

医患沟通培训课件





2023

目录

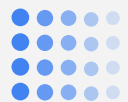
CATALOGUE

- 医患沟通概述
- 医患沟通技巧
- 医患沟通中的情感关怀
- 医患沟通中的冲突处理
- 医患沟通中的法律与伦理问题
- 医患沟通的实践与案例分析

PART 01

医患沟通概述





医患沟通的定义与重要性



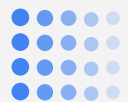
定义

医患沟通是医生与患者之间进行的信息交流，旨在促进相互理解、信任和合作，以达到更好的治疗效果。



重要性

良好的医患沟通是医疗活动的基础，有助于提高诊断准确性、治疗依从性和患者满意度，减少医疗纠纷。



医患沟通的基本原则



尊重原则

尊重患者的人格尊严、自主权和知情权，以平等、公正的态度对待患者。



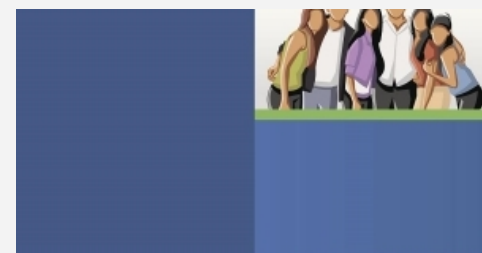
同理心原则

站在患者的角度考虑问题，理解患者的感受和需求，给予关心和支持。



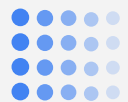
清晰原则

用简洁明了的语言表达医学术语和诊断信息，确保患者能够充分理解。



倾听原则

认真倾听患者的陈述和诉求，鼓励患者表达自己的想法和感受。



医患沟通的历史与发展

01



古代医患沟通



受限于医学知识和技术水平，医生往往拥有绝对权威，患者处于被动地位。

02



近现代医患沟通



随着医学进步和社会变革，患者逐渐获得更多权利，医生也开始关注患者的心理和社会背景。

03



当代医患沟通



强调以患者为中心的服务理念，注重患者的参与和合作，提倡共同决策和个性化治疗。

PART 02

医患沟通技巧

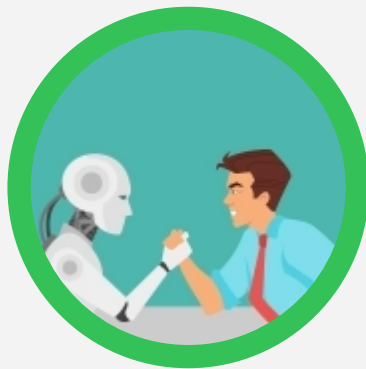
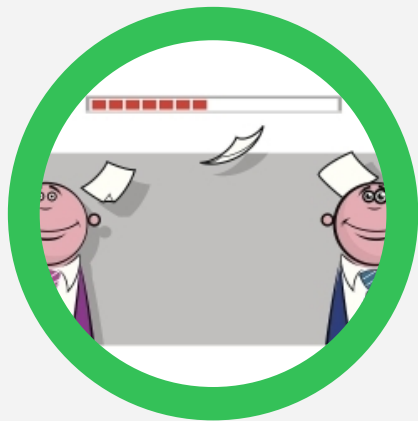




倾听技巧

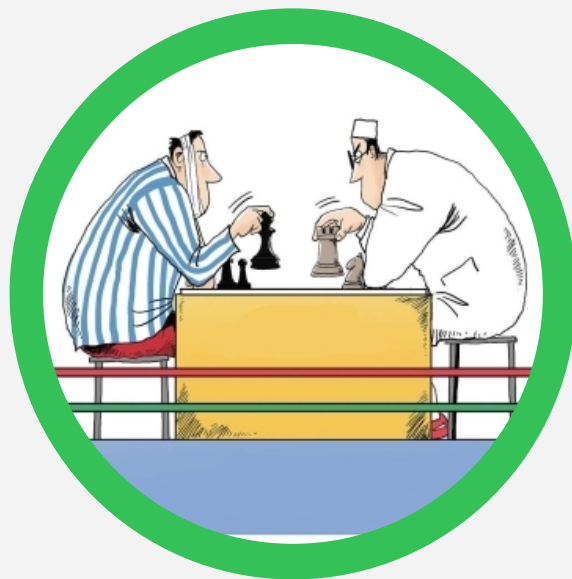
有效倾听

保持专注，不中断患者，让患者充分表达自己的想法和感受。



回应与反馈

通过点头、微笑、重复患者的话语等方式，给予患者积极的回应和反馈，让患者感受到被理解和尊重。



澄清与确认

对于患者的表述，医生需要进行澄清和确认，确保自己正确理解患者的意思和需求。



表达技巧



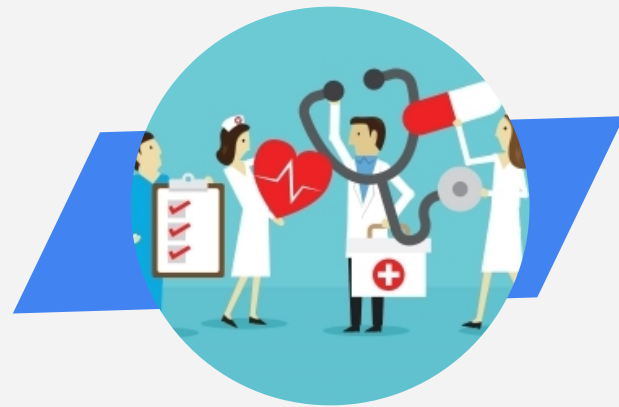
清晰简洁

医生在表达时，应使用简单明了的语言，避免使用专业术语和复杂的句子结构，让患者容易理解。



情感共鸣

医生在表达时，应关注患者的情感变化，通过情感共鸣的方式，让患者感受到医生的关心和理解。



避免误导

医生在表达时，应注意避免使用可能引起患者误解的言辞和表述方式，确保信息的准确性和一致性。



提问技巧

开放式提问

使用开放式提问方式，引导患者充分表达自己的病情、感受和需求，有助于医生全面了解患者的病情和情况。

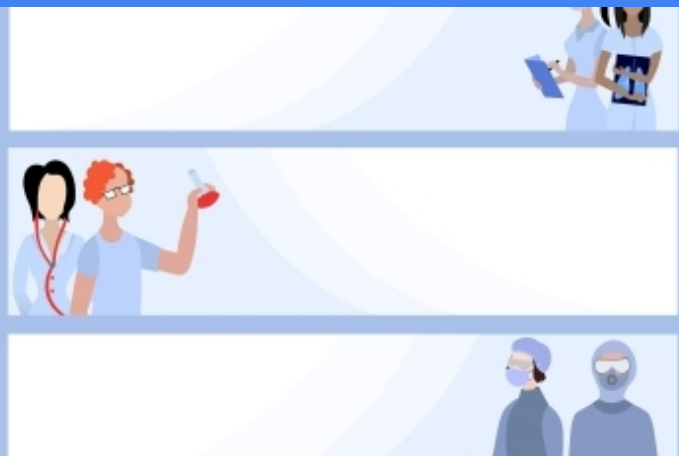
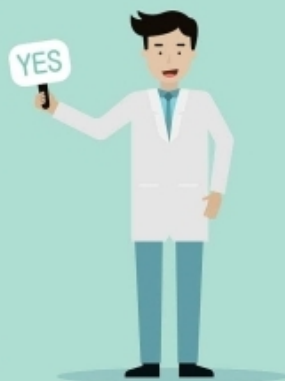


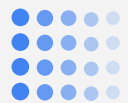
避免诱导式提问

医生在提问时，应注意避免使用诱导式提问方式，以免误导患者的回答和判断。

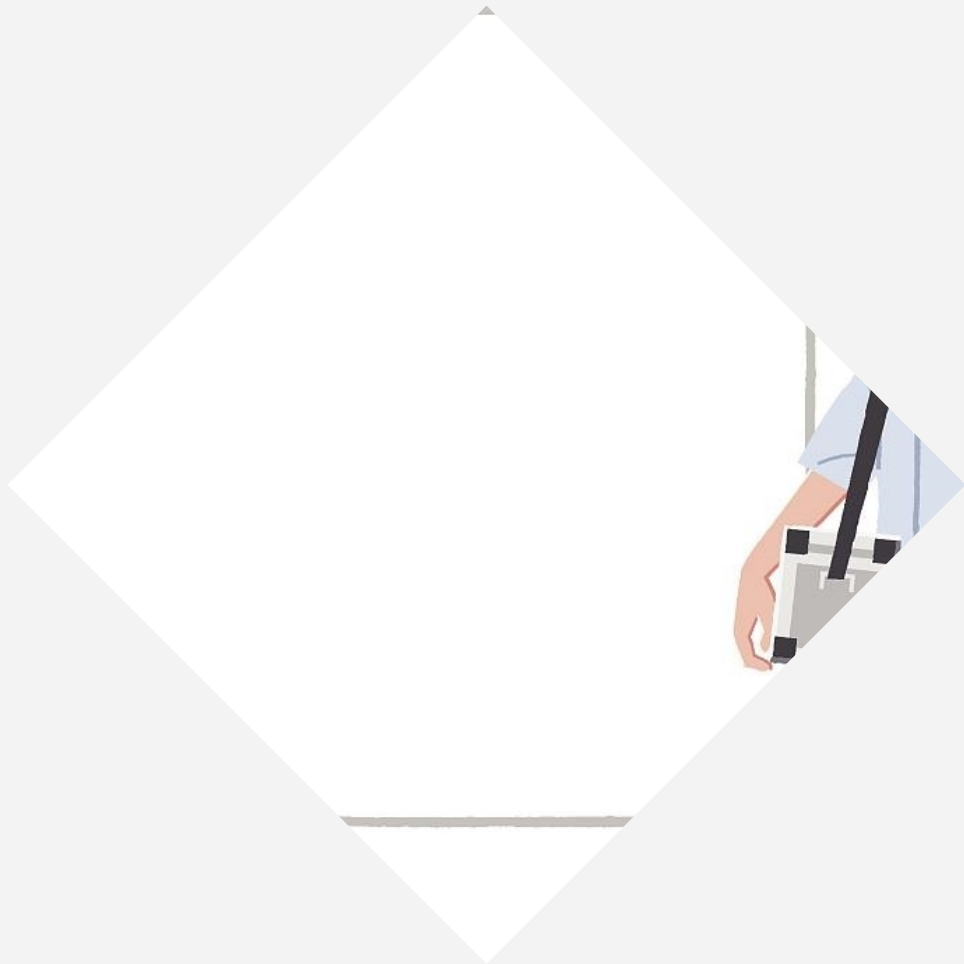
封闭式提问

在需要确认患者信息或获取特定答案时，医生可以使用封闭式提问方式，让患者给出明确的回答。





观察与理解技巧



观察患者的非言语信息

医生在沟通时，应注意观察患者的面部表情、肢体语言等非言语信息，以更全面地了解患者的情感和需求。

理解患者的文化背景

医生在沟通时，应尊重患者的文化背景和信仰，理解患者的价值观和生活方式，以便更好地与患者建立信任和合作关系。

掌握沟通技巧

医生需要不断学习和掌握沟通技巧和方法，提高自己的沟通能力和水平，以便更好地与患者进行有效的沟通和交流。

PART 03

医患沟通中的情感关怀



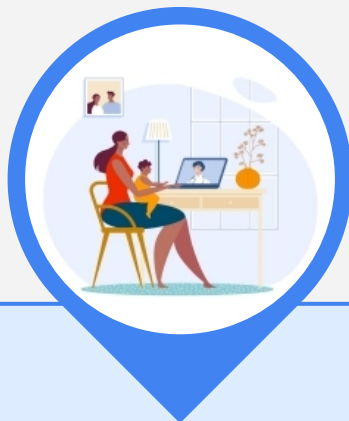
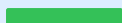


同理心在医患沟通中的应用



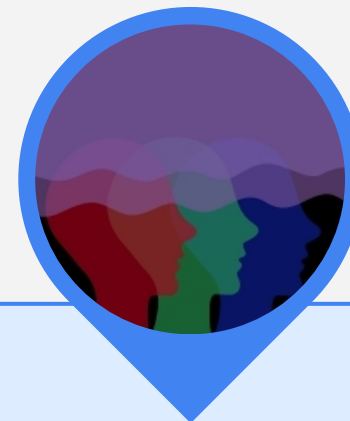
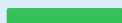
倾听患者

积极倾听患者的诉求和感受，理解患者的情绪和需求。



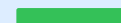
表达关心

通过言语和非言语方式表达对患者的关心和关注，让患者感受到温暖和支持。



共情能力

站在患者的角度思考问题，体会患者的痛苦和困扰，与患者产生共鸣。





情感关怀对患者的影响



01

缓解焦虑

情感关怀可以帮助患者缓解紧张、焦虑等不良情绪，增强患者的安全感和信任感。

02

提高满意度

患者在接受情感关怀的过程中，能够感受到医护人员的关心和支持，从而提高对医疗服务的满意度。

03

促进康复

良好的情感关怀有助于患者树立信心，积极配合治疗，促进康复进程。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/377040050050010006>