

·教学研究·

本文引用:黄河,陈小平.基于志愿服务的医学生医疗纠纷防范教育价值探析[J].湖南中医药大学学报,2020,40(5):641-642,封三.

基于志愿服务的医学生医疗纠纷防范教育价值探析

黄河,陈小平*

(湖南中医药大学,湖南长沙 410208)

[摘要] 在高校开展医疗纠纷防范教育,是将医疗纠纷防范关口前移的重要手段,而志愿服务是引导学生参与社会实践、服务社会的重要途径,加强两者的协同有利于提升医学生医疗纠纷防范能力,其价值主要体现在以下3个方面:医疗纠纷防范教育强调医方良好的医德与医风,参与志愿服务有利于加强医学生的社会责任感、奉献精神以及对患方在情感上的理解与关爱;医疗纠纷防范教育强调医方必须知法、守法以及合理运用法律武器保护自己,参与志愿服务有益于提升医学生的法律意识与维权意识;医疗纠纷防范教育强调与患方的沟通,参加志愿服务有益于加强医学生的沟通与交流能力。

[关键词] 志愿服务;医学生;医疗纠纷;防范教育

[中图分类号]R2;G641 **[文献标志码]**A **[文章编号]**doi:10.3969/j.issn.1674-070X.2020.05.027

Research on the Value of Strengthening Medical Dispute Prevention Education for Medical Students from the Perspective of Graduates' Volunteer Service

HUANG He, CHEN Xiaoping*

(Hunan University of Chinese Medicine, Changsha, Hunan 410208, China)

[Abstract] Strengthening medical dispute prevention education in colleges and universities is an important measure to prevent medical dissensions, the undergraduates voluntary service is also an important way to guide undergraduates to participate in social practice and serve society. Strengthening the coordination between the two approaches is beneficial to improve the medical dispute ability of medical students. Its value is mainly reflected in the following three respects. First, medical dispute prevention education emphasizes the good medical ethics and practices, participation in voluntary service is conducive to strengthening the sense of social responsibility and dedication of medical students, as well as the understanding and love of patients in emotion; Second, medical dispute prevention education emphasizes that doctors must improve legal consciousness, abide by the law and use legal weapons reasonably to protect themselves; participation in voluntary service is conducive to improving the legal awareness and rights awareness of medical students; Third, medical dispute prevention education emphasizes the relationship with patients, to participate in voluntary service is beneficial to strengthen the communication ability of medical students.

[Keywords] undergraduates voluntary serves; medical students; medical dispute; prevention education

当前,我国医疗纠纷问题还比较突出,具有数量多、社会影响大、处理困难、医方举证难且赔偿数额高等特点,影响了我国医疗卫生事业的健康发展。医学生是我国未来医疗卫生领域的主力军,在高校开

展医疗防范教育是将医疗纠纷防范关口前移的重要手段。志愿服务是引导大学生参与社会实践、服务社会的重要工作。近年来教育部、共青团中央等部门明确提出:各类学校应结合实际,制订学生志愿服务计

[收稿日期]2019-11-01

[基金项目]湖南省哲学社科基金课题(19B08);湖南省社会科学成果评审委员会项目(2019-510);湖南省学位与研究生教育教学改革研究课题(JG2018B067)。

[作者简介]黄河,男,讲师,博士,研究方向:马克思主义中国化,思想政治教育。

[通讯作者]*陈小平,女,教授,博士,E-mail:760646322@qq.com。

划,有计划、有步骤地组织学生参加志愿服务^[1]。对于相关高校来说,从志愿服务角度加强医学生医疗纠纷防范教育,主要价值体现在以下3个方面。

1 道德引领:以医德御纠纷

医疗纠纷防范教育强调医方良好的医德与医风,参与志愿服务有利于加强医学生的社会责任感、奉献精神以及对患方在情感上的理解与关爱。良好的医德医风是医疗卫生行业的根本操守与底线,是每名医疗卫生从业人员的道德标尺,是构建和谐医患关系的基础。医学院校不仅仅要给医学生传授专业知识,还需要培育他们“医德为先”的理念,培育其正确的人生观与价值观^[2]。在此环节上,不能仅仅局限于在课堂内教学,还需要组织医学生们更多地参与志愿服务活动,通过近距离的接触与交流来了解受众,在实践中接受教育。

一方面通过志愿服务活动,能够培养其社会责任感与奉献精神。目前,在读的许多医学生已经是“00后”,作为新世纪的新生代,他们有青春与活力、蓬勃的求知欲,但是在社会责任感方面也面临着一些比较突出的负面因素侵袭。一是个人主义,强调个体的独立性与自主性,个人意识强而集体意识、社会整体意识淡薄;二是享乐主义,片面追求优越安逸的生活,怕苦怕累,价值取向上重个人轻社会;三是功利主义,重物质实惠轻理想目标,做事首重利益回报,缺乏奉献意识等^[3]。导致上述问题的因素很多,既有其自身因素,也有家庭因素、学校因素、社会因素等。从高校教育层面来说,需要引导医学生更多地走出校园,走入社会,深入基层,通过组织学生参与社会志愿服务,帮助他们更全面与客观地了解社会实际,从思想上正确认识社会发展的主流与本质。当前,我国虽然在医患矛盾方面还存在突出矛盾,但是总体是在不断改善。从事医护工作承担着服务社会的重要职责,通过志愿服务活动帮助医学生们得到社会认同与尊重,提升他们的职业自信。相关教师也应在引导医学生参与志愿活动中将价值观教育、爱国主义教育与学生们的实际生活联系起来,通过谈话沟通排解学生困扰,通过以身立教来影响和感召学生,使责任感的内涵真正深入医学生的内心,并化为切实的行动,从而树立更强的社会责任感与奉献精神。

另一方面通过与各类受众的接触,帮助医学生更深入地了解当前民众对于健康的认识与对医疗服务的要求,增进相互理解与加强情感联系。对于医学生来说,要在学习阶段正确认识医患矛盾,在未来见习阶段及工作阶段正确处理医患关系,必须在情感上对患方给予理解与关爱。在当前我国医疗纠纷矛

盾还比较突出的背景下,一些典型事件,特别是极端的暴力袭医、伤医事件经各类媒体报道后往往会产生较大的负面社会反响,对在校医学生也容易造成不利影响。有一部分学生对于医患矛盾现状表示担忧,这种情况在高年级医学生上体现更突出,他们忧心未来从事工作的环境、安全性及发展前景。在对医患矛盾的认识上,医学生们往往认为部分患方的不理解、素质不高,一些媒体的失实报道是造成医患矛盾紧张的主要原因。而从患方角度来说,医方技术达不到预期、管理混乱、虚假宣传、收费贵等往往是产生医疗纠纷的主因。由此可见,对于医学生来说,在医患关系上与患方之间的认知差异、间接性矛盾往往在其学习期间就形成了,相关高校应重视这一问题,要通过引导医学生们参与社会志愿服务,让其面对的对象不仅仅是课本中一个个案例,而是实实在在的人。每一个人都有自己的优点与不足,有自己独特的经历与不同的性格,通过引导医学生参与实践活动,加强与受众交流,能让医学生们更好地了解受众的需求、考虑受众的感受,有利于医学生对于自己未来从事的工作有更全面、更清晰的认识,能够给予患方更多的理解与关爱。

2 法律践行:以公正止纠纷

近年来我国医疗纠纷频发的原因是多方面的,改善这一问题既需要通过政府主导不断提升我国医疗卫生服务水平,也需要加强相关法律法规建设来保障医方与患方的合法权利。就医学生的成长过程来看,他们中的绝大多数是通过高考从中学阶段直接进入大学校园,普遍具有较强的学习能力和知识基础,但也往往缺乏社会实践的磨砺,法律意识与维权意识不足。因此,加强医学生的法律意识与维权意识也是当前各相关高校针对医学生所开设的医疗纠纷防范教育课程中的重要环节,但总的来说教学方式还较单一,主要是通过课堂教学让学生了解《侵权责任法》《医疗事故处理办法》《医疗纠纷预防和处理条例》等相关法律法规,在实践教学方面还比较欠缺^[4]。

在参加志愿活动时,可以促进医学生从“理论上了解相关法律法规”到通过实践“深入认识相关法律法规”。一是在短期内就可以有效地促进医学生更加深入地了解相关法律法规。通过参加社会活动,医学生在与志愿服务对象的交谈、与其他志愿同学的交流中得到必要的知识。通过这样的锻炼,让医学生们更加熟悉法律,在实践中正确运用法律,同时可以更清楚地看到,虽然当前我国医疗纠纷问题还比较突出,但是国家相关的法律是在不断健全的,相关的

执法是在不断改进的,对医疗机构及医护人员的法律保护是在不断完善的。二是可以帮助医学生更严谨地把握“度”,即如何在合法合规的情况下使用自己的专业技能服务社会。近年来国内出现了一些医学生读时期涉及违法侵权而造成了医疗纠纷,例如在未取得医师资格的情况下擅自替人诊断、在临床实习期间未严格按照法律法规要求工作等。一旦陷入此类纠纷,不仅易造成难以预估的医疗事故,对医学生自己的学业及未来工作势必也将造成较大影响。通过教师有针对性的引导及约束,能够在较短的实践时间中教育医学生严守法律法规,更加严谨地使用专业技能。三是可以提升医学生的维权意识,志愿活动将促使医学生习惯于参与社会事务。在临床实习及工作前,医学生普遍处于一个较为单纯的环境,家人朋友、老师同学给予他们的是关爱、包容与帮助。但医学专业具有一定的特殊性,医护人员未来面对的诊疗对象是不确定的,各类人群形形色色,既有善意的对待与理解,也难以避免会遭受不予理解甚至是辱骂、攻击。参与志愿活动将帮助医学生提前从象牙塔中走出来,更早地接触广大人群,在遇到一些困难时能够学会保护自己、学会运用相关法律法规保障自己的合法权益,而且他们在这一过程中不是孤单的,有教师及同学的陪同,遇到一些障碍或冲突时能得到及时的指导及帮助。

3 医患交流:以协商避纠纷

医疗纠纷防范教育强调加强医方与患方的沟通,在医患沟通中医方是起主导作用的,医者的医患沟通能力直接影响着医疗质量与医疗效率。世界医学教育联合会在《福冈宣言》中也强调:“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。”医学院校在培养医学生时必须重视他们这一方面能力的提升,学习改善与患者沟通交流的技巧与策略,对于构建和谐医患关系至关重要^[4]。

在校医学生受其自身条件与性格、成长环境等因素的影响,在沟通交流能力方面也表现出较大的差异性。一些医学生能够积极参与各类社会活动,在大学生社团任职,他们的沟通交流能力通过一段时间的锻炼后就往往比较突出。但也有部分医学生因为性格、外型、口音等原因,不主动或者不善于与他人交流。有的医学生专业知识往往考得不错,但一到临床实践就暴露出沟通能力欠缺,主要表现在语言能力差、与他人交流不自信或缺乏耐心等。通过引导医学生参与社会服务实践活动,能够让他们近距离的与服务对象进行接触,特别是对教学过程

中了解到的沟通交流能力较弱学生,应当有意识地陪同他、引导他、鼓励他与服务对象进行交流。在实践过程,也需要引导医学生注意对于不同年龄、不同性别、不同生活环境的对象,表达方式应该也有一定区分,例如在志愿服务时,服务对象为老年人时,在交流中就应更加主动、注意避免沉默,应用更尊重、更关心和体贴的语言;当志愿服务对象主要为中青年时,在交流中尽量不用说教性的语言,切忌生硬武断语气和冷漠表情;当遇到少数情绪激动、攻击性强的服务对象时,要保持头脑冷静并克制自己的情绪,及时请老师及活动组织者出面调解。通过不断地参与近距离的实践活动,在增强医学生沟通交流能力的同时,还能够帮助他们从以自我为中心的误区中走出来,更多地站在他人的角度看待问题,这对于医患沟通来说非常重要。

当前我国医患矛盾问题还比较突出,在高校期间针对医学生开展医疗纠纷防范教育是未来我国构建良好医患关系、全面建立优质高效的医疗卫生服务体系、保障“健康中国”国家战略顺利实施的必要工作,从志愿服务角度加强高校医学生医疗纠纷防范教育是这一工作中的重要环节。一方面,医学生具有较好的知识储备、时间相对充裕,因职业发展需求他们也具有较强的参与社会实践锻炼意愿;另一方面,医学生所学习的相关专业在各类志愿服务活动中往往有较大需求,在参加大型体育赛事服务活动、参加“三下乡”等深入基层服务活动、关爱老人或关心儿童等服务活动中,他们所掌握的医、药、护专业知识都能起到突出作用。因此,高校医疗纠纷防范教育与医学生志愿服务活动具有较强的互补性,从志愿服务角度加强高校医学生医疗纠纷防范教育能达到“一加一大于二”的效果。相关高校应更积极地支持医学生开展志愿服务活动,通过设立学生志愿服务工作专项经费、扶持志愿服务类学生社团建设、加强志愿活动中安全教育和管理、实行学生志愿者星级认证制度等方式,着力引导医学生有序参与志愿服务。

参考文献

- [1] 中华人民共和国教育部.学生志愿服务管理暂行办法[EB/OL].(2015-3-16)[2019-10-06].<http://old.moe.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/s7060/201503/185406.html>.
- [2] 罗浪,周婷.大学生社会责任感培养的几点思考[J].井冈山医学学报,2006,13(4):7-8.
- [3] 谢青松.我国医学院校医疗纠纷教育中存在的问题及对策[J].医学与社会,2013,26(10):94-96.
- [4] 安春平.高年级医学生医患沟通相关问题的调查研究[J].中医药管理杂志,2007,15(7):497-499.