

# 基层精神科医院医患沟通障碍及改善策略实证分析

陈海宁

宁德市福安精神病人疗养院

DOI:10.32629/bmtr.v8i1.18555

**[摘要]** 随着精神卫生服务需求持续增长,基层精神科医院于医疗体系中作用愈发显现,然而,因患者疾病特点、医疗资源有限以及医护人员沟通本事欠缺等因素,医患沟通障碍问题挺突出的,直接影响治疗成效跟医疗满意度,本文把基层精神科医院当作研究对象,借助文献剖析、问卷调查跟访谈等实证办法,系统剖析当下医患沟通里存在的主要阻碍以及其形成原因。在此基础上,从医务人员、患者以及制度方面给出针对性改善办法,以提高医患沟通质量,推动和谐医患关系构建,给基层精神卫生服务能力提高予以理论和实践参考。

**[关键词]** 基层精神科医院; 医患沟通; 沟通障碍; 改善策略; 实证研究

中图分类号: R363.1+5 文献标识码: A

## An empirical analysis of doctor patient communication barriers and improvement strategies in primary psychiatric hospitals

Haiyu Chen

Ningde Fu'an psychiatric sanatorium

**[Abstract]** with the continuous growth of the demand for mental health services, the role of primary psychiatric hospitals in the medical system has become increasingly apparent. However, due to the characteristics of patients' diseases, the limited medical resources and the lack of communication skills of medical staff, the problem of doctor-patient communication barriers is very prominent, which directly affects the treatment effect and medical satisfaction. This paper takes primary psychiatric hospitals as the research object, and systematically analyzes the main obstacles existing in the current doctor-patient communication and their causes with the help of empirical methods such as literature analysis, questionnaire survey and interview. On this basis, targeted improvement measures are given from the aspects of medical staff, patients and system, in order to improve the quality of doctor-patient communication, promote the construction of harmonious doctor-patient relationship, and provide theoretical and practical reference for the improvement of grass-roots mental health service ability.

**[Key words]** primary psychiatric hospital; Doctor patient communication; Communication barriers; Improvement strategies; empirical research

### 引言

医患交流是精神科医疗行为的重要构成部分,直接关乎诊疗依从性以及治疗效果,相较于综合医院,基层精神科医院于服务对象、资源配置以及管理模式等方面有着显著特殊性,医患沟通问题愈发复杂且突出,当前,部分基层精神科医院有沟通方式单一、沟通时间不够、信任关系不牢固等情况,易引发医疗方面纠纷以及患者不满情况。基于此,深入探究基层精神科医院医患沟通阻碍的具体呈现及缘由,且给出能切实实行的改善办法。

#### 1 基层精神科医院医患沟通的现状分析

##### 1.1 基层精神科医院的功能定位与服务特点

基层精神科医院担负区域精神卫生服务基础任务,是精神

疾病筛查、诊断、治疗跟康复的重要机构,在精神卫生体系里担负连续、社区化以及长期管理的作用,面对多是慢性精神障碍病患,这些患者有稳定随访跟管理需求,服务对象疾病谱主要是精神分裂症、双相情感障碍、抑郁障碍还有老年期精神障碍,部分患者有文化程度低、社会支持弱、家庭经济负担重等特征,这使得沟通难度提升。基层机构在资源投入、专业能力跟信息化建设方面挺有限的,不过有公益属性强、患者费用负担低、服务可及性不错的特性,因此成为大量精神疾病患者初诊、复诊及长期康复主要场所,在此背景下,医患沟通有着解释病情、稳定情绪、建立治疗关系的重要作用,是其医疗服务质量的重要构成部分。

##### 1.2 医患沟通的主要方式与内容

基层精神科医院医患沟通贯穿诊疗全流程,形式包含门诊接诊、住院查房、心理干预、健康宣教以及康复随访等诸多环节,诊疗沟通一般由接诊医生来做,包含病史收集、症状评估、诊断告知以及治疗方案探讨,沟通内容专业性很强,依靠对患者精神状况的精细判别。医嘱传达跟病情解释主要在住院管理以及日常护理中体现,医护人员要给患者以及家属讲药物使用、可能有的不良反应、治疗预期等信息,确保患者基于理解去配合治疗,随访跟康复阶段沟通内容含服药依从性评估、社会功能恢复状况、家庭照护能力等方面,沟通过程常常持续时间长、频次多,有维持关系跟提供心理支撑的双重作用。

### 1.3 当前医患沟通中存在的突出问题

基层精神科医院医患交流还面临很多方面的欠缺,沟通不充分、不对称的情形较普遍,部分患者因认知功能受损或者情绪不稳定无法准确表达需求,医务人员在有限时间内难展开深入交流,致使信息获取与传递不完备。医患信任不够也是突出问题,部分家属对精神疾病医治过程理解不透彻,对疗效预期过高,致使沟通中误解积累,影响合作关系的建立,在部分机构里,患者和家属满意度低的情形反映挺明显,主要是沟通方式偏简单、解释欠细致、缺乏个性化关怀等方面,影响精神科服务体验。沟通问题在一定程度上限制了基层精神科医院医疗质量提升,也是医患关系紧张的潜在因素。

## 2 基层精神科医院医患沟通障碍的主要表现

### 2.1 医务人员层面的沟通障碍

医务人员在沟通意识和能力方面存在较大差别,部分医护人员更看重疾病治疗本身,对沟通在治疗进程中支持作用认识欠缺,沟通技巧培训覆盖程度偏低,导致部分人员在面对情绪敏感或表达能力受损的精神科患者时缺乏有效应对方式,很难构建稳固的信任关系。在工作负荷方面,基层精神科医院常遇到人员不够、患者数目多、病情管理繁杂等状况,医务人员在高强度工作环境中难以在每个患者身上投入足够的沟通时间,沟通变成信息传递而非双向交流,被迫简化,此外,专业用语运用比较多,尤其是在病情解释、诊断告知以及药物说明方面,一些医务人员惯于用医学语言表述,患者和家属很难完全明白,沟通效果受限,易引发误会与没必要的焦虑。

### 2.2 患者及家属层面的沟通障碍

精神疾病症状给沟通带来显著影响,部分患者有幻觉、妄想、情绪低落、焦虑这类症状,语言逻辑跟情绪表达能力遭到不同程度损害,使医务人员难以精准获取病情信息,也让患者难以明白医疗建议。家庭方面认知偏差同样明显,部分家属对精神疾病本质、治疗过程跟康复规律缺乏科学理解,偏向把短期治疗成效等同于总体期望,在治疗方案选择及疗效评估中易产生不切实际的期望,进而影响对医务人员的信任与合作程度,情绪化反应同样是沟通里的影响要素,部分家属在长期照护压力下易出现焦虑、指责或者抵触行为,造成沟通氛围紧张,影响信息交流完整与客观。情绪因素没被妥善处理,会让医患间矛盾进一步变大。

### 2.3 医疗环境与制度层面的沟通障碍

基层精神科医院在医疗资源配置方面普遍存在欠缺,医务人员数量相对少,精神科护理力量薄弱,患者管理任务重,资源匮乏致使沟通空间、心理咨询室、康复训练设施等支持性环境建设落后,缺少安静、私密的交流场地,限制了沟通深度和质量。沟通制度与流程在部分机构里还未完善,医务人员缺乏明确的沟通指南和规范化流程,沟通办法依靠个人经验,稳定性不足,影响不同医务人员间沟通质量的一致性,支持性管理举措比较欠缺,沟通所需时间、人力以及培训投入欠缺,医务人员参加沟通培训和督导的机会不多,机构内部缺乏系统评价机制与激励机制,让沟通改善不易形成持续动力。

## 3 基层精神科医院医患沟通障碍的成因分析

### 3.1 精神疾病特殊性带来的沟通困难

精神疾病症状结构繁杂,认知、情绪和行为障碍给沟通带来明显妨碍,部分患者有注意力不集中、理解能力降低、思维紊乱等状况,接收不全医务人员传递的信息,表达内容或许缺乏逻辑和连贯性,使病情评估和治疗建议的沟通难度加大。情绪起伏、冲动举动或消极退缩表现也会影响沟通氛围,医务人员要在安抚情绪和传递信息之间找平衡,花费更多沟通精力。精神疾病治疗周期偏长,症状缓解快慢受个体差异、家庭支持、药物依从性等诸多因素影响,效果具有不确定性。患者跟家属于治疗进程中不易得到即刻反馈,对治疗成效的认识易出现偏差,加重沟通压力,长时间疾病管理让患者多次接触医疗服务,若治疗进展缓慢,那就可能有挫败感或者质疑情绪出现,沟通阻力跟着变大。

### 3.2 基层医疗资源与人员结构限制

基层精神科医院都面临专业人员数量不够的问题,医师、护士、心理治疗师等岗位分工不均衡,实际工作量跟岗位需求不相符,致使沟通任务过度集中于少数人员那儿,有限人力难以满足高频次、多时段精神科沟通需求,让沟通变成高压工作之下的额外任务,沟通质量遭受影响。人员构成里青年专业人才流动比较大,稳定性不足,让长期跟踪患者的沟通连贯难以保证,对于培训跟继续教育这块,基层机构能得到的专业培训机会不多,系统培训缺沟通技巧、危机干预、人文关怀这些方面的内容,部分人员没接受过专业化沟通课程,面对复杂病情、冲突情形或高情绪负荷场景时缺乏科学应对办法,沟通时容易出现信息遗漏、情绪反应不对或互动不耐烦这类问题。专业本领储备不够成沟通障碍重要源头。

### 3.3 社会与文化因素的影响

精神疾病于社会文化里的污名化现象依旧挺普遍,有些患者跟家属怕被贴上“精神病”标签就隐瞒病情,不想主动说出真实需求,让沟通透明度变低,污名化会影响患者自我接纳程度,让其在跟医务人员交流时出现羞耻、回避或者抗拒心理,沟通意愿显著下降。社会对精神疾病科学认识不够,传统观念里精神症状常带有误解或道德化评断,让家属理解治疗方案时有偏差,甚至寄望于快速治好或非科学治疗法子,患者权益观念正趋于增强,但部分患者跟家属对权利理解不周全,也许会把权利诉求跟

医疗专业判断弄混,致使沟通中期待和现实不相配。要是患者期望医疗过程特别契合个体化需求,当机构在资源跟流程上没法全然满足之际,矛盾易被放大,文化观念差异、信息获取渠道不均衡等因素一同起作用,让社会文化方面影响变成基层精神科沟通阻碍的重要外部因素。

#### 4 基层精神科医院医患沟通的改善策略

##### 4.1 提升医务人员沟通能力与人文素养

提高医务人员沟通本领是改善基层精神科医院医患关系的重要根基,加强医患沟通培训,能让医务人员全面掌握沟通流程、技巧还有情绪管理办法,提高在复杂情形下的表达本事与倾听本事,沟通培训加进情境模拟、案例分析跟危机干预内容,有助于增强医务人员对患者心理状态的敏感性,提高沟通的针对性与有效性。强化患者为中心的服务理念,能让医务人员在沟通中更看重患者需求与体验,留意患者感受、理解本身还有个体差别,进而形成更尊重、平等与信任的互动关系,于管理方面构建沟通激励机制,借助绩效考核、表彰奖励等办法,把沟通质量放进医务人员评价体系里,可有效提高工作人员沟通积极性,让沟通行为从依靠个人意识变为有制度约束以及持续动力的工作要求。

##### 4.2 加强患者及家属的健康教育

强化健康教育能提高患者跟家属对治疗进程的理解水平,给顺利交流打基础,借定期健康讲座、科普宣传、宣教手册等方式普及精神疾病相关知识,让患者跟家属能正确认清疾病性质、治疗原则与康复路径,降低误解跟知识缺口造成的沟通阻碍。引导合理治疗期望有重要意义,患者和家属要晓得精神疾病治疗的长久性、阶段性以及疗效的不确定状况,面对治疗进展慢时保持耐心和合作态度,提升治疗依从性是健康教育另一重要目标,经由阐释药物作用机制、着重按时服药重要性、剖析随访必要性等办法,能改进患者治疗行为,提高康复效果。

##### 4.3 完善制度建设与沟通支持体系

提升沟通质量离不开制度方面保障,优化诊疗流程,能降低

患者就诊时等待时长以及操作复杂程度,让沟通在更有序环境中开展,提升信息传递准确程度与效率,搭建多元沟通途径,给不同阶段患者予以多维度支持。例如,借助热线电话、线上咨询平台、家庭访问等办法丰富沟通渠道,让患者于住院、门诊和康复各阶段都能得到及时指导以及情绪支持,引入社会支持与心理服务资源,能构建更完备的沟通生态体系,社工、心理咨询师、志愿者等专业力量来参与,能减轻医务人员沟通压力,也可为患者给出更有人文关怀的支撑,增添沟通深度跟温度。

#### 5 结语

基层精神科医院医患沟通受患者病情特点、医疗资源约束及社会文化要素作用,呈现复杂性与长期性。经由对沟通障碍以及成因加以分析能看到,提高医务人员沟通本领、强化患者跟家属的健康教育、完备制度和支撑体系是改善沟通质量的关键途径,医患两方于更开放、理解和合作环境里互动,能促进治疗依从度跟服务满意度,提升精神卫生服务整体水准。不断推进沟通机制构建,对基层精神科医疗高质量发展具有重要意义。

#### 【参考文献】

- [1]于相芬,吴绍芹.临沂市基层精神科医疗机构感染管理现状调查[J].山东医学高等专科学校学报,2018,40(06):435-437.
- [2]周建兰,黄文娟,周芳珍.基层精神科护士心理健康状况及应对方式分析[J].医学理论与实践,2015,28(23):3285-3287.
- [3]刘顺杰.基层精神科护理管理体会[J].中国民康医学,2012,24(09):1145-1147.
- [4]邓建,徐娟,张婷,等.基层医院精神科作业治疗对慢性精神分裂症患者服药依从性和治疗满意度的研究[J].智慧健康,2025,11(31):194-197.
- [5]沈丽娟,邱宇,吴诗婕.基层精神科护理人员中药用药安全情况调查[J].中医药管理杂志,2022,30(18):83-86.

#### 作者简介:

陈海宇(1986--),男,汉族,福建福安人,本科,研究方向:精神科疾病治疗。