
《医患和谐关系建立与医患沟通技巧培训》

【课程背景】

随着生物心理社会医学模式的普及和新世纪医疗服务水平的提高，患者的健康保健需求和对医疗的满意度发生了很大变化，医患关系问题尤为突出。患者患病求医、去医院就诊，是作为求助者；医生看病和治病，是作为帮助者。这样就形成了在医院这种特殊的社会场合中医生与患者及其家属相互作用的人际交往关系，即医患关系。换句话说，医患关系是指医护人员在诊断、治疗与护理等医疗过程中与患者及其家属所建立起来的一种特殊形式的人际关系。可以这样说，医患关系是所有临床工作的基础，它的好坏直接影响到医疗质量和满意度。其重要性主要体现在以下两个方面。

1.良好的医患关系是医疗工作开展的重要前提：医疗过程中的检查、诊断和治疗需要医患的双方合作才能顺利进行。为了对患者作出正确的诊断和实施相应的治疗措施，医生需要患者提供详尽的病史资料和在治疗过程中及时地反馈信息，因此取得患者的合作尤为重要。而医患之间相互信任、相互尊重的良好关系能显著提高医患之间的合作程度，有助于明确诊断和给予有效的治疗干预。2.融洽合作的医患关系是对患者的一种心理和社会支持：良好的医患关系具有积极的心理支持和社会支持的功效，即药物治疗和其他治疗效果的取得与医患关系有着密切的联系。临床实践经验不容否认的一个客观事实是，专业知识和临床技能相仿的医生在诊治同类疾病患者时其疗效会有较大的差异，这就说明了治疗效果不仅取决于医生的医学知识及操作技能，同时也取决于医患之间的关系状态。

医患关系的建立,根据医学心理学和社会心理学的研究,临床上常见的医患关系一般有3类模式,即主动-被动型、指导-合作型,以及共同参与型。可以用家庭关系来分析理解医患关系,即医务人员多数情况下对待患者以如同家庭中的父母或成人角色来对待儿童,从中不难发现,医患关系常常是不平等,而这种不平等的人际关系很容易产生纠纷与问题,因为人际心理学的研究显示,平等的人际关系建立才是理智、稳定、牢靠和持久的,否则是不稳定的,容易中断和破裂。

【培训对象】

医务人员(医生、科室主任、护士)等

【培训时间】

两天

【课程目标】

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。针对目前国内外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。

【学员对象】

卫生厅局长、副厅长、医院院长、职能部门领导、人力资源部长及科室主任以及医疗行政机构管理人员;高级客服经理、客服主管、客服人员、销售代表、营销经理、市场部经理及其它服务部门的经理人

【课程大纲】

一、病人角色与病人的心理活动特点

- 1、病人角色的认同
- 2、病人角色的认同不良
- 3、病人心理的一般特点
- 4、病人的心理需要
- 5、医患交往模式

二、医患沟通的核心理念

- 1、医患沟通的功能和作用
- 2、医患关系紧张的直接原因和根本原因
- 3、化解医患纠纷的主要途径

三、医患沟通的任务

- 1、确立新理念
- 2、构建新机制
- 3、实现新模式

四、医患沟通的障碍

- 1、思想观念的差异
- 2、知识结构的差异

3、利益调整的差异

4、权利分配的差异

五、医患沟通的建立

1、医患一体的认知

2、医对患的导引

3、医院宗旨的更新

4、医患沟通的策略

5、医患沟通技能要素的构成

6、医务人员言语沟通技巧

7、医务人员行为沟通技巧

8、医患交友的意义和方法

9、机制和制度上的医患沟通

10、环境和技术上的医患沟通

11、医院管理和文化的优化

六、鉴于医患关系的重要性，医生的行为标准 7 大原则：

1、应该同情和尊重患者，致力于提供完善的医疗服务；

2、应该诚实对待患者和同事，敢于暴露自己个性或能力上的不足，或者敢于揭露有欺诈行为的人；

3、应该尊重法律，并认识到有责任为患者寻找变通办法，维护患者利益；

4、应该尊重患者、同事和其他卫生专业人士的权利，在法律允许范围内保护患者的隐私；

5、应该不断学习、应用和提高科学知识，使之有利于患者、同事和社会，并注意征求或咨询意见；

6、除非急诊例外，日常临床工作应该为患者提供适当的服务，患者可以自由选择服务、合作的对象和所提供的医疗服务环境；

7、应该认识到医生也有责任参加改善社区的相关活动。

七、如何提升与改善与三种类型患者的沟通技巧

- 1.求医心切型患者
- 2.高度的自我中心型患者
- 3.明显的情感反应型患者

八、如何改进沟通技巧

- 1、询问的技巧：
- 2、情感的鼓励和疏泄：
- 3、澄清问题的技术：
- 4、沟通和交往分析：
- 5、遵循医学伦理的6个原则：
 - 1)有益，应用对患者有帮助的技能;
 - 2)非渎职，避免言行伤害患者;
 - 3)自主，尊重患者的独立性;
 - 4)公正，避免偏见和歧视;
 - 5)保密，尊重患者的隐私;
 - 6)诚实，真实对待自己和患者。

九、如何提升医患言语沟通技巧

- 1、善于引导病人谈话
- 2、开放式的谈话

-
- 3、重视反馈信息
 - 4、谈话态度认真
 - 5、处理好谈话中的沉默

十、患者抱怨的处理规范及技巧

- 1、正确对待顾客的抱怨
- 2、顾客抱怨的原因
- 3、正确措施
- 4、处理技巧
- 5、解决方案