

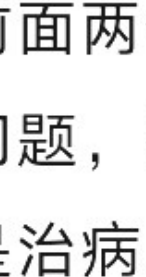
06 | 需求挖掘：找到患者的真实需求



田吉顺 · 医学决策思维课

昨天

[进入课程 >](#)



06 | 需求挖掘：找到患者...

09:39 8.83 MB



| 田吉顺亲述 |

你好，欢迎来到《医学决策思维课》，我是田吉顺。

前面两个模块我们讲完了发现问题和验证问题，接下来就要开始解决问题了，也就是治病。但是，在开始之前，你清楚自己想要解决什么问题吗？

关于治病，在各种传说或者文学作品中，总有各种神医的事迹。神医有一点最神，就是一眼就知道你有啥毛病，不用你开口，就知道你需要什么。

这种把医生简单化、神化的思维，在真实生活里也有。认为“医生知道我所有问题，我自己不知道怎么了，医生就得给我解决”。还有另一种极端，就是“我的需求特别明确，医生就得按我说的做”。

其实，医学最重要的是帮助你。在解决问题之前，医生先要搞清楚你到底想要什么。实际上，你的真实需求，可能连你自己都不清楚。

这一讲，我们就说说怎么挖掘真实需求。

真实需求需要挖掘

关于人的需求，在杨德昌导演的电影《麻将》里，有一段台词说得特别好：

这个世界上没有人知道自己到底想要什么，他们就等着别人来告诉他们。

所以，只要你用很诚恳的态度告诉他，他想要什么就对了。知道为什么吗？因为没有人愿意在失败的时候承认自己的错误，他们宁愿自己是上当被别人骗。

我认为这段台词真的是非常犀利地指出了大多数人的问题所在，就是不知道自己真正想要的是什么。

我不是要当人生导师，而是想说在医学上，患者不一定能表达出真实需求。

举个生孩子的例子。

我们都知道分娩过程是非常痛苦的，产妇需要为此而承受人类极限的疼痛。而且分娩时间平均在十几个小时，所以，产妇不得不在这个漫长的时间中，承受各种不确定事件的折磨。

有项研究显示，分娩是一个女性最无助的时刻，100%参与调查的女性，都希望自己分娩的过程中有人陪伴支持。

要知道，很少会有研究中出现“100%”这样极端的数据，这也体现了分娩过程对于女性的残酷。

所以，几乎所有女性都期待分娩过程尽早结束。于是，会有很多孕妇提出，要求医生做剖宫产来结束分娩。

这时候，虽然产妇提出了剖宫产的需求，但是，这并非她的真实需求。

什么是她的真实需求呢？必须要挖掘。

医生挖掘真实需求通常用到两个方法：连续追问“为什么”，提供其他需求的可选项。

比如，产妇提出来想要剖宫产，医生可以问：“为什么希望做剖宫产呢？”

产妇可能会回答：“因为剖宫产更快，我希望尽快结束分娩。”

这时候，医生不需要去解释剖宫产是不是真的会更快，也不用解释分娩快慢的利弊，而是应该进一步追问：“为什么希望尽快结束分娩呢？”

产妇可能会回答：“因为太痛了，我撑不住了。”

这时候，你就可以了解到产妇的真实诉求，其实是希望可以止痛，而不是希望快点结束分娩，更不是希望剖宫产手术。

或者，产妇也可能会回答：“因为我不知道我能不能生出来，我怕生了半天还是要剖宫产。”

这时候，你就可以了解到，产妇的真实需求，其实是对不确定性的恐惧感，也不是剖宫产手术。

所以，剖宫产其实只是她想实现自己需求的一个解决方案。作为非专业人士，她可能没办法整理出自己的实际需求，而只能用一个自己想到的解决方案来代替。医生就要通过追问“为什么”，来挖掘她的真实需求。

通过追问“为什么”得到的患者的需求，应该是真实需求了吧？

不一定。

因为人是整体的人，需要还原到真实的生活中。病人在面对医生的时候，自己也可能忽略了其他方面的需求。医生就需要帮助患者，考虑他可能在乎的其他情况。

比如，癌症患者的需求可能是继续延长生命。那么就需要做手术，或者接受药物治疗。但是，手术就会损失一部分脏器的功能，药物也会带来各种副作用。延长寿命的同时，人的生活质量也会受到影响。这个时候，患者的需求是什么呢？

再比如，怀孕之后，如果要治疗母亲的疾病，药物就有可能会影响胎儿。这个时候，患者的需求又是什么呢？

医生就要提供其他的需求可选项。然后来判断，这个追问出来的需求，是不是就是患者真正最迫切需要解决的那个。

在生孩子的例子中，当我们知道，产妇的一个需求是希望摆脱对不确定性的恐惧时，我们需要知道她对其他问题的需求是怎样的。

比如，她对自己身体健康的需求如何？对新生儿健康的需求如何？对未来自己的生育能力或者家庭的需求如何？作为医生，需要跳出患者思考的框架，给出更多需求的可选项。

接下来，把这些可选项的结果都放在一起，供患者进行比较。

比如，医生给你一个快速而确定的分娩方式，但是会发生大出血，甚至切除子宫，这样的结果可以接受吗？或者下次生育的时候可能要承担更大的风险，这样的结果可以接受吗？

通过这些可选项的比较，可以让患者更加清晰地认识自己的处境，作出更加全面的思考，从而可以帮助医生更加准确地获取患者的真实需求。

医学无法满足所有需求

得到了真实需求之后，有些需求医学手段就可以直接满足了。

比如，骨折之后，医学可以帮助断掉的骨头愈合，恢复原有的运动功能，对日常生活都不产生影响。得了肺炎，用点抗生素之后就可以快速消灭细菌，让肺部重新恢复功能。

这是简单的情况。但是医学并不能充分满足人们的全部需求。

比如，我们经常说让医生“把病治好”。但什么是“把病治好”呢？

可能你的解释是，想让自己恢复到像得病之前一样的状态。也就是要让身体器官完全恢复如初，而医学上的解释就是让身体复原。

但是只要得过病，器官就会产生一些病理改变。就好像皮肤被划破了，就算是愈合之后，也还是会留下疤痕，这还是肉眼可见的，而细胞组织水平的变化就更大了。所以，经历过病理改变之后，器官也就没办法再像没得病之前一样了。

把主观需求对应到医学上，就会发现“把病治好”这个需求没法满足，需求和现有的医疗水平之间有矛盾。

再比如，做人工流产手术的时候，多数人都要求不疼。镇痛刮宫，就可以满足不疼这个需求。

但是有研究显示，不镇痛刮宫虽然会疼，但麻醉也有带来严重并发症的可能。

所以对于有些患者，要求镇痛刮宫会增加她们的风险。这个时候到底是想要不疼，还是想要低风险呢？都是患者的需求，但是需求之间出现了矛盾。

那么，在医学没法满足我们所有需求的情况下，对于患者来说，重要的是要明白你的需求对应的医学意义是什么，搞清楚自己到底提了一个什么需求。

对于医生来说，重要的是让患者明白他的哪些需求没法满足，哪些需求可以满足，并且能满足到什么程度。然后根据最需要被满足的那个需求，来作出医疗决策。

有些需求满足对你并不好

除了医学没法满足的需求之外，有些需求虽然可以满足，但是满足了对你并不好。

比如，例子中想要剖宫产的产妇。剖宫产虽然在医疗技术上可以实现，但对产妇和胎儿来说都不是好的选择。