第一图书网, tushu007.com

<<医患关系学>>

图书基本信息

书名：<<医患关系学>>

13位ISBN编号：9787030215871

10位ISBN编号：7030215877

出版时间：2008-5

出版时间：科学出版社

作者：王明旭 编

页数：304

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

内容概要

和谐医患关系是构建和谐社会的重要因素之一。
战胜疾病是医患双方共同努力的目标。
医患关系学既研究影响诊疗疾病和医患关系的诸多因素，又探索如何以沟通医患双方相关信息来优化诊疗疾病，改善医患关系，同时研究如何将心理学、行为科学以及人文和社会等学科的理论和一些方法运用到改善医患关系中去，丰富医学科学的内涵，推进现代医学诊治疾病和维护人类健康的发展。
本书可作为高等医药院校教材，也可作为广大医务工作者、医学院校师生、行政管理人员工作中的参考书。

<<医患关系学>>

书籍目录

第一章　绪论　　第一节　医患关系与医患关系学　　第二节　医患关系学的研究对象和任务　　第三节　医患关系学的研究方法和意义　　第四节　医患关系学与其他学科的关系　第二章　医患关系的历史演变与发展趋势　　第一节　我国医患关系的历史演变　　第二节　国外医患关系的历史演变与借鉴　　第三节　医患关系的发展趋势　第三章　医患关系的基本模式　　第一节　医患关系基本模式的含义与分类　　第二节　萨斯-荷伦德医患关系模式　　第三节　布朗斯坦医患关系模式　　第四节　维奇医患关系模式　　第五节　构建新型医患关系模式　第四章　医生的权利和义务　　第一节　医生角色　　第二节　医生的权利　　第三节　医生的义务　第四节　医生权利与义务的辩证关系第五章　病人的权利和义务　第一节　病人角色　第二节　病人的权利　第三节　病人的义务第六章　病人的角色行为　第一节　疾病行为　第二节　求医行为　第三节　遵医行为第七章　医患关系的主要问题及产生原因　第一节　目前医患关系概况　第二节　目前医患关系主要问题产生的原因分析第八章　医患关系的社会影响因素　第一节　影响医患关系的法律与政策因素　第二节　影响医患关系的经济因素　第三节　影响医患关系的文化伦理因素第九章　医患沟通的原理　第一节　人际沟通的基本原理　第二节　医患沟通的概念、意义和原理　第三节　医患沟通的内容、过程和制度的推广　第四节　医患沟通障碍第十章　医患沟通的途径、技巧和方法　第一节　医患沟通的准备和具体过程　第二节　医患沟通的基本原则和伦理原则　第三节　医务人员的语言沟通及技巧　第四节　医务人员的非语言沟通及技巧　第五节　其他形式的医患沟通技巧第十一章　主要临床科室的医患沟通　第一节　内科的医患沟通　第二节　外科的医患沟通　第三节　妇产科的医患沟通　第四节　儿科的医患沟通第十二章　其他临床科室的医患沟通　第一节　传染科的医患沟通　第二节　性病的医患沟通　第三节　精神科的医患沟通　第四节　眼科、耳鼻喉科、口腔科的医患沟通　第五节　肿瘤疾病的医患沟通第十三章　护患关系和沟通　第一节　概述　第二节　语言沟通在护患沟通中的应用　第三节　非语言沟通在护患沟通中的应用　第四节　护患沟通与护士应具备的素质第十四章　门诊和急诊的医患沟通　第一节　门诊的医患沟通　第二节　急诊的医患沟通第十五章　医患关系与医疗纠纷　第一节　概述　第二节　医疗纠纷的种类　第三节　医疗事故　第四节　医疗事故的认定与处理第十六章　医学职业精神的现实构建　第一节　医学职业精神的全面解读　第二节　当今中国医学职业精神的构建　第三节　医学职业潜规则的彻底颠覆　第四节　医学职业显规则的积极践行第十七章　社会和医学界与医患关系的构建　第一节　社会与医患关系的构建　第二节　医学界与医患关系的构建　第三节　医学界与社会信任机制的建立和发展参考文献

章节摘录

第一章 绪论处理好医患关系是实践医学目的、发扬医学职业精神的关键环节，是实现医学的社会保障作用，使医疗服务有序运行的关键环节。
医患关系是伴随着医疗服务诞生的，自从有了医疗服务，便产生了医患关系。
为了更好地承担起医学的救死扶伤、治病救人的崇高使命，为了构建和谐的医患关系，深入研究医患互动的规律，医患之间相互尊重、相互信任的行为机制，医患双方各自的社会角色、行为模式及其权利和义务，医患之间有效沟通的原则和方法等，是十分必要的。
医患关系学所面临的这些重大课题，要求每个医务工作者和医院管理工作者都必须学习它，研究它，实践它。
第一节医患关系与医患关系学医患关系是在医疗服务活动中客观形成的医患双方以及与双方利益有密切关联的社会群体和个体之间的互动关系，医患关系学是研究医患关系活动规律和运行机制的科学。
没有医患关系就不会形成医患关系学，但为了优化医患关系，构建和谐的医患关系，就必须研究它的规律性，研究影响构建和谐医患关系的各种因素，研究构建和谐医患关系的模式和原则，研究医患关系中存在的各种问题及其对策。
一、人际关系的概念和特点人际关系是指人们在物质交往和精神交往基础上形成和发展起来的人与人之间的各种联系。
人际关系是与人类同步发生与发展的最普遍的一种关系，是受经济关系、政治关系、文化关系制约的一种关系，它是人们之间最直接、最常见的一种关系，渗透在人们社会关系的各个方面。
人际关系是人与人之间的相互关系，它存在于人际认知、人际情感和人际行为之中。
人是群居的动物，人为了生存和发展就必须和他人结成各种关系。
每个人一生下来就处于原已存在的各种社会关系中，并通过自身的选择和活动发展着各种人际关系。
人际关系从本质上说是一种社会关系，它受着各种复杂的社会关系的制约，反过来，它又影响着不同社会关系之间相互作用的方式。
人际关系是建立在需要基础上的，需要包括物质需要与精神需要。
如果交往能够满足双方的需要，相互间就会产生并维持相互间亲近的心理关系，例如友谊可使人们互相接近，利益冲突则会使双方产生厌恶乃至敌对的情绪。
患者由于健康需求而产生求医行为。
如果医务工作者在与患者接触过程中，理解患者的感受，尊重患者的人格，能够切实地解除患者的疾病痛苦，双方就会建立良好的人际关系。
相反，即使患者由于健康需要主动来找医生的，但医生的态度生硬，不尊重和关怀患者，双方就很难建立起良好的人际关系。
人际关系是和人们的情感体验直接联系的。
良好的人际关系使人心情舒畅，精神兴奋，可以促进学习和工作效率的提高。
相反，人们如果处于经常发生矛盾和冲突的人际关系中，暖到不愉快的言论和行为的刺激，人们就会处于悲伤、抑郁和烦躁的情绪状态中，就会感受到压抑、孤独和无助感，就会影响正常学习和工作，进一步还会影响身心健康。
人际关系既是一种交往，也是互动的，双方总会以一定的方式对对方的言行做出应答。
至于双方互动的方式则取决于这种关系的性质、双方互动的条件和环境，以及双方所处的地位和扮演的社会角色。
例如领导与被领导者的互动方式显然不同于同事或同志间的相互方式；教师与学生之间的互动方式也不同于医务人员与患者之间的互动方式。
人际交往的互动过程取决于人们的需要及满足需要的方式，有的交往也许经过一次互动就完成了，有的则需要持续相当长的过程以至终生。
二、医患关系的概念医患关系是重要的人际关系之一。
健康需求是人类永恒的需求，因而使医疗实践成为人类最重要的实践活动之一，伴随着医疗服务活动的医患关系也成为人类最基本的一种人际关系。

医患关系有狭义和广义的两种理解：狭义的医患关系指医生和患者个体之间的相互关系；广义的医患关系指以医务人员为中心的包括所有与医疗服务有关的一方，与以患者为中心的包括所有与患者健康利益有直接关系的一方所构成的群体与群体之间的多方面的关系。
简言之，即以医生为主体的人群与以患者为主体人群之间的关系。
正如西格里斯（Sigcrist）所指出的那样：“每一个医学行动始终涉及两类当事人：医生和病人，或者更广泛的说，医学团体和社会，医学无非是这两群人之间多方面的关系”。
医患关系是整个医学关系中最本质的内容，是涉及医疗质量和医疗服务水平的关键环节。
医患双方都是具有主体意识的主体，医者施医，帮助患者恢复健康；患者求医，接受来自医者的治疗和指导，以争取早日康复。
医患关系这种双向活动，不但决定了双方在医疗活动中的地位和作用，决定了双方的权利和义务。
它要求医者必须尊重患者，尊重患者知情同意、不受伤害和获得最佳服务的权利，患者也应当接受医者正确的医疗和指导，听从医嘱，以达到早日康复的目的。
从这个角度考虑，广义的医患关系。
一则医学行为是一种团队行为，不调动所有与医疗服务有关人员的主动性和积极性，就无法严格保障医疗质量的落实。
二则和患者利益直接有关的人和群体，例如患者的家属等，他们会对患者发挥很大的影响，不做好这方面必要的沟通工作，也会影响正确医疗方案的执行。
三则无论是医方和患方，与之相关的各个方面对整个医疗过程的合理性和合法性都发挥着重要监督作用，是完善医疗活动不可缺少的力量。
医患关系看似一种自然的、客观存在的关系，但由于涉及医患双方都是有意志的人，都是具有不同性格、不同生活经历、不同价值观念、不同认知水平和不同心理和社会需求的人，双方就可能出现各种碰撞，乃至一些不可预见的情况，因此，对医患关系进行深入研究，了解它的本质和特点，了解它的运行规律是必要的。
三、医患关系的性质和特点医患关系具有多方面的社会属性，如何把握其本质属性，是理解医患关系特点和内容的基础。
（一）医患关系的性质医疗服务是一种特殊性质的社会服务，它不同于一般的消费服务，也不同于各种形式的管理服务和行政服务，它是涉及人们的生命安危和健康保障的一种特殊服务。
医患关系的各种属性中，最本质的是契约关系和信托关系。
1.医患关系是契约关系医患关系是建立在平等、自愿基础上的契约关系。
门诊患者挂号就诊，住院患者办住院手续，医患双方就实际形成了在医疗活动之中权利和义务的约定，形成了契约关系。
医患双方在法律地位上是平等的，双方互相信任，都有各自的独立人格和意志，没有高低、贵贱、主从之分，不存在管理与被管理、领导与被领导的关系。
医师既不是患者的领导，也不是患者的仆人；患者既不是医师的下级，也不是医师的主人，双方是为了保障健康利益主动走在一起的，双方应当互相尊重、平等相待。
医务人员在诊治活动中要尊重患者的权利、人格和情感体验，患者应当尊重医务人员的职业自主权、人格和他们的劳动。
医患任何一方都不能把自己的意志强加给另一方，不能强迫另一方听命于自己。
医患双方应当遵循诚信原则，严格履行自己的义务和承诺，应当向对方提供准确和详细的医疗活动所必需的信息。
医患双方应当遵循他们所承担的社会角色的行为规范，特别是法律规范和道德规范。
2.医患关系是信托关系把医师看做生命和健康的守护神。
“信托”中的信就是指医患相互间的信任，主要是医师取得患者的信任。
为此医师一要取得患者的信任，二不要辜负这种信任。
信任关系是医患关系建立的基础，患者如果不信任某个医师，就不可能到他那里就诊。
医师是靠自己的学识、技术、素质和全心全意为患者服务的精神赢得患者信任的。
托是指托付、寄托，即把保障自己健康和生命的重任托付给医师，这是在对医师高度信任的基础上产

生的一种行为。
在医疗活动中，患者是求医者，由于他们缺乏医学知识和对疾病的诊疗技术，他们需要从医师那里取得指导和帮助，达到祛病健身的目的。
患者求医的目的是明确的，消除病痛的愿望是迫切的，对医师寄予的期望是极高的，这就分外加重了医师身上的责任。
这种信托要求，使医患双方在相互信赖的基础上结成了一种特殊的关系。
（二）医患关系的特点医患关系作为一种人际关系，既体现为医师对患者的关怀和救助关系，也体现为对患者的沟通和指导的关系。
患者作为需方，医务人员作为“供方”，他们之间形成一种特殊的供需关系。
在这种关系中，需方是核心，供方是围绕着需方开展自己活动的，主要表现为以下一些特点。
1.医患双方利益的根本一致性医患关系是围绕着患者健康利益建立起来的，患者求医，医者施治，医患之间形成了相互依存、密不可分的关系。
医生因患者而存在、而发展，医学因研究疾病而形成庞大的理论和技术体系。
没有患者，医生就失去了存在的价值，没有医生，患者的健康和生命安全也会失去有效的保证。
患者求医，是为了把自己的疾病治愈，医生看病，也是为了救死扶伤，促进患者的康复，双方在根本利益上是一致的。
医生的服务态度愈好，医疗技术愈高明，就愈会赢得患者和社会的尊敬和肯定，就愈能体现其自我实现的价值。
患者则希望所有医生都成为妙手回春的好医生，只要去求医，就会药到病除。
这种根本利益的一致很容易使医患之间形成亲密和互信的关系，这种情况在其他行业中是比较少见的。
医患关系应当成为社会上最和谐的人际关系，这是患者和医生的共同期望，也是全社会的共同期望。
当然，不是说医患关系之中就没有矛盾，医患关系和其他人际关系一样，受着多种因素的影响，会出现各种不同性质、不同程度的矛盾。
但医患双方根本利益的一致性，却是医患关系的一个根本特点。
2.医患关系的人文性医患关系是一种重要的人际交往关系，是医生对患者实施救助过程的人际交往关系。
医患关系中不仅具有深厚的文化积淀，而且充满着人文精神，充满着利他主义精神，是人类社会互助精神的充分发扬和升华。
医生承担着为患者提供保健照顾的义务，成为患者患病期间可以信赖、可以依托的支柱。
患者在患病期间，被允许可以发生在正常情况下不允许发生的行为举止，成为病人角色中的重要内容，医生对这些行为举止是宽容的、关怀的，并尽量使患者免受疾病的煎熬而尽快取得康复。
医生对患者抗病行为是激励的，使用一切方法调动患者和疾病抗争的积极性。
医生不仅关怀患者身体健康问题，同时也关心患者的心理健康问题。
医生关怀患者是不要求回报的，医生对患者感情是真挚的，是不夹杂某些与医疗无关利益内容的。
医生关怀患者，但始终保持以清醒的科学态度对待疾病，而不是使某种情感扰乱对疾病的诊治，医生对患者的情感是倾注在为患者提供最佳的医疗服务上。
应当看到，随着医学科学技术的发展，大量的诊疗设备介入医疗过程，使医生对医疗设备的依赖逐步增强，影响了医患间的思想情感交流；医学分科越来越细，专科化使得一个医生只对某种疾病负责或疾病的某个环节负责，从而把患者加以分解，削弱了医患间的思想情感联系；再加之生物医学模式的长期影响，医生只关心解剖结构、病理变化、细菌和病毒等。
这些因素的存在，更加要求把患者看做一个整体的人，如果丢掉了人本原则，医学就会失去灵魂。
3.医患关系的平等性医患间的平等关系源于他们都是具有独立人格和自由意志的人，医生与患者应该建立起相互尊重、平等对待的关系。
一是尊重人们的生存权和健康权，坚持人们的生存权和健康权是神圣不可侵犯的，医生对任何受到健康威胁的患者都有救助的义务，见死不救是医务人员最大的失职；二是医患双方所处的地位是平等的，双方之间都是具有法定权利和义务的主体，他们之间的交往是平等的交往，谁也没有支配对方的特

权；三是医生对患者应当一视同仁，平等对待，不论患者社会地位高低、工作性质，不论患者来自农村还是来自城市，不论患者与医务人员是否认识，不论患者是否能给医务人员提供方便，都应平等看待，他们的人格都应得到尊重，他们的权利都应得到维护，对任何患者都不能特殊对待；四是患者要平等对待所有医务人员，不能因为他们分工不同和在医疗服务中发挥的作用不同，而采取不同的态度，从而伤害一部分人的自尊心和人格；五是医患问的平等关系是一种建立在文明和礼仪基础上的人际关系，医务人员作为医患关系主导的一方，更应严格要求自己，医务人员应该行为端庄、语言文明、态度和蔼可亲，关怀、爱护和体谅患者，善于用自己的言行去调整患者的心理状态，医务人员与患者接触过程中应该始终保持理性状态，不能因任何因素影响产生不利于患者的不良情绪。
医生良好的言行和公正态度会给患者以良性影响，有利于在医患之间构建和谐的互动关系。
四、医患关系的内容医患关系是发生在医疗服务过程中的人际关系，根据与诊疗实施有无直接关系，可分为技术关系和非技术关系。
其中，技术关系是联系医患关系的纽带，构成医患关系的基础；非技术关系是实施诊疗以外但又与诊疗密切相关的医患间的关系，没有这些关系，医患关系就难以进行有效的互动，诊疗工作也难以顺利施行。
（一）技术关系医学是一种“高技术、高压力、高风险、高负担”的技术工作，医生运用自己的医学知识和医学技术对病人施治，病人则主动配合这种治疗并要求医生说明这样做的目的和意义。
医患双方都是在有意识地进行互动，医生直接或通过各种仪器在病人身上进行操作，病人则通过接受操作达到治疗疾病的目的。
医患双方在这种技术行为中的相互交往，就构成医患间的技术关系。
医患间的技术关系是医患关系的基石，患者求医就是为了取得医生的技术服务，如果没有这种需求，医患双方就不会开展交往。
医生的技术水平、诊断治疗水平、技术服务质量等，对于保证患者的康复具有重要意义。
正确的诊断和恰当的治疗是医学技箧的极高要求，也是解除患者身心痛苦最有效的手段。
由于医患双方是在医疗技术服务过程中形成的特定的人际关系，在医患的技术关系中必然会渗人情感、伦理、法律、经济、文化诸方面的内容。
我们在分析医患技术关系时可以把它抽象出来加以研究，但在现实生活中抽象的技术关系是不存在的，它是和其他关系紧密结合为一体的。
医生在施治中应当将与诊断治疗有关的各种信息准确地传递给患者或患方，使患者享有充分的知情权。
医患双方的技术关系是一种最重要、最直接的交往，医生的技艺直接关系着患者的生命安危。
因此，医生不断自觉地提高技艺，对于提高医疗服务质量，减少医疗风险，赢得患者信任是一个不可或缺的条件。
（二）非技术关系医患之间的非技术关系是指在实施医疗技术过程中医患双方所涉及的其他方面的关系，如经济关系、文化关系、伦理关系、法律关系和心理关系等，即反映在医疗服务态度和医疗作风方面的医患关系。
1.经济关系经济关系体现在医患关系中就是一种利益关系。
医疗机构虽具有社会公益性质，但它本身并不是直接的福利载体。
医院的耗费需要得到经济补偿，无论是这种补偿来自行政支持、社会保险机构或是患者个人。
医生是高投入、高技术和高风险的劳动，应该取得比较丰厚的劳务报酬。
从医疗服务角度考虑，医生应尽量节约卫生资源，尽量减少患者的经济支出，使患者以最小的经济支出获得最大的健康效益。
但由于在一段时间内过分强调医疗单位的创收，依靠经济利益作为推动医疗服务发展的动力，成为造成看病难、看病贵的因素之一。
医院为了创收导致的过度医疗和医师为了保护自己导致的自卫医学，都使患者加大了经济支出，这是必须加以解决的。
2.文化关系患者和医务人员都是生活在一定文化氛围中并具有文化属性的人。
由于人们的生活习惯不同、社会经历不同、人生观和价值观不同、宗教信仰不同和社会角色不。

四、医患关系的内容医患关系是发生在医疗服务过程中的人际关系，根据与诊疗实施有无直接关系，可分为技术关系和非技术关系。
其中，技术关系是联系医患关系的纽带，构成医患关系的基础；非技术关系是实施诊疗以外但又与诊疗密切相关的医患间的关系，没有这些关系，医患关系就难以进行有效的互动，诊疗工作也难以顺利施行。
（一）技术关系医学是一种“高技术、高压力、高风险、高负担”的技术工作，医生运用自己的医学知识和医学技术对病人施治，病人则主动配合这种治疗并要求医生说明这样做的目的和意义。
医患双方都是在有意识地进行互动，医生直接或通过各种仪器在病人身上进行操作，病人则通过接受操作达到治疗疾病的目的。
医患双方在这种技术行为中的相互交往，就构成医患间的技术关系。
医患问的技术关系是医患关系的基石，患者求医就是为了取得医生的技术服务，如果没有这种需求，医患双方就不会开展交往。
医生的技术水平、诊断治疗水平、技术服务质量等，对于保证患者的康复具有重要意义。
正确的诊断和恰当的治疗是医学技艺的极高要求，也是解除患者身心痛苦最有效的手段。
由于医患双方是在医疗技术服务过程中形成的特定的人际关系，在医患的技术关系中必然会渗入情感、伦理、法律、经济、文化诸方面的内容。
我们在分析医患技术关系时可以把它抽象出来加以研究，但在现实生活中抽象的技术关系是不存在的，它是和其他关系紧密结合为一体的。
医生在施治中应当将与诊断治疗有关的各种信息准确地传递给患者或患方，使患者享有充分的知情权。
医患双方的技术关系是一种最重要、最直接的交往，医生的技艺直接关系着患者的生命安危。
因此，医生不断自觉地提高技艺，对于提高医疗服务质量，减少医疗风险，赢得患者信任是一个不可或缺的条件。
（二）非技术关系医患之间的非技术关系是指在实施医疗技术过程中医患双方所涉及的其他方面的关系，如经济关系、文化关系、伦理关系、法律关系和心理关系等，即反映在医疗服务态度和医疗作风方面的医患关系。
1.经济关系经济关系体现在医患关系中就是一种利益关系。
医疗机构虽具有社会公益性质，但它本身并不是直接的福利载体。
医院的耗费需要得到经济补偿，无论是这种补偿来自行政支持、社会保险机构或是患者个人。
医生是高投入、高技术和高风险的劳动，应该取得比较丰厚的劳务报酬。
从医疗服务角度考虑，医生应尽量节约卫生资源，尽量减少患者的经济支出，使患者以最小的经济支出获得最大的健康效益。
但由于在一段时间内过分强调医疗单位的创收，依靠经济利益作为推动医疗服务发展的动力，成为造成看病难、看病贵的因素之一。
医院为了创收导致的过度医疗和医师为了保护自己导致的自卫医学，都使患者加大了经济支出，这是必须加以解决的。

编辑推荐

《医患关系学》可作为高等医药院校教材，也可作为广大医务工作者、医学院校师生、行政管理人员工作中的参考书。

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com