

---

# 《天下良医责任-医患关系诊断与维护》

编号：YL-02

## 课程背景及价值

医患关系紧张令医院非常头痛,医患关系紧张本质上是复杂的社会问题在医院的反映,但是跟医护人员本身的沟通意愿和沟通技能也有很大关系。据调查,80%的医患纠纷都是由于沟通不良引起的,如果沟通良好,这些纠纷就会减少甚至不会发生,所以加强医患沟通的训练是非常重要的。

## 课程主题

《天下良医责任-----医患关系诊断与维护》

## 授课对象

医院中高层管理者、全体医务工作者

## 授课方式

讲授与案例分析,研讨与互动训练

## 授课时间

6小时:1天

## 课程目标

- 1、明确医患关系的过去现在与将来,正确认知平等的合作伙伴关系
- 2、掌握一流的沟通技巧,正确处理医患沟通中出现的矛盾
- 3、学会行医过程中的自我保护技巧,找到从医的幸福感。
- 4、以患者为中心或者以关系为中心的技巧,以促进患者和医护人员之间的合作伙伴关系。

## 学员受益

通过本次课程的学习,使学员充分了解和掌握医患心理学、医患关系与角色定位、医患交往与沟通技巧,以及医院患者抱怨的识别与处理实战技巧等。针对目前国内医院医务人员普遍存在的医患沟通障碍,提出医患心理学的

---

概念，剖析医患角色及医患关系，强调课程的实用性、技巧性与艺术性，完全以管理实践操作为着眼点，确保学员易学易懂，其所学均能直接用于现实中医患关系的实践操作。

## 课程大纲

### 一、医患关系与医患沟通的重要性

- 1、医患沟通可以大量降低纠纷
- 2、医患沟通在医院服务营销中的作用

### 二、医患关系分析

- 1、内涵 实质 基本特征
- 2、决定医患关系好坏的因素
- 3、医患关系达成的要素、动力分析、终止

### 三、医患关系紧张的原因分析

- 1、政府因素
- 2、媒体因素
- 3、患者及家属的因素
- 4、医师因素

### 四、医患关系的现在与未来

- 1、医疗手段技术化与医患关系的异化
- 2、社会生活医学化与医患关系的扩大化
- 3、卫生资源匮乏与医师责任的社会化
- 4、市场经济与医患关系物化
- 5、医疗保险与医患关系复杂化

### 五、常见心理现象分析与应用

- 1、角色心理（夹心板）
- 2、紧张缓和
- 3、错误的前提暗示

### 六、密切医患关系的基本原则

- 1、树立真心为患者服务的理念
- 2、主动、热情、诚恳、耐心
- 3、理解对方、站在对方角度思考问题
- 4、注意多渠道和沟通技巧的使用
- 5、把握说话内容，多言和慎言相结合

### 七、医患沟通中的关键点

- 1、充分领悟角色
- 2、努力充实自己
- 3、构建心与心的桥梁

---

4、常用技巧 倾听 赞美 说服 容纳 患者有知情权

5、特殊技巧

- (1) 用好心情感染患者
- (2) 学会“感情输入”
- (3) 记住对方的名字
- (4) 同伴意识归属法
- (5) 学会尊重别人
- (6) 学会与患者家属沟通
- (7) 学会控制情绪
- (8) 学会提问
- (9) 学会沉默
- (10) 分段式沟通法
- (11) 婉转沟通法
- (12) 关闭信号沟通法
- (13) 语带威胁法
- (14) 集体归属法

## **八、 和谐的医患关系**

1、医师 2、患者及家属 3、医院 4、政府

## **九、医患沟通妙语集萃**

## **十、危机沟通**

- (1) 发生危机事件时如何积极应对
- (2) 如何与新闻媒体打交道。