

• 医学检验教育 •

# 临床免疫检验实习带教中注重学生检验与临床沟通能力的培养\*

汪付兵,黎锦,杨桂,喻明霞,郑芳,涂建成<sup>△</sup>

(武汉大学中南医院检验系 &amp; 检验科,湖北武汉 430071)

DOI:10.3969/j.issn.1673-4130.2013.22.077

文献标识码:B

文章编号:1673-4130(2013)22-3091-02

目前,检验专业实习生参与的日常检验工作日益增多,由于实习生与临床医护人员间及病患人员的沟通不畅而引发的矛盾也出现了许多。检验医学实习生的带教教师往往比较重视检验操作技能、检验质量控制及检验理论知识的讲解,而忽略了检验与临床沟通能力的培养。临床检验实习这个环节对于检验专业学生的教育是极其重要的,是把课堂上获取的理论和技能在反复的检验实践中转化为临床工作能力的重要一步。在这个阶段,除了强调实验室操作技能,增强实习生的动手能力之外,还应该充分利用医院的医疗环境,注重培养实习生的检验与临床沟通能力<sup>[1]</sup>。临床免疫检验实习是检验医学专业学生实习的重要组成部分,本文结合本院检验科临床检验实习带教情况,浅析临床免疫检验实习带教中注重学生检验与临床沟通能力培养的相关问题,从为什么,做什么,如何做三个方面进行阐述。

## 1 为什么要进行检验与临床沟通

**1.1 注重检验与临床沟通是循证医学的要求** 循证医学要求任何医疗决策需要建立在科学证据之上,这就要求临床和实验室有良好的沟通<sup>[1-2]</sup>。检验科陈旧医学检验模式是以检验结果为目的,以标本为中心,只见标本不管人;现代检验医学的学科发展理念是以疾病诊治为目的,以患者为中心,检验结果应与临床资料综合分析。例如临床糖类抗原 CA125 主要与女性卵巢肿瘤高度相关,但该指标在女性生理周期、子宫内膜异位症时也会升高,了解了患者相关信息,就不会对检验报告单上的数字错误解读。只有改变脱离临床现状,加强检验与临床沟通,才能发现、回答临床不断出现的新问题,并完善检验项目的临床正确应用。

**1.2 医院管理及当前医患关系要求注重检验与临床沟通** 当前患者的法制观念及自我保护意识日益增强,对医疗服务质量的需求越来越高,医疗纠纷日渐增多,如何预防医疗纠纷及怎样减少和妥善处理医疗纠纷,成为近年来医院管理方面研究的热点之一。《医疗事故处理条例》实施的“举证倒置”要求检验人员必须注重检验与临床沟通<sup>[3]</sup>,认真听取临床对检验的意见如检验结果与患者的临床表现不相符、检验结果的可信度、急诊检验报告的及时性等,通过良好的沟通,避免医疗过错。卫生部《医院管理评价指南(试行)》对检验科管理要求体现在质量及服务满意上,要求患者、医师、护理人员对检验部门服务满意度大于 90%,管理的核心就是沟通,良好的沟通是和谐、服务满意的基础<sup>[3]</sup>。医院检验科检测 HBsAg 有化学发光定量和酶联免疫定性两种主要方法,有位患者因家庭成员有乙肝史,每年都检测乙肝,酶联免疫定性检测 HBsAg 是阴性。在

本院检验科取消酶联免疫定性方法后,该患者经化学发光定量检测 HBsAg 2.01 mIU/mL,是阳性,推翻了他以前所有的检测结论。感染科医师看了检验报告后认为检测结果有误,在这种情况下,检验科临床免疫检验人员及时与患者和感染科医师沟通,解释化学发光检测方法的敏感性提高,及时为患者重新抽血复查并加查 HBV DNA,最后证实该患者是乙肝,化解了可能发生的医疗纠纷。

**1.3 检验与临床沟通是检验医学教育改革的重要内容** 美国的学者通过调查研究发现<sup>[3]</sup>,在 25 项与临床检验学密切关联的知识与能力中,8 项是关于人际关系技能,5 项是关于信息交流技能。世界医学教育联合会著名的《福冈宣言》指出“所有医生必须学会交流和处理人际关系的技能”;Schwarz 在《开展临床与实验室对话》中指出“一个实验室医学工作者没有与临床沟通和对话的能力是不能生存的”<sup>[3]</sup>,强调沟通是实验室医学工作者生存的要素,是实验室管理的要素。我国医学教学模式中缺少医学生与患者、同事等沟通能力的人文教育培养。现代化高精端的仪器阻断了检验医生与临床医生的交流。目前,无论在校课堂教育,或是在职实习教育,检验医学应该改变过去不重视检验与临床沟通的教学现状。检验专业实习生作为即将走上工作岗位的实验室医学工作者,除强化规范化操作及全面质量控制外还应注重检验与临床沟通的培养。

## 2 检验与临床沟通中要做什么

检验全过程分为分析前、中、后三个阶段,由于检验科的“四化”使得分析中差错率逐渐减少,但分析前、后差错率相对较高。46%~68.2%的误差出现在分析前,18.5%~47%出现在分析后,分析中产生的误差不足 15%<sup>[4]</sup>。为了提高分析前、后的质量,重视检验与临床的沟通显得尤为重要。在这个环节中,需要与三个主要对象进行沟通:护士、医生、患者,面对不同的对象进行沟通的主要内容不同。

**2.1 与临床护士的沟通** 临床护士在分析前的质量控制中是一个重要环节,患者准备、标本采集、标本信息核查、标本转运这四个环节均由护士来完成。标本采集的质量直接决定检验结果可靠性,护士采血时直接从静脉注射管中抽血或者在患者输液近端或同侧取血等情况,由于标本被稀释,这可导致免疫检验项目结果误差,甚至错误结果。临床免疫检验实习带教中,和实习生讲解清楚分析前相关事项如标本采集时间、标本采集量、标本条码打印与贴管、不同免疫检测项目共标本管、特定项目标本采集方式、标本转运时间等,从而可与临床护士进行有效沟通,保证临床标本的正确采集,促进检测质量的提高。

**2.2 与临床医生的沟通** 检验医学是临床医学的重要组成部分

\* 基金项目:武汉大学教学课题资助项目(GJH2010003)。 △ 通讯作者,E-mail:jian1999@yahoo.com。

分,在临床诊治疾病中发挥重要作用,检验的一小步,临床内科的一大步,是临床内科的“眼睛”。在与临床医生的沟通过程中,检验人员一方面主动参与,发现异常结果时应及时报告,有新的检测项目时积极向临床医生宣传介绍。另一方面,检验人员被动的参与沟通,认真听取临床医生对检验结果的可靠性评价及对检验科检测工作的意见、建议和要求。这种双向的有效沟通,可很好地促进检验质量的提高。在临床免疫检验实习带教中,实习生可在与临床医生沟通问题过程中,通过实践的点滴积累获得课堂上无法汲取的知识,潜移默化中拓宽知识面,积累临床检验工作经验。

**2.3 与患者的沟通** 目前,检验科逐渐从幕后走向前台,经常与患者接触,主要是对患者检验报告的解读、标本如何留取的咨询等。作为刚刚进入临床的检验实习生,由于临床知识和经验的欠缺,缺少沟通技巧的训练,对复杂的医患关系无所适从,在与患者沟通的中,常感困惑,缺乏自信。在临床免疫检验实习带教中,应向实习生详细讲解如何解读不同的免疫报告单。在免疫检验报告单中,主要有四类:肿瘤标志物检测报告单、感染标志物检测报告单、自身抗体检测报告单、激素检测报告单等。肿瘤标志物解读中抓住一条,肿瘤标志物不是诊断肿瘤的依据,应联合影像学等检查。感染标志物、自身抗体、激素等检测基本上是依赖实验室,实验室检测报告左右着疾病的临床诊断,针对此类报告单解读要根据不同检测方法、其他相关检测做相应解读。唐氏筛查要向患者讲解孕周、孕妇年龄、母体质量等数据对风险模型计算的重要性。

### 3 在检验与临床沟通中如何做

在临床免疫检验实习带教中,可采用讲座、座谈讨论会、墙报、参与内科查房、健康大讲堂、临床科研、检验通讯内部刊物、医院内部网络等多种形式,培养实习生检验与临床沟通能力。带教教师采取鼓励式教学方法,多肯定成绩,少批评失误。可通过建立实习沟通教学小组,当遇到特殊检验与临床沟通案例时,大家一起讨论,激发学生学习的自觉性和主动性,重点培养学生分析、解决问题的能力。带教教师要善于利用各种机会进行沟通教学,甚至创造出更多的沟通途径,有意识的给机会让实习生多与临床沟通交流。此外,在检验实习教学中可以采取有别于课堂教学的方式授课,多开展典型案例讨论、采用PBL和CBL等教学方法<sup>[1,3]</sup>。

**3.1 采用检验医学通讯内部刊物、医院内部网络形式,宣传检验项目、新技术、新业务** 在宣传检验新技术、新项目的过程中,利用实习生在版面设计和电脑绘画方面的优势,组织实习生编写检验医学通讯,一方面通过医院内部网站、OA网邮件等进行电子版推广;另一方面,定期印刷纸质版。这个内部期刊的主要内容就是及时的介绍检验新技术和新项目,详细的介绍检验项目检测方法和临床意义等。纸质宣传资料由实习生及时的发放到患者和临床医生手中,在这个环节实习生们详细的了解了检验新技术和新项目的情况,也参与到检验与临床沟通中。

**3.2 采用学术讲座形式进行检验与临床沟通** 针对检验和临床相关的问题,采取把相关临床医生请进来或检验人员走出去,开展讲座。如“检验标本采集与运送规范”“免疫检验定性报告单数字化”“某些免疫检验项目超过检测限进行稀释”

等问题;同时积极参加临床会诊和临床病例讨论及临床相关讲座,增加临床知识、了解临床医师的要求。在健康大讲堂中,在带教教师的辅助下,可让实习生走进患者,接受患者的检验咨询。

**3.3 采用“问题教学法”和“案例教学法”等形式** 列举出临床病例的某些实验数据,并给出临床体征及其他检查情况,让实习生们结合所学的临床知识,综合分析实验数据,做出可能的临床诊断。围绕疾病治疗中检验项目及数据的临床意义,采取在教师引导下进行小组讨论的教学形式,培养实习生对检验项目的选择、检验方法确定、检验结果的解释等方面的临床思维能力,从而能够进行较好的检验与临床的沟通。在临床免疫检验实习带教中,针对实际工作中的问题,设置“问题”,培养实习生检验知识的贯穿。

**3.4 实习生参与到临床科研中** 在临床免疫实习带教中,可让学生参与到检验与临床结合的科研中,这既可拓展实习生的检验知识视野,又可培养实习生检验与临床沟通能力。目前,检测HBsAg的灵敏度越来越高,针对这个现象,提出“低水平HBsAg的临床检测应用价值”这一命题,让学生在收集临床资料、综合分析数据过程中,不断与临床沟通,并将研究结果反馈临床,促进检验与临床合作。

**3.5 运用沟通技巧,促进检验与临床和谐沟通** 临床免疫实习带教中,在沟通技巧方面要学生掌握以下要领并在实践中运用。一是主动热情,微笑服务,应用文明礼貌的语言和规范的行为举止;二是真诚、尊重和同情,专心倾听,有效表达;三是注意沟通对象,因人而异,因病情而异;四是慎言,在自己熟悉了解的情况下,给患者科学合理的解释,不清楚的情况下不要胡乱解释,切忌好心办坏事。在检验与临床沟通中,适当的沟通技巧,可让双方沟通畅通、和谐。

总之,检验与临床的有效沟通,可促进标本的正确采集以及检验结果的正确解读和应用,把实验室单方面的质量控制发展为全面质量控制,同时实验室也可从临床上获得许多有用的反馈信息,借此进一步综合评判实验的方法学及其临床价值,以便不断完善操作规程并推进新项目、新方法的开展与普及<sup>[2]</sup>。无论是课堂教育,或是实习教育,检验医学应注重学生检验与临床沟通能力的培养,应多开设一些具有检验特色的沟通技能培训课程,有针对性地提高检验专业实习生与临床有效沟通的能力。

### 参考文献

- [1] 周铁丽,李超,刘庆中.临床微生物检验实习带教中重视学生与临床沟通能力的培养[J].检验医学教育,2009,16(1):33-36.
- [2] 林发全,李山.从现状看检验与临床的沟通在检验医学教学中的必要性[J].中国高等医学教育,2006,1:66-68.
- [3] 姚磊,项贵明,董解菊.沟通能力培养在检验医学实习教学中的作用[J].西部医学,2009,21(3):499-500.
- [4] 顾兵,郑明华,陈兴国.检验与临床的沟通——案例分析 200 例[M].北京:人民卫生出版社,2011:1-3.

(收稿日期:2013-07-08)