情况、治疗方案以及可能出现的预后状况,在向他们传递不良消息的时候,所需要运用的沟通技巧。

4. 团队合作与沟通:住院医师在多学科团队中的沟通与协调能力,尤其是在跨专业团队合作中的沟通。

4.2 培训实施过程

在培训实施过程中,可以通过以下方式帮助住院医师提升其沟通能力:

1. 情景模拟:借助构建医患沟通的场景模型,促使住院医师于模拟的情境里开展实际操作活动,以此提高他们的应变水平以及沟通技能。

2. 案例分析会:结合真实或者模拟的临床案例展开讨论,如此一来能让住院医师于案例当中思索怎样进行有效沟通,解决实际出现的问题。

3. 角色扮演:可模拟医生、患者以及家属之间的互动情况,借助这样的模拟,让住院医师在多种角色并存的情境里面,掌握各种各样不同的沟通技巧。

4.3 培训效果的评估与反馈

培训实施结束之后,借助考核、观察以及问卷调查等多种方式来评估住院医师的沟通能力,依据学员的反馈以及自我评估情况,对培训方案加以改进,以此保障培训目标达成。

5 结语

Kern 六步法用于住院医师医患沟通能力培训有着关键实践意义,借助系统的教学设计与实施,住院医师能够提高自身沟通能力,在复杂临床情境里和患者有效互动,提升患者满意度以及治疗效果,未来医学教育应强化医患沟通培训,推动住院医师综合素质提升,为高质量医疗服务提供人才支撑。

参考文献

- [1] 姜燕,王立峰,周玉皆.六步法在住培带教师资绩效考核体系建设中的运用[J].江苏卫生事业管理,2018,29(08):886-888.
- [2] 茅凯凯,沈山梅,张思冬,等.六步法住培课程开发模式的探讨与思考[J].江苏卫生事业管理,2020,31(05):678-680.
- [3] 周飞,周超,孙士伟.某医院住院医师规范化培训现存问题与应对策略[J].中国现代医生,2020,58(27):155-159.
- [4] 邹丽华.新形势下现代医院感染管理策略研究[D].南方医科大学,2010.