



医患沟通与技巧



交流的主要内容



为什么要重视有效医患沟通

如何在建立和谐关系中有效医患沟通

如何在采集病史中有效医患沟通

如何在解释病情时有效医患沟通

如何在达成诊疗方案时有效医患沟通

如何在告之坏消息时有效医患沟通



一、为什么要重视有效医患沟通

〔一〕什么是医患沟通

医患沟通就是医方与患方之间围绕着疾病的诊断治疗过程在根本信息上、情感上的一种全方位交流。其目的是使医疗过程顺利进展和使患方获得最大的安康利益和抚慰。



一、为什么要重视有效医患沟通



（二）医患之间到底沟通什么

- 1、医患沟通是信息和情感的有效沟通



沟通从心开始



一、为什么要重视有效医患沟通



（二）医患之间到底沟通什么

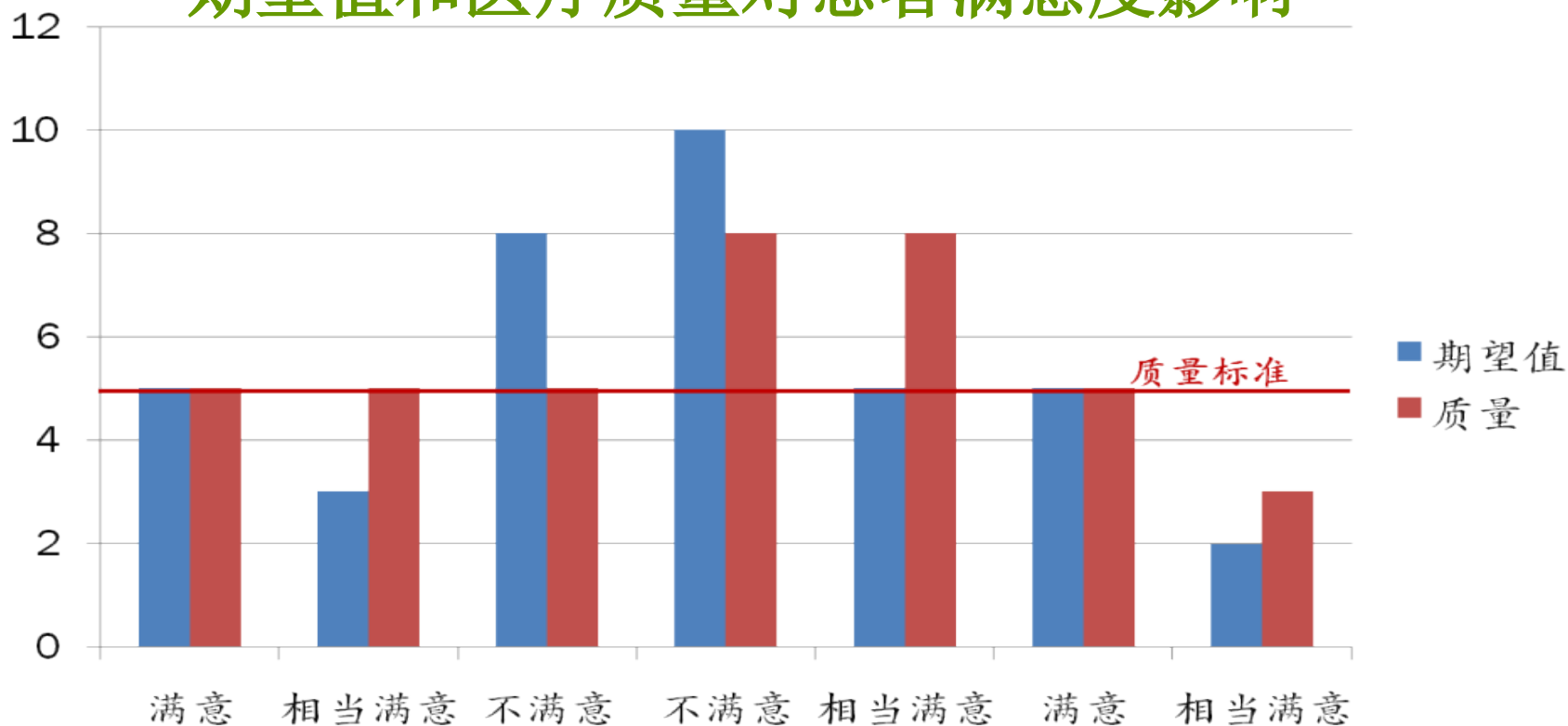
- 2、医患沟通目的不仅是责任和义务落实，同时也是为了增加医患之间的信任度



3、医患沟通也是为了医患双方达成合理的



期望值和医疗质量对患者满意度影响



我们从这张图中学到了什么？

案例：一样病情 不同期望



案例：1床和2床患者都是男性，24岁，患骨肿瘤，肿瘤生长部位、病理类型、分期分级等都完全一样。

他们真的是一样的患者吗？

1床患者在县医院、省医院的经历.....

2床患者幸运的就医过程.....

如何进行

期望值干预

案例：找到期望落差点，干预见功力



第一幕：急诊大呕血患者，血色素3g，昏迷

予以紧急抢救

第二幕：呕血停止，血色素7.5g，神智恢复

医生回房间休息

第三幕：患者再次发生大出血死亡

急诊、重患、手术后患者如何进行沟通

期望值“高危期”出现在何时？

一、为什么要重视有效医患沟通



（二）医患之间到底沟通什么

4、医患沟通是了解医患纠纷高危人群的手段



〔三〕 有效医患沟通到底有多重要



医学人
文职业
要求

更好依
从性

有效医
患沟通

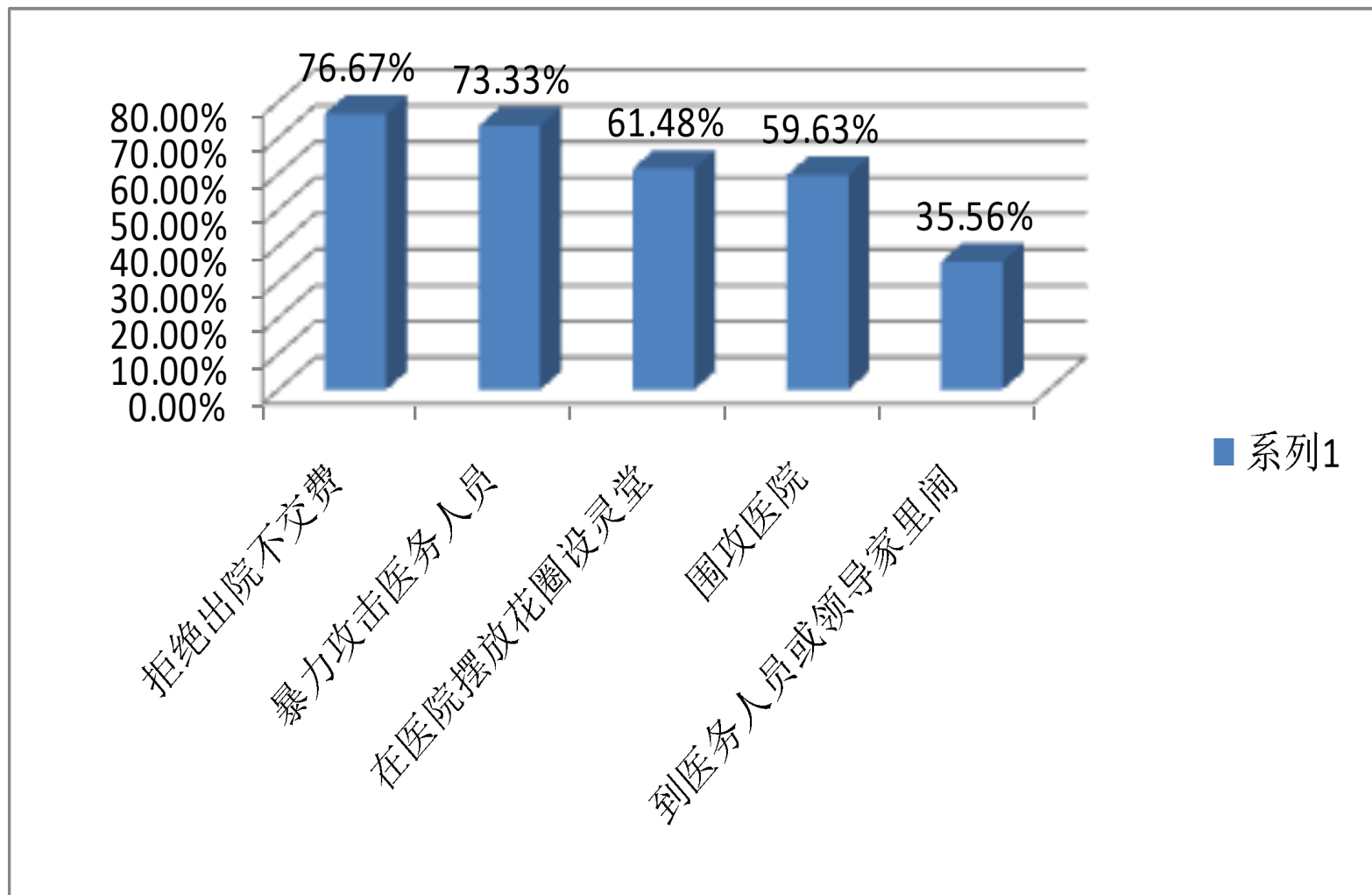
很好治
疗效果

医院经
济管理
需要

避免医
患纠纷



据中华医院管理学会调查





有效医患沟通到底有多重要

- **80%以上医患纠纷和医疗事故是由于缺乏有效沟通引起的。**
- **没有沟通、不会沟通、沟通不恰当.都在不同程度上加剧了医患之间的紧张对立情绪。**
- **一名优秀的医护人员除了有责任感、对病人有关爱之心外，还需要掌握与病人进展有效沟通的技能。**

二、如何在建立和谐关系中有效医患沟通



- 第一，了解患者，觉察自己
- 第二，适合的语言性和非语言性沟通
- 第三，询问患者患病的感觉
- 第四，“共情”——感同身受
- 第五，使用积极的、肯定的语言
- 第六，学会使用“我们”的语句



第一，了解患者，觉察自己



了解患者

- 高度自我，期待重视；
- 缺少信任，担心价格；
- 耐心解释，态度热情；
- 重视诊断，关注愈后
- 有钱有权，需求过度；
- 后果不良，打闹补偿。



中国患者喜欢什么样的医生



来源：“医学界杂志”微信，一份由针对全国10省市名4000住院患者的调查问卷结果

第一，了解患者，觉察自己



觉察自己

- 觉察自己职业岗位
- 觉察自己的个性特点
- 觉察自己的思维方式
- 觉察自己的心理期待
- 觉察自己情绪状态
- 觉察自己的行为举止

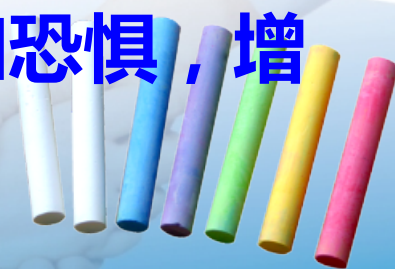


第二，适合的语言性和非语言性沟通巧



言语沟通技巧

- 1) 提问 多开放性问题、少封闭性问题
- 2) 倾听 注视、点头、重复、镜映、共情
- 3) 澄清 是将模棱、含糊病人陈述整理清楚
- 4) 条理清晰 5W1H
 - Why—检查治疗优点，What—检查治疗目的，When—检查治疗的约定时间，Where—检查治疗的部位，Who—检查治疗的医生，How—检查治疗的步骤
- 5) 积极语言 问候礼貌语言、肯定的、多用鼓励话
- 6) 巧用心理暗示 通过暗示缓解患者紧张和恐惧，增加患者的信息，避免消极暗示（讲故事）



非言语沟通



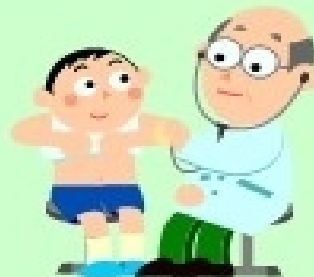
决定人第一印象的“55387”定律

服饰外表



• 55%

表情声音



• 38%

谈话内容



• 7%



非言语沟通



非言语沟通包括面部表情自然、体态表情、目光接触、保持朝向与合适距离、时刻注意手势语、声音传递的信息等。

声音信息：语音适中、语气和缓、语调自然、

语速稍慢。

仪表要求：衣着整洁，修饰大方，举止自然。



手势触摸



目光接触



面目表情



仪表姿态

Dream unlimited



第三，询问患者患病的心情和感觉



简单地询问患者：

“你有什么感觉；”

“今天看病感觉怎么样？”

“现在感觉好些吗？”

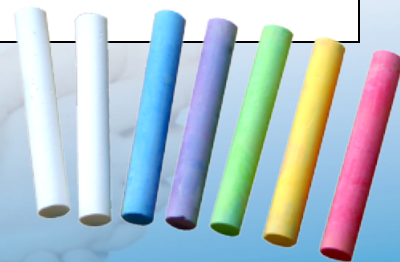
“自从患了糖尿病，您的心情怎么样？”



第四，“共情”——感同身受



- **反响或确认**：诊疗中观察患者的情绪反响，同时，要对患者的话语做出反响，让她知道医生听到他的期待和担忧。如，“听起来似乎关节炎犯了，折磨着你”“您是在告诉我，自从患病后这一点你很苦恼的。”
- **接纳患者的感受〔正常化〕**：告诉患者他们的感觉是正常的，使他们安心。如，“任何一个患有这种疾病的人都会感到打击太沉重了。”



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/86805610700006117>