

医患沟通——医疗的人情味

课程背景：

在当今互联网技术不断发展、人才合理流动、医生多点执业的大环境下，医院之间医疗水平差距已经越来越小，医疗技术将不再是患者选择医院的主要条件，患者更加看重的是就医体验。医患沟通对营造宽松的就医环境，建立良好的医患关系，提升病人满意度，预防或减少医疗纠纷的发生将起到积极的推动作用。因此，身为医护人员做好医患沟通工作显得尤为重要。

课程收益：

- 深刻理解病人至上的理念
- 掌握沟通技巧
- 提升沟通能力
- 减少医患矛盾
- 提高病人满意度

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：医疗从业人员

课程方式：授课、课堂互动、案例讲解

课程大纲

第一讲：树立以患者为中心的理念

一、树立服务意识，弘扬医学精神

1. 希波克拉底的故事
2. 服务人性化
3. 制度温情化

二、患者至上，感动服务

1. 就医体验
2. 就医体验体现在那些环节

3. 如何实践患者至上
4. 从一个真实故事中理解以病人为中心

第二讲：医患沟通概述

一、医患沟通的意义

1. 体现仁术的要求
2. 有助于病的诊断和治疗
3. 满足患者对医疗信息的需求
4. 密切医患关系
5. 减少医疗纠纷

二、医患沟通不足之处

1. 医生不积极
2. 患者不理解
3. 形式单一
4. 沟通效率低

三、医患沟通中病人的语言特点

1. 求助性
2. 消极性
3. 复杂性
4. 零散性

第三讲：医患沟通技巧

一、医患沟通不畅的常见原因

1. 态度生硬
2. 重信息，轻情感
3. 沟通时间太短
4. 告知不充分
5. 患者不切实际的期望值
6. 重大误解
7. 太专业，听不懂

二、沟通的基本要求

1. 良好的陈述能力
2. 坦诚
3. 建立信任
4. 学会赞美

三、语言沟通

1. 用协商式语言，忌用命令式语言
2. 沟通中的“一慢、二看、三通过”
4. 通俗直白
5. 称呼恰当

三、非语言沟通

1. 场景布置
2. 行为举止
3. 肢体语言
4. 重复
5. 补充
6. 替代
7. 强调
8. 微笑

四、情绪交换

1. 倾听、反馈
2. 体察隐藏情绪
3. 适当坦露

五、知情同意的告知体系

1. 医疗风险
2. 替代方案
3. 利弊
4. 告知主体
5. 告知方式
6. 充分

六、医患沟通的那些“坑”

1. 熟人看病

2. 一知半解的患者
3. 查百度
4. 录音录像
5. 风险转嫁
6. 踩雷区

七、如何降低沟通成本

1. 科普宣传册
2. 微电影
3. 制作沟通手册

第四讲：医患矛盾的沟通和接待

一、患者对服务不满的沟通技巧

1. 不推诿
2. 让不满没有落脚点
3. 调整患者的心理预期

二、接待投诉技巧

1. 首诉负责制
2. 认真对待，仔细记录
3. 倾听、任其宣泄
4. 共情

三、医疗投诉接待的告知体系

1. 纠纷的解决途径
2. 复印复制病历资料的规定
3. 封存启封病历实物的规定
4. 尸检的规定