

# 关于危重患者的沟通与交流



# 前言

- 卡耐基曾经说过“一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外85%靠人际关系、处世技能。”而处理人际关系的核心能力就是沟通能力，正如有的专家所说：“沟通的素质决定了你生命的素质。”





# 教学目标

- 说出与危重患者沟通的意义
- 了解与危重患者沟通的现状及存在的问题
- 说出几项危重患者沟通的技巧





# 沟通 (communication) 的概念

沟通是遵循一系列共同规则，将信息从一个人传递到另一个人的过程，有效的沟通应该是接受者所受到信息与发出者所表达的正好相同。沟通的结果不但双方能互相影响，并且双方还能建立起一定关系。



# 沟通的重要性

• 你需要了解对方



• 你需要有效地表达自己





# 与患者及家属沟通的意义

1. 以人文关怀为核心内容的医疗服务，其服务品质的衡量标准就是患者及家属的满意度。
2. 满意度的高低则是由患者及家属在和他们的期望值进行对比后得出的。





# 与患者及家属沟通的意义

3. 如何去了解和把握患者或家属的期望值，如何尽可能地使医疗服务的实际所得达到患者和家属的期望值？
4. 除了医院的硬件环境、医务人员的技术、便捷的流程、合理的费用和高效率的管理等因素外，**医患之间的沟通在一定程度上起着决定性的作用**





# 人际沟通形式





# 一、沟通

指沟通者以语言或文字的形式将信息发送给接受者的沟通行为。

## 沟通的类型

语言性沟通

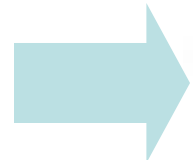
非语言性沟通

不使用语言、文字的沟通，它包括的信息是通过身体运动、面部表情、利用空间、利用声音和触觉产生的，它可以伴随着语言性沟通而发生。





非语言沟通



面部表情

身体姿势

仪表服饰

人体触摸

空间距离

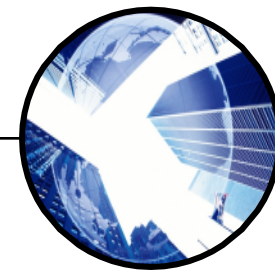
环境布置

交往中一个信息的表达 = 7% 的语言 + 38% 的声音 + 55% 的面部表情。





# 非语言性沟通的形式



# 体 语



仪表姿态

*Dream unlimited*



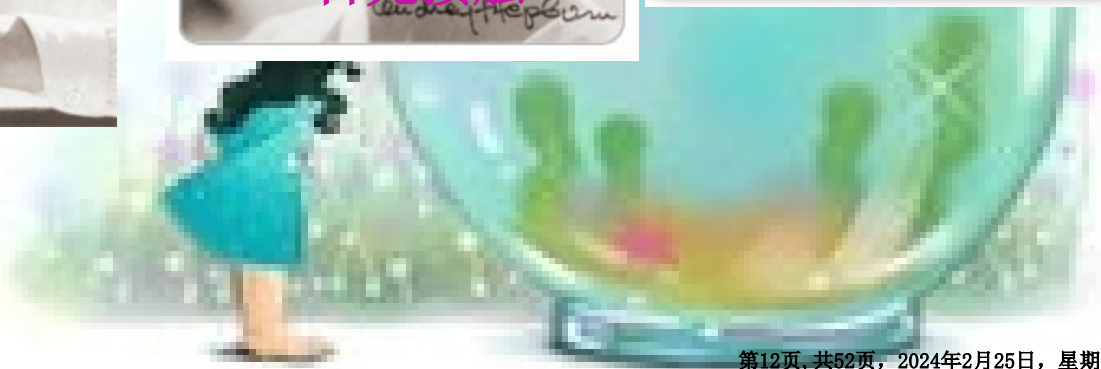
面部表情



目光接触



手势触摸





## 😊 微笑的意义

- 微笑能打动人心
- 微笑可以激发自信并帮助看到微笑的人建立信心
- 可以把自我接纳和接纳他人的态度传给对方。

## 😊 微笑的艺术

- 让微笑发自内心
- 不要不敢笑
- 不要强颜欢笑
- 身处困境也要微笑
- 用微笑驱散你的不快
- 保持心情愉快







# 常用的沟通技巧

倾听

反映

提问

重复

澄清阐明

沉默

触摸



# 语言表达

对不起

请

最重要的  
尊重词汇

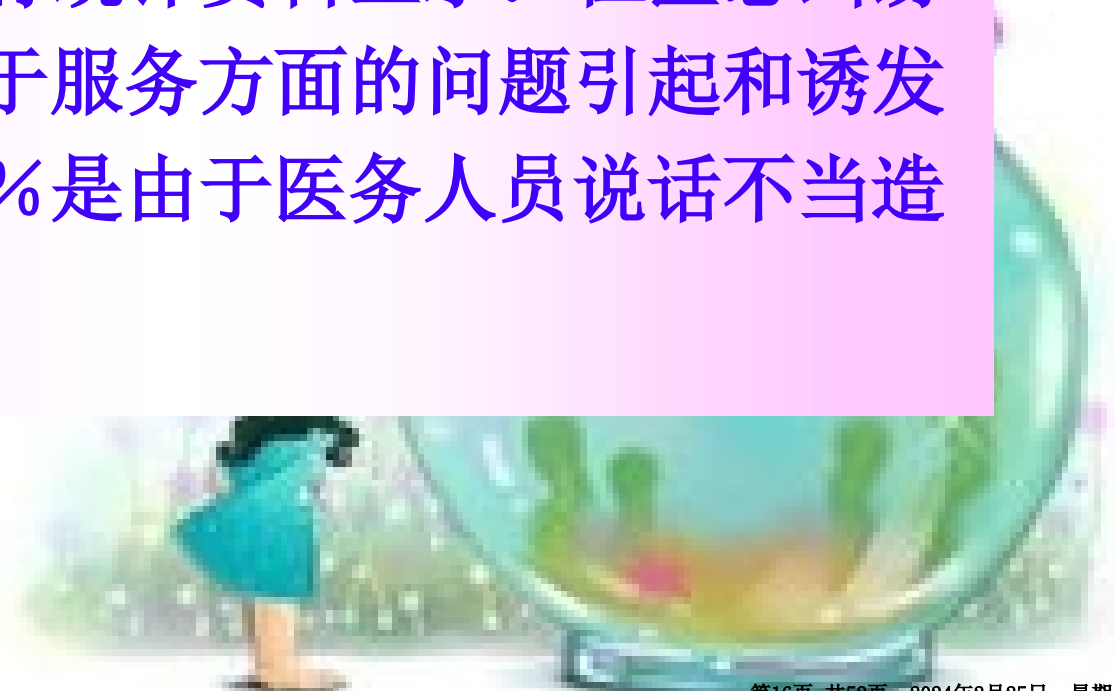
谢谢

您



# 你会和患者说话吗？

- 语言作为人们表达意思、交流感情、传递信息的工具，在沟通医患关系中有着非常重要的不可替代的作用。有统计资料显示：在医患纠纷中，有65%是由于服务方面的问题引起和诱发的。而这其中35%是由于医务人员说话不当造成的。







# 沟通技巧



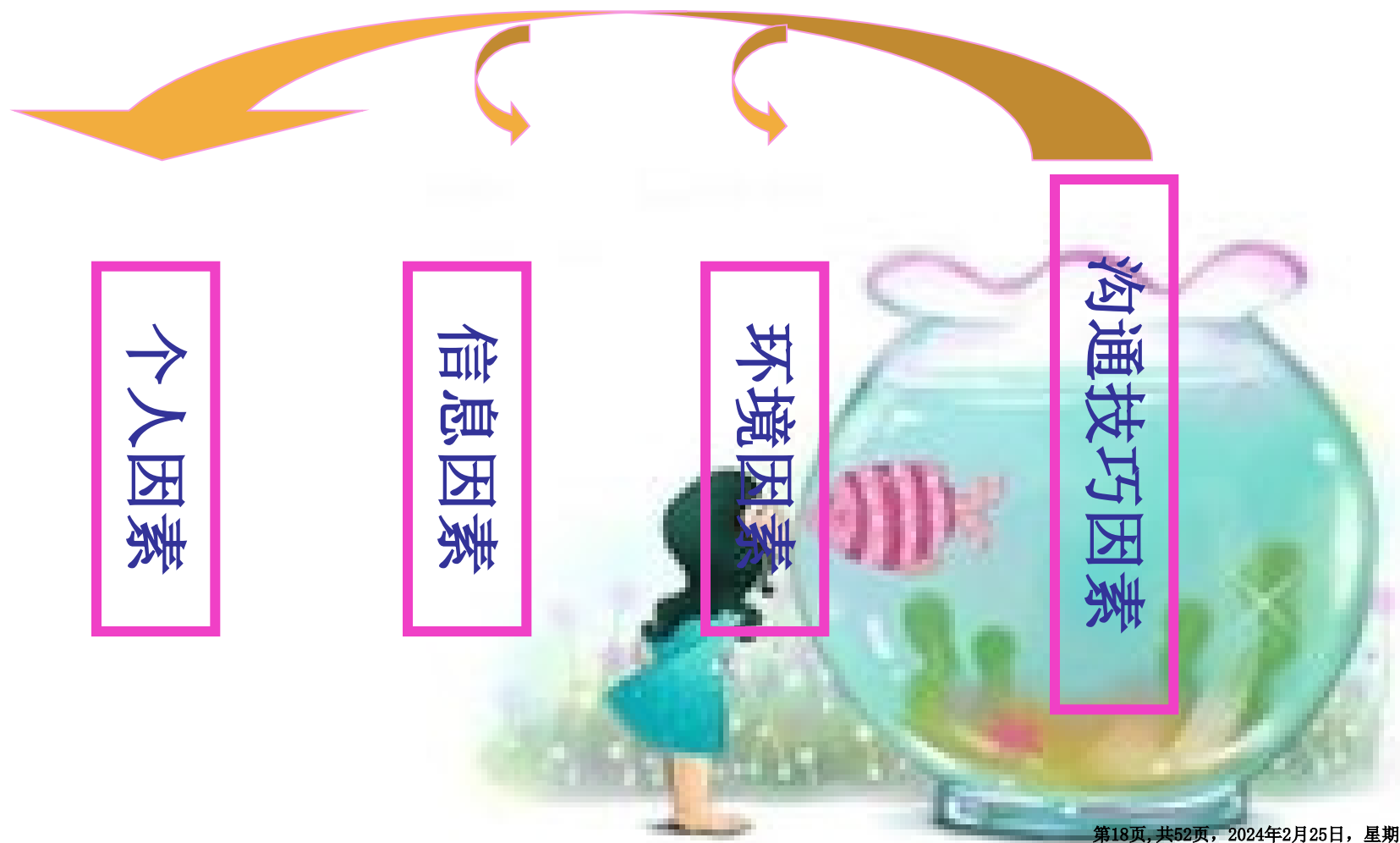
## 多赞美、少批评

扬善于公堂，规过于私室：你称扬人可以在大堂广众之下，但规劝人要在私下，要给他留面子，不然他会恼羞成怒。

三明治策略：夹在两大赞美中的小批评



# 影响有效沟通的因素





# 运用语言声调、语调

我 从未 说过 他 欺骗 她

我 从未 说过 他 欺骗 她

我 从未 说过 他 欺骗 她

我 从未 说过 他 欺骗 她

我 从未 说过 他 欺骗 她

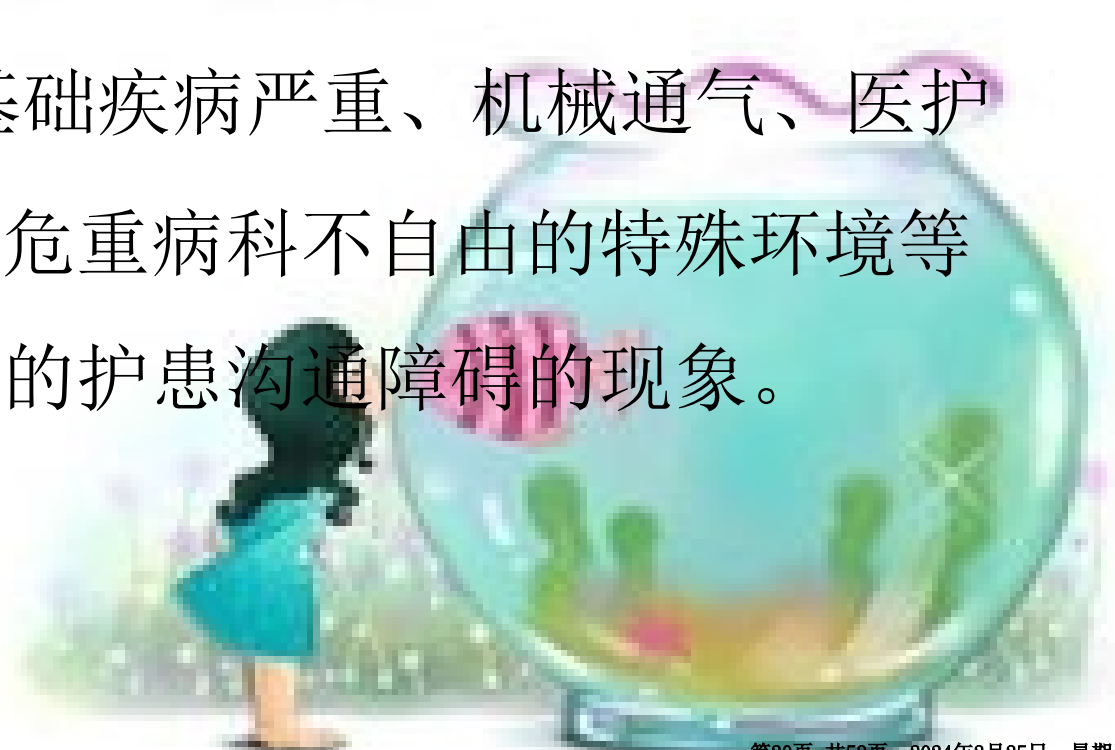
我 从未 说过 他 欺骗 她





# 与危重患者沟通与交流的意义

1. 危重病人一般需要进行基础生命体征的监测，通过抗感染、营养支持和器官功能支持治疗有康复希望的病人，
2. 危重病人由于基础疾病严重、机械通气、医护人员工作繁重和危重病科不自由的特殊环境等因素，存在大量的护患沟通障碍的现象。



# 与危重患者沟通与交流的意义

3. 在危重病科及时有效地跟患者沟通，既可以满足患者的生理、心理、社会等方面的需要促进患者的康复，又有利于防止医疗纠纷的发生。
4. 随着生活水平的提高，患者和家属的自我保护意识不断的增强，建立良好的护患关系，沟通就显得非常重要和迫切。





# 与危重患者沟通的意义

有学者批评危重病科是一个“高科技，少关注”的地方，意思是指护士用很多时间去照顾病人的生理机能及操作高科技的护理仪器，而忽略了对病者心理护理，正因为这个问题，所以推行“全人护理”。

强调施行护理时，应把专注放在患者的生理及心理两者的需要上，而不是把时间全放在操作那些护理监护仪上。





# 危重患者护患沟通的现状

- 护理人力资源缺乏
- 忽视危重患者的沟通需要
- 缺乏沟通行为
- 欠缺有效的沟通技巧





# 与危重患者沟通的分类

- **语言沟通** 尊重患者是沟通的基础尽可能为患者提供足够的信息，语言表达时要注意语调、语速，针对患者的年龄、性格、选择不同的谈话方式和内容。
- **非语言沟通** 创造良好的危重病科环境，减少患者的不良情绪，书面的沟通，目光的交流，适当的触摸。



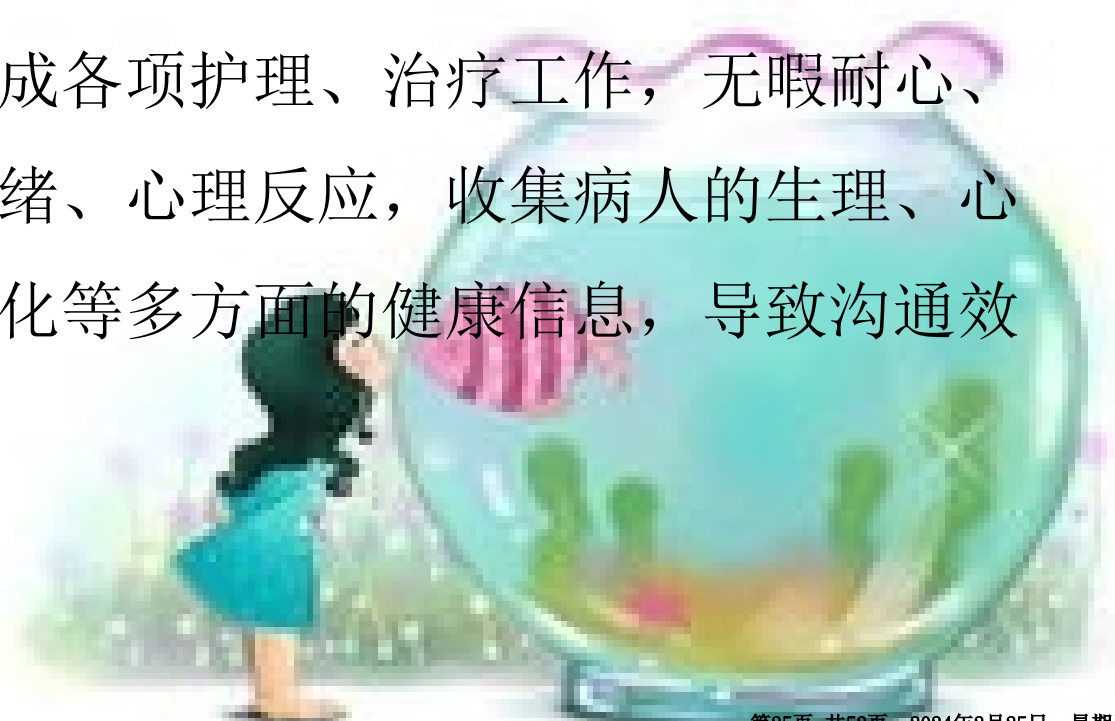




# 危重患者护患沟通的现状

## 1. 护理人力资源缺乏

合理调配人力资源是保证护患沟通效果的重要条件。由于目前护理人力资源缺乏、病区住院环境资源被极限利用，临床护士整天忙于完成各项护理、治疗工作，无暇耐心、细致地关注病人的情绪、心理反应，收集病人的生理、心理、精神、社会、文化等多方面的健康信息，导致沟通效果的不利。



## 2. 忽视危重患者的沟通需要

30%护士不知道或完全不知道如何与病人沟通

33.3%的护士不知道或完全不知道如何根据不同的情景采用不同的沟通技巧

83.3%的护士对沟通方式基本了解

33.3%的护士认为对病人提出的不合理要求应不予理睬，对疑虑过重、爱唠叨的患者采取的态度则感到反感

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/588036060023006064>