

高校医疗机构医生医疗行为对就诊学生身心健康的影响

汪善金¹, 信中贵²

¹巢湖学院医院门诊, 安徽 巢湖

²巢湖学院文学传媒与教育科学学院, 安徽 巢湖

收稿日期: 2022年7月10日; 录用日期: 2022年8月4日; 发布日期: 2022年8月15日

摘要

高校医疗机构服务对象主要是在校大学生, 医生在门诊医疗中, 与患者交流沟通, 培养和谐的医患关系, 运用医疗方法帮助学生解决病痛, 更要从心理理解学生的心理感受和行为表现, 稳定其异常情绪, 满足其就医需求, 帮助他们解决疾病的痛苦和心里的困惑。本文强调了高校医院医生在门诊医疗中, 服务态度、医疗水平和职业素养对学生身心健康的影响。

关键词

医生, 医疗行为, 大学生

Influence of Medical Behavior of Doctors in University Hospital on Physical and Mental Health of College Students

Shanjin Wang¹, Zhonggui Xin²

¹Chaohu College Hospital Outpatient Clinic, Chaohu Anhui

²College of Literature, Media and Education, Chaohu University, Chaohu Anhui

Received: Jul. 10th, 2022; accepted: Aug. 4th, 2022; published: Aug. 15th, 2022

Abstract

The service objects of medical institutions in colleges and universities are mainly college students.

文章引用: 汪善金, 信中贵(2022). 高校医疗机构医生医疗行为对就诊学生身心健康的影响. *心理学进展*, 12(8), 2745-2750. DOI: 10.12677/ap.2022.128327

Doctors communicate with patients, cultivate harmonious doctor-patient relationship, and use medical methods to help students solve their pain, it is necessary to understand students' psychological feeling and behavior, stabilize their abnormal emotions, meet their medical needs, and help them to solve their pain and mental confusion. This paper emphasizes the influence of service attitude, medical treatment level and professional accomplishment on students' physical and mental health.

Keywords

Doctor, Medical Behavior, College Students

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

高校医疗机构(下称学校医院)是指设立在学校内、主要为师生员工提供医疗保健服务的非营利、公益性机构。学校医院门诊诊疗工作有一定的特殊性,针对学校医院实际情况和学生诊疗需求,分析了医生在诊疗过程中的服务态度、技术水平和职业素养等行为对学生健康的影响,参考了相关文献,结合在校大学生发病特点,对他们的医疗需求进行了总结,指出高校医院医务人员要加强道德修养、人文素质、医疗技术的培养,改善服务态度,对构建和谐医患关系,促进大学生身心健康有重要作用。

2. 高校医疗机构功能定位及工作特点

学校医院属于城市基层医疗单位,其功能正逐步向我国医疗卫生体制改革方案确定的目标转变。在1990年国家教委实施《学校卫生工作条例》规定的主要任务是监测学校人群的健康状况;开展学校健康教育;负责学校常见病和传染病的防治;对影响学校人群健康的有害因素实施医务监督(孙继红, 2019)。2009年《中共中央国务院关于深化医药卫生体制改革的意见》要求和《“十三五”深化医药卫生体制改革规划》精神,学校医院职能确定为疾病防控、健康教育、健康管理、常见病及多发病的初级诊疗、慢性病康复等,在医疗中实行首诊、双向转诊的诊疗模式,功能向社区卫生服务中心转变,医疗服务从以患者、医院为中心转向以家庭、社区、社会为中心,以大健康的理念来引导人们,实现从疾病防治到身心健康与环境和谐统一(张越, 2009; 李然斌, 曹志友, 2013; 王雯婷, 曹小勇, 2018; 牛磊磊, 2012)。目前,在“新型冠状病毒肺炎”防控常态下,学校医院在做好学校“新型冠状病毒肺炎”防控的同时,坚持做好医疗卫生服务工作,保障学校各项工作正常有序开展。

3. 高校学生门诊常见疾病类型与学生医疗特点

3.1. 大学生门诊常见疾病类型

学校医院是校内重要的服务窗口,服务对象为在校大学生,近几年,教育部总结学生体质健康监测报告指出,国内高校在校大学生体质有逐年下降的趋势,他们容易患病,并且疾病谱较广,甚至少数学生患有老弱人员易患的慢性疾病(覃秀松, 廖钟锋, 2015; 贾月辉, 祁艳波, 韩云峰等, 2018; 赵红勤, 2015)。在大学生门诊普通常见病中,最多见的内科是内科呼吸和消化系统疾病,占门诊量的70%左右(徐楠, 2019; 肖南, 2018; 孙永胜, 杨德兵, 刘斌钰等, 2020),这些疾病与天气变化或季节转换时学生没

有做好防护有直接关系, 他们缺乏健康自我管理能力和不注意气候变化和饮食不节对身体的伤害; 一些学习、生活、情感等方面压力, 日久引起心理、生理变化, 表现为失眠、便秘和消化道溃疡, 女学生出现痛经和月经不调, 男生患上前列腺炎; 运动不当引起的急、慢损伤, 长时间伏案、过渡用眼等引起眼睛和颈椎病变; 由于传染病知识的普及和各级部门防控措施得力, 传染病基本得到控制, 在大学生入学体检时偶有病例发现; 门诊中常见的皮肤病有过敏、痤疮、癣和皮炎, 这与学生的体质、卫生习惯和精神压力有关系; 口腔疾病以牙病和口腔炎症为主; 急腹症, 结石、外伤、癫痫急性发作、瘰病、低血糖和不明原因的疼痛等急诊病人首诊在门诊就医; 近几年学校医院发现学生中患有高血压、痛风和糖尿病。

3.2. 大学生医疗就诊时特点

大学生虽然经过不同阶段的教育, 因缺少基本的健康知识和自我健康管理能力不足, 患病时心理压力较大, 就医时有下列三种不同的行为表现: 一是完全相信医生诊疗和药品的治疗作用, 身体稍有不适, 就需要到医院就诊, 治疗时缺乏医患配合, 忽视疾病“三分治, 七分养”的道理。不懂自我心理调节、生活调理来缓解压力, 增强机体免疫能力, 促进身体康复。这类学生对疾病有恐惧感, 过分担心疾病对机体的伤害, 诊疗时希望医疗程序简化, 治疗费用便宜, 药用疗效快, 即“简、廉、验”。二是患病时不及时就医, 认为自己身体健壮, 抗病力强, 不注意休息和身体保养, 当机体正气受到损伤, 抗病能力下降时, 出现疾病迁延不愈或并发症时再就诊, 增加了疾病痛苦和心理压力, 造成医疗成本上升和医疗风险增加; 三是学校医疗条件和医生诊疗水平不能满足患病学生的医疗需求, 或学生所患疾病不适合在学校医院诊疗, 一方面是学生不信任学校医院医疗水平, 主动要求到综合医院诊疗, 另一方面为了防范医疗风险, 医生要求患者到综合医院进一步诊疗。针对诊疗中不同患者发病情况, 首诊医生要认真与患者沟通交流, 尊重患者意见, 满足其就医需求, 并做好病历记录和双向转诊安排, 避免医患矛盾和医疗风险的发生。

4. 医生影响就诊学生健康的医疗行为

“医疗行为”又称“诊疗活动”, 是指医务人员从事与其资格相对应的医疗专业技术活动(丁磊, 2020), 《医疗机构管理条例实施细则》第 88 条第 1 款规定: “诊疗活动”指通过各种检查, 或使用药物、器械及手术等方法或其他操作技术, 对疾病做出判断和消除疾病、缓解病情、减轻痛苦、改善功能、延长生命、帮助患者恢复健康和延缓衰老的活动(王胜明, 2010), 其目的是对疾病进行确诊并治疗。无论是由于医疗行业的特殊性或疾病变化的不确定性, 还是医疗条件、水平的差异, 医生的医疗行为在服务态度、诊疗方法、医疗技术等方面的表现都应该让患者满意, 得到病人的肯定。

4.1. 医生服务态度对就诊学生健康的影响

4.1.1. 良好服务态度利于医患沟通, 促进疾病康复

学生看病进入医生诊室, 双方构成了医患关系, 患病的学生成为了医生服务对象, 他们共同目标是战胜疾病, 恢复健康。在医疗活动中医患之间心理上互为效应, 这需要他们相互沟通合作, 在彼此交流中和谐相处。首先医生必须取得患者信任, 好的服务态度是患者信任的基础, 从双方第一次接触, 彼此之间产生的第一个心理效应是对方态度的互为感知。正如《黄帝内经》中记载“有诸于内, 行诸于外”, 患者就诊时, 心理一定有急切、焦虑、紧张、怀疑等情绪的外在表现, 医生接诊时从眼神、表情、形态上给患者传递出亲切感信号, 给患者“医者仁心”的美好印象, 同时医生也能够感受到患者对自己的信任。其次在问诊交流时医生要语言亲切, 语速恰当, 以微笑的表情和肢体语言告诉患者在倾听陈述病情, 对患者没有叙述清楚的内容, 医生要用通俗易懂的语言与患者沟通; 检查时态度和蔼, 尽量消除患者紧

张情绪, 打消顾虑, 取得患者信任, 主动与医生配合, 提供有价值的诊疗信息, 方便医生做出合理的判断, 更重要的是患者信任度的增加, 给治疗带来了信心和力量, 调动了机体的内在动力和抗病能力, 使机体处于接受治疗的最佳状态(赵斌, 2020), 利于疾病好转和康复, 利于学生身心健康的发展。这种积极正面的心理效应, 学生自然会对学校的管理和学校医院的医疗服务满意, 更增强了学生对学校的荣誉感和责任感。

4.1.2. 差的服务态度降低学生信任度, 影响患者身体康复

医生在接诊时思想不集中, 对患者提出的就医要求表现冷漠, 不仔细问诊或问诊时语言生硬, 不做任何检查或物理检查时动作粗暴, 这些医疗行为, 不仅引起学生对医生信任度降低, 而且怀疑其医疗技术和人格修养, 导致医患沟通不畅, 容易耽误病情, 甚至误诊误治, 产生医患矛盾, 由此引起学生对学校医院不满, 甚至会向学校和医疗管理部门投诉, 或通过网络和微信进行舆论批评。医生在诊疗中某些不当行为会影响就诊学生情绪, 产生心理反应, 引起生理变化而导致医源性疾病(魏谋达, 2006), 对学生的身心健康产生消极作用。学生到医院就诊, 希望在医生帮助下解除身体病痛苦恼, 还想在与医生的交流中获得健康知识, 提升自己的健康管理能力, 排除心理焦虑和紧张。医生应该理解学生就医时心情、尊重学生就医选择, 应该成为学生朋友, 不应该把就医变成了“求医”。

4.2. 医疗水平对就诊学生健康的影响

医院的医疗服务质量与水平事关民众的幸福(廖生武, 史琳娜, 严金海, 2013), 更是医院生存发展的根本, 作为基层的学校医院, 职能将以学校社区为中心开展医疗卫生服务工作, 与社区卫生服务中心相比, 学校医院在管理模式、专业队伍、人员梯队、科室建设和服务理念等方面差别明显。在对高校医院的医疗水平、医务人员服务态度和医疗设备三个方面的满意度调研中发现, 不满意度分别是 34%、25% 和 16% (李景岩, 2017)。医疗技术水平成为了影响学生去学校医院就医的主要因素, 综合考虑以上三方面因素, 结合学校医院门诊常见病类型和学生发病原因, 在门诊医疗中, 大多数就诊学生病因单纯, 病情简单, 症状典型, 学校医院虽然缺少必要的辅助检查设备, 但接诊医生通过详细问诊和物理检查, 结合临床症状进行辩证, 可以对就诊患者的疾病做出正确诊疗, 帮助患者身体恢复。如果接诊医生对病情不辩证, 寒热不分, 表里不清, 病位不明, 既不问患者饮食起居和疾病过程, 也不检查病变部位, 无论男女均采用对症处理, 不交代用药事项和生活调理, 不解答患者提出的诊疗疑问, 不能满足学生医疗需求, 这样的医疗行为, 难以取得患者信任, 不利学生身体健康恢复。

4.3. 医生的职业素养对就诊学生身心健康的影响

医学是研究人类健康的自然科学, 目的是保护人类健康, 医生的职责是诊疗疾病, 维护人们的健康(李智, 罗秀荃, 孟庆忠等, 2020), 医生在诊疗疾病、践行健康管理的服务中, 职业素养举足轻重, 特别在学校医院, 医生面对心智发展不够成熟的大学生(覃佳琦, 张禹石, 2022), 更要注意在工作作风、职业道德和人文素养等方面对他们产生影响。

4.3.1. 专业素养对学生的影响

大学生思想活跃, 心态开放, 但情绪不稳定, 容易受外界干扰, 一旦身体不适或患病, 担心在学习、考试、学校活动等方面受到影响, 容易产生焦虑和不安的心理, 这时医生除了治疗患者身体疾病, 还要对其进行心理疏导, 这需要医生同时具有丰富的医学、心理学、社会学知识(乔正荣, 何东山, 2018), 并能将各种知识综合运用于临床, 才能够帮助学生完成身体和心理康复。因此, 高水平专业素养的临床医生能正确判断疾病发生的原因, 及时解决疾病的痛苦, 同时针对学生发病情况, 面对面的开展健康教育,

学生也愿意与医生谈心, 倾诉学习、生活、情感方面的压力, 医生就此引导学生树立正确的健康观念, 激发学生学习知识热情和战胜困难的信心, 传递社会正能量, 有助于学生形成健康乐观的心态, 促进身心健康的发展。

4.3.2. 医生的职业道德对就诊学生健康的影响

医务人员职业道德是指其在与患者接触的诊疗服务中的态度、情感、责任、价值观和行为规范的表现(张少哲, 2011)。一个医德高尚、医风正派的医生, 一定是自觉遵守医德医规、全力为患者服务, 让患者身心愉悦、时刻感到医护人员的仁慈和关爱(熊忠东, 贾春水, 2017)。因此, 医生在医疗中要规范自己的言行举止、道德情感和职责履职等方面的行为。首先医生要用温馨服务和过硬专业知识帮助学生解除疾病痛苦, 取得满意的医疗效果, 获得患者信任, 从心里发出对医生、医院和学校的感谢, 产生乐观和积极的心态; 其次医生要有谦虚态度和敬业精神对待医疗工作, 对待不能诊疗的患者, 主动告诉学生, 请其他的医生会诊, 这种不推诿、负责的工作态度, 教育学生之间相互信任, 不要有嫉妒心理, 做事要认真负责, 树立集体观念; 三要平等待人, 乐于奉献、文明行医。对待语言表达不清的学生, 医生要用简单通俗的语言与其沟通, 安抚学生紧张情绪; 对待患病的学生, 既是医生, 也是老师、朋友, 关心、帮助他们, 尽量满足学生的就医需求, 主动告诉学生治疗手段、服药方法和健康知识, 强调身体健康对现在学习和将来走向社会的重要性, 使学生自觉纠正错误的认知, 解除心理困惑, 以愉悦的心情来规范自己就医的行为。

4.3.3. 医生的人文素养对就诊学生身心健康的影响

大学生患病到学校医院就诊, 特别是缺少父母关爱和在单亲家庭长大的学生, 医生必须有人文情怀, 给他们家庭的温暖和亲人般的关怀, 缓解学生焦虑和紧张情绪, 增强患者的战胜疾病信心。一个没有人文素养的医疗只是治疗疾病的手段和方法, 具有人文素养的医疗才能给患者心灵安慰和精神上放松, 患者人格受到尊重, 尊严得到维护, 体现了以人为本, 以患者为中的医疗核心。大学生处于青春敏感时期, 在学习、生活、情感、就业等方面影响下, 容易出现急躁、焦虑、冲动、抑郁负性情绪(吴琼, 2019), 身心容易处于“亚健康”状态, 临床上患痛经和瘰病的女学生, 在医生的心理疏导和精神安慰下, 症状很快得到缓解。学校医院医生在医疗活动中, 注重情感和人文影响, 关注学生的生活起居, 情绪变化, 对学生进行语言安慰、心理疏导, 教育学生有了健康身体, 才能够追求崇高理想、实现人生美好愿望和奉献社会的爱国情怀, 帮助学生及时调整心态, 化解负面情绪, 让身心得到健康发展。

学校医院医生的医疗行为直接影响着学生身心健康, 医疗过程中服务态度好、医疗技术全面、人文素养高的医生, 受到学生欢迎和信任, 在构建和谐医患关系, 促进学生身心健康的发展, 提高学生对学校医院满意度的评价方面发挥影响。因此, 高校医院医务人员要加强道德修养、人文素质、医疗水平的培养, 改善服务态度、构建和谐医患关系、创造优质的医疗服务, 让学生有更多、更直接、更实在的时代获得感、社会幸福感(吴琼, 赵玉吉, 2020)。

基金项目

安徽省社会科学创新发展项目: 《合肥市文明实践促进及认知提升研究》, 项目编号: 2021CX195。

参考文献

- 丁磊(2020). 论侵害患者知情同意权的私法救济. 硕士学位论文, 重庆: 重庆大学.
- 贾月辉, 祁艳波, 韩云峰, 等(2018). 齐齐哈尔市大学生慢性病患病现状. *中国学校卫生*, 39(3), 468-470.
- 李景岩(2017). 部分高校医院医疗卫生服务能力调查分析. 硕士学位论文, 兰州: 兰州大学.

- 李然斌, 曹志友(2013). 发挥高校医院职能切实保障师生健康. *中国农村卫生事业管理*, 33(12), 1359-1361.
- 李智, 罗秀荃 孟庆忠, 等(2020). “生物-心理-社会-道德-信仰”健康管理模式探讨. *健康大视野*, (11), 293.
- 廖生武, 史琳娜, 严金海(2013). 创新医疗服务管理提升患者满意度与幸福感. *中国医院管理*, 33(5), 79-80.
- 牛磊磊(2012). 国外医学人文教育的发展及其教学. *继续医学教育*, 26(1), 20-23.
- 乔正荣, 何东山(2018). 论对医生职业素养问题的哲学性思考. *中国卫生标准管理*, 19, 28-30.
- 孙继红(2019). 探讨高校开展健康教育之于初级卫生保健的作用. *中国初级卫生保健*, 33(8), 84-85.
- 孙永胜, 杨德兵, 刘斌钰, 等(2020). 西大同大学学生常见疾病与不良生活方式的关系研究. *山西大同大学学报(自然科学版)*, 36(3), 56-59+63.
- 覃佳绮, 张禹石(2022). 高校医学生心理压力来源与对策探赜. *德育与成才研究*, (5), 28-30.
- 覃秀松, 廖钟锋(2015). 大学生体质健康现状及其对策的研究. *广西教育学院学报*, (6), 162-165.
- 王胜明(2010). *中华人民共和国侵权责任法解读*. 中国法制出版社.
- 王雯婷, 曹小勇(2018). 高校医院开展社区卫生服务的 PEST 分析. *西南军医*, 20(2), 196-197.
- 魏谋达(2006). *口腔正畸治疗患者心理与行为的影响因素研究*. 硕士学位论文, 西安: 第四军医大学.
- 吴琼(2019). 体育舞蹈对大学生身心健康的影响调查研究. *安阳师范学院学报*, (2), 121-123+127.
- 吴琼, 赵玉吉(2020). *优化医疗服务提升患者满意度*. 廊坊市卫健委.
- 肖南(2018). 普通高校学生门诊常见疾病情况分析. *上海电力学院学报*, 34(11), 110-111+114.
- 熊忠东, 贾春水(2017). 医生道德情感培养与医患互信机制研. *卫生职业教育*, 35(21), 155-157.
- 徐楠(2019). 高校学生常见疾病的发病情况与预防对策. *黑龙江科学*, 10(6), 66-67.
- 张少哲(2011). *医院医务人员职业伦理及其提升路径研究*. 硕士学位论文, 武汉: 华中科技大学.
- 张越(2009). *人人享有健康保障 中共中央国务院关于深化医药卫生体制改革的意见操作指南*. 人民出版社.
- 赵斌(2020). 临床沟通助力医生职业素养的精进. *中国急救医学*, 40(11), 1507-1508.
- 赵红勤(2015). 大学生慢性疲劳综合征的体适能特征及运动对策. *聊城大学学报(自然科学版)*, 28(4), 25-28.