

关于医患沟通概论

内 容 提 要

医患沟通学概论

如何告知坏消息

医患沟通学概论

医患沟通概念

“医”和“患”之间的关系

——“医生”和“患者”？

“医方”？

医生、护士、医技、后勤、
管理部门

“患方”？

患者、家属、监护人、单
位组织或保险机构等

原本应该这么简单



医患沟通概念

医患关系



广义医患关系：指以医生为主体的医务人员（包括医生、护士、医技人员、后勤、管理人员等，“**医方**”）与以患者为主体的就医者（包括患者及其家属、监护人、单位组织、保险机构等，“**患方**”）在**诊断、治疗、护理**等过程中形成的**人际关系**。现代医患关系通常包括技术关系和非技术关系。

医患沟通

医患沟通概念

狭义：医务人员在日常诊疗过程中，与患者及家属就伤病、诊疗、健康及相关因素（如费用、服务等），主要以**诊疗服务的方式**进行的沟通。

广义：各类医务工作者、卫生管理人员及医疗卫生机构，还包括医学教育者，围绕医疗卫生和健康服务的法律法规、政策制度、道德规范、医疗技术与服务标准、医学人才培养等方面，以**非诊疗服务的各种方式**与社会各界进行的沟通交流。

医患沟通学概念

研究医患沟通的过程、沟通行为以及医患关系等诸多因素，**探索**如何以沟通医患双方相关信息来提高医疗质量、改善医患关系，**研究**如何将心理和社会因素转化为积极有效地手段与方法，**推进**现代医学诊治伤病和维护健康的一门学科，**探究实施**现代医学模式的一门新的应用型边缘学科。

让良好的医患沟通更好地促进医疗活动！

医患沟通的目的和意义

- ✧ 提高诊疗技术与人文服务水平
- ✧ 提高患者对医嘱的遵从性
- ✧ 增强患者的抗病信心



当前医患关系？

你如何看待当前医患关系？

有什么体会可以和大家分享？



当前医患关系?



主流

支流



医患冲突

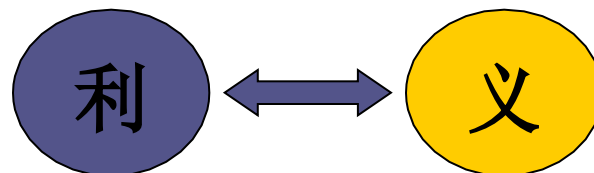


认识偏差
沟通不畅

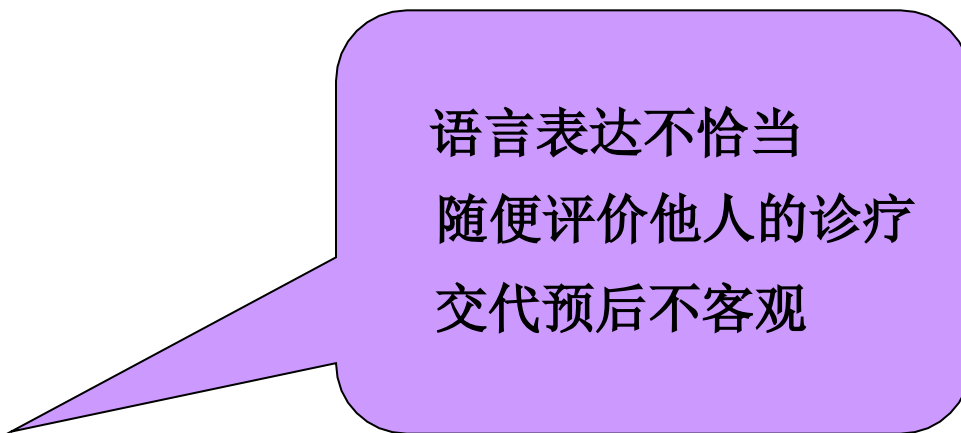


医患沟通不畅的原因

1.经济大环境改变
导致医患观念的冲突；



2.医生对医患沟通
的不重视和不恰当
表现；



医患沟通不畅的原因

3. 患者对医疗行为的不理解



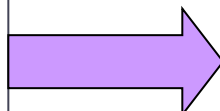
消费关系?
知识缺乏

4. 缺乏制度保障



投诉、上访、医闹?

5. 医学教育理念的落后



人文精神和
“健康”新认识不足

目前国内医患沟通的特点

- ✧ 传统医学的人文精神逐渐消失
- ✧ “以医为尊”、“患者求医”心理仍存
- ✧ “重病轻人”、“重身轻心”、“视人为机”
- ✧ 患者不满意，纠纷、投诉层出不穷
- ✧ 医护人员身心疲惫



如何快乐
做医生？

通过良好的医患沟通
建立良好的医患关系

“不就是好好说话嘛”！

说什么话？ 怎么说话？

内容

方式

策略

技巧

医患沟通的内容

※ 诊疗方案的沟通

- (1) 现病症信息：现病史、既往史、体检与辅助检查、临床诊断等信息；
- (2) 治疗相关信息：拟执行的治疗方案或处理意见，需要注意的事项及配合要点，家属的资源准备（心理、经济）；
- (3) 预后相关信息：近期和远期预后
- (4) 心理状态信息：心理健康水平、应激水平、治疗态度、社会支持情况及精神科（心理科）会诊的必要性评估。

医患沟通的内容

✧ 诊疗过程的沟通

疾病诊断、诊疗措施、重要检查目的和结果、病情变化及预后、某些药物可能引起的副作用、手术方式、并发症及防范措施、医疗费等等。

医患沟通的内容

掌握患者三方面信息

- 1.疾病的性质和严重程度；
- 2.心理应激水平与危害程度；
- 3.社会支持系统的配置情况。

典型病例沟通体会（一）

他原来是精神分裂症……



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/715340321033011202>