

# 患者对于医生一般信任及人际信任的理论与实证研究

(课题编号：PUHSC-MPC1301)

杨同卫 山东大学医学院

联系电话：13176001753

电子信箱：[yangtw@sdu.edu.cn](mailto:yangtw@sdu.edu.cn)



# 第一部分 课题目标

- (1) 研究患者对于医生之信任的涵义、类型、构成及影响因素，并在此基础上探讨增进患者对于医生之信任的策略与途径。
- (2) 分析在临床诊疗活动中，患者信任医生的心理变化过程。也就是说，研究患者要经历怎样的心理历程、要经过什么样的主动参与才会更加信任医生？



## 第二部分 目前的研究进展

### 1、开展了患者对于医生之信任的涵义与构成的理论研究

搜集、阅读、分析文献资料，修改和完善课题组基本观点。

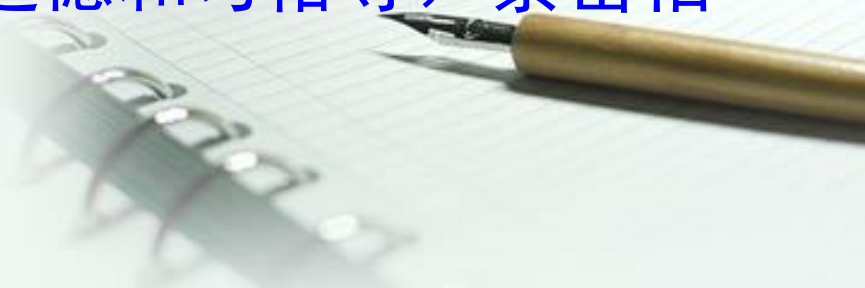
### 2、就患者对医生的信任状况、信任构成、增进途径进行访谈

选择不同医保类型、不同年龄段、不同职业及不同文化程度的27位社区意见领袖进行了访谈。

## 第三部分 目前的发现和思考

### 一、理论研究发现

#### (一) 患者对于医生之信任的涵义


- (1) 信任是正向的价值判断，即相信某人的行为或周围的秩序符合自己的愿望。
  - (2) 信任与不确定、风险紧密相连，是在不确定的情况下，在权衡收益与风险之后的一种决策。
  - (3) 信任是社会合作的需要，与社会制度（法律和法规等）和文化规范（道德和习俗等）紧密相关。
- 

- 患者对于医生的信任是复杂、多元的，既是一种理性选择，又是一种道德信念，受社会制度文化和个体特征的影响。
- 患者在就诊前对于医疗体系的信任属于一般信任，在就诊后对于诊治医生的信任属于人际信任。
- 患者对医生的信任始于对医生群体及医疗卫生系统的一般信任，发展于与接诊医生建立起来的人际信任。



## （二）患者对于医生之信任的结构

课题组将患者对于医生之信任区分为对医生品德的信任及对医生技术的信任两个方面。

- 患者对于医生品德的信任包括尊重患者、保护患者隐私、正直、诚恳等。
  - 患者对于医生技术的信任包括规范操作、技术精湛、设备先进等。
- 

## 二、访谈的发现

访谈中发现，病人对于医生是信任和比较信任的。但是这种信任确实是复杂的，多方面的。



## (一) 信任的类型

- 患者对于医生的信任不仅是基于理性的策略性信任，还是一种基于制度的了解性信任和基于文化的认同性信任。



策略性信任


了解性信任

认同性信任





# 策略性信任

- ✓ “医生本身就是救死扶伤的，不信任医生信任谁？”
  - ✓ “自己不懂自身病因以及解决方法所以信任。”
  - ✓ “自身也不了解病情与解决方法，医生拥有技术方面的保证，除了信任别无他法。”
  - ✓ “如果我们不信任他，那就没什么人可以信任了。”
  - ✓ “只有你信任了医生，他才会放心给你看病啊，效果就会比较好。”
  - ✓ “你躺手术台上人家给你做手术，不放心也不行啊”
  - ✓ “出于自身健康的原因，会信任陌生的医生，会配合”。
- 

# 了解性信任

- “会信任熟悉的，声誉好的医生。”
- “现在医生的学位高”
- “受过良好教育。”
- “基本信任自己选择的医院”
- “熟悉的人的可信度要比陌生的人的可信度高”
- “我对专家号是很信任的，那都是国家评出来的”
- “现在的医术都那么高明”

# 认同性信任

- “感觉医生还是比较负责的。”
- “因为自身所接触的医护人员是比较负责的”
- “觉得医生特别神圣”
- “对于医生这个行业比较信任”
- “我相信每一个医生”
- “很多医生都是很用心，都是一心一意的给病人看病。”



## (二) 信任的结构

### 1、医生的医德

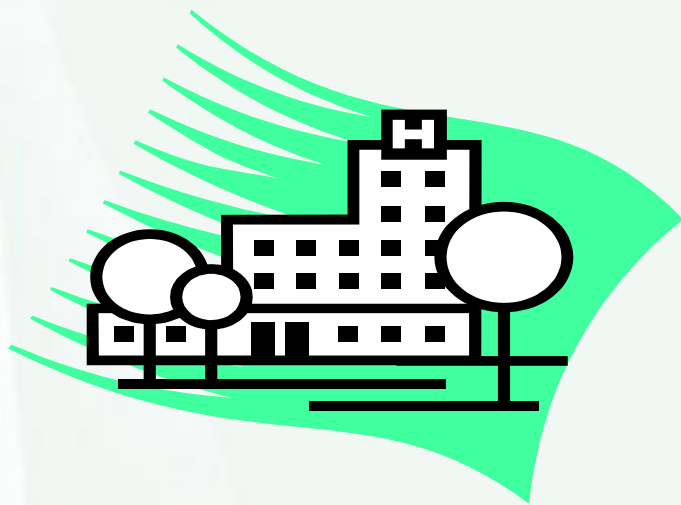
- 尊重患者：“能够体贴病人，和蔼可亲。”“不信任的医生是那种比较冷漠，不关心病情的人”。
- 诚恳：“实事求是，不虚伪”，“不信任看病时三心二意的医生”，“信任负责人的医生”，“医生要凭良心来对待患者”；“作为医生就要看病耐心，好好地给人家开药，不要这边看着病那边去打电话。”
- 善于沟通：“穿着得体”，“衣着整洁”，“接诊时多询问”，“年龄在40到50之间”，“真正的好医生都是能安慰病人的”。

## 2、医生的医术

- **规范操作：**“不信任没有观察没有询问就去做检查治疗这样的医生”；“问诊要详细一些”；“不信任只是单纯建议检查，吃药的医生”；“问诊随意简单的医生容易让我不信任”。
- **技术精湛：**“技术过硬才能看好病”，“对于答非所问，无法对症下药的不信任”；“一般会信任大医院，总体技术水平有保障的医院。如果是小医院，会不太放心。”；“信任医术高超的医生”，“医生的经验和阅历很重要”。

### 3、医疗设备

- “设备精良”
- “设备齐全”



### (三) 增进患者对于医生之信任的途径

- 医生：医生对待患者更加耐心
- 患者：患者也要理解体谅医生；了解一些医学知识；不能把实在治不好的病赖给医生。
- 舆论文化：相互理解与达到共识；社会给予医疗行业尊重与宽容；医疗行业加强自身宣传。
- 法律制度：国家对社会信用制度的建设。



### 三、思考

- 原来预设：对于医德的信任中包含：公正、保护患者隐私。可是，这两个方面受访者都没有提及。
- 原来没有考虑到的“善于沟通”，在访谈中许多受访者都提及。





## 第四部分 下一步的计划

### 1、设计问卷，开展问卷调查

通过对调查问卷的统计分析，研究患者对于医生之信任的结构、水平，以及患者的信任观念、对医务人员的了解、对医务人员的认同对于信任的作用。

- 信任观念：认为信任与合作是最好的策略、认为社会交往的对象是可以信赖的、认为信任是有制度保障的
- 对医务人员的了解：了解就诊医院的技术力量、了解就诊医院的声誉、了解接诊的医务人员
- 对医务人员的认同：认为医务人员训练有素，技术过硬，认为医务人员有良好的职业道德、理解医务工作者的辛苦

## 2、对于特殊的人际信任进行理论和实证研究

- **基本理论假设：患者参与（信息搜集、关系运作、决策参与）对于患者信任有着正向的影响，医患心理契约在患者参与及患者信任之间起着中介作用。**



 **谢谢大家，敬请批评指正！**

