

<<实用医患沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<实用医患沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787802451551

10位ISBN编号：7802451558

出版时间：2008-10

出版时间：军事医学科学出版社

作者：肖传实，李荣山 主编

页数：422

字数：353000

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>

## <<实用医患沟通技巧>>

### 前言

当今，随着医学模式由"以疾病为中心"的传统生物医学模式向"以患者为中心"的生物—心理—社会医学模式的转变，医患关系显得愈来愈重要。

患者已经不能简单地被看作是"有病"的人，而是生病的社会人。

近期，对全国5省市30所医院的调查显示，患者对医院整体服务满意度为51.3%，对医务人员服务态度满意度为46.76%。

由此可见，一半左右的患者在就医过程中有不满情绪。

究其原因，是由于部分医务人员"见病不见人，治病不治心"、态度不好、语言生硬、倾听不耐心、解释不仔细，医患之间信息不对称，医患沟通不到位，导致医患关系日趋紧张、患者和家属对医师不理解和不尊重，从而发生了侮辱、殴打，甚至杀害医务人员的恶性事件。

现在，医患纠纷逐年增多，有的甚至扰乱了医院和社会的正常秩序，既影响了患者的治疗，又损坏了医师及医院的形象。

要解决上述问题自然不能寄希望于一朝一夕。

如何创建和谐的医疗环境？

政府的努力固然重要，社会各界的参与也必不可少，但是在呼唤患者多理解的同时，对医务人员也应提出更高的要求。

医务工作是一种高科技、高智慧、高风险的职业，正如我国著名的泌尿外科专家吴阶平院士讲的，作为一名合格的医师要具备的素质是：高尚的医德，高超的医术和艺术的服务。

## <<实用医患沟通技巧>>

### 内容概要

本书作者正视于当前医疗纠纷常有发生的现状，立足于医疗卫生事业和谐健康发展的需要，以通俗易懂、言简意赅的语言，较全面阐述了医患沟通的重要性、必要性和医务人员与患者沟通必备的技能要求，详细介绍了医患沟通的概念、内容、技巧、制度和重点及关键点，并用多个案例解析和相关法律法规解读。

本书适用于临床医护人员尤其是住院和实习医师阅读参考。

## <<实用医患沟通技巧>>

### 书籍目录

第一章 绪论 第一节 什么是沟通 一、沟通的定义 二、沟通应解决四个方面的问题 三、沟通的基本要素 四、沟通的基本方法 第二节 沟通的模式 一、基本沟通模式 二、沟通模式分类 三、不良沟通模式 四、研究沟通模式的现实意义 第三节 沟通的作用 一、沟通可以满足人们基本的需要 二、沟通可以满足人们精神的需要 第四节 21世纪对医务人员沟通能力的要求 一、沟通能力训练是医务人员的必修课 二、医学专业礼仪培训是沟通技能的基础 三、医务人员应具备的沟通素质 四、医务人员应具备的赢得患者及家属接纳与信任的条件第二章 医患关系分析 第一节 医患关系 第二节 医患关系的过去与现在 第三节 医患关系的现在与未来第三章 医患沟通 第一节 什么是医患沟通 第二节 医患沟通的模式 第三节 医患沟通的作用 第四节 医务人员在医患沟通中的作用第四章 如何在医患沟通过程中早期发现患者的心理障碍 第一节 如何识别患得早期心理障碍 第二节 警惕患者的心理求助信号 第三节 门诊诊疗过程中的医患沟通 第四节 住院诊疗过程中的医患沟通第五章 医患沟通中的关键点第六章 全面提高医患沟通技巧第七章 医患沟通的案例解析第八章 医患沟通制度第九章 相关法律法规解读后记参考文献

## &lt;&lt;实用医患沟通技巧&gt;&gt;

## 章节摘录

医患关系是医疗保健活动中的人际关系。

所谓人际关系，系指人们在交往过程中结成的心理关系。

医患关系正是人们在医疗活动相互交往中形成的心理关系，它是个体在医疗活动中寻求满足需要的心理状态的概括，反映了交往双方需要满足的程度。

医务人员和患者双方在医疗活动中能互相满足对方的需要时，就可能结成良好的医患关系，否则，就难以结成良好的医患关系。

在理解医患双方关系时，至少需要明确：医患关系是一种心理关系；医患关系的建立需要考虑医师和患者双方的心理满足程度；医患关系受人际吸引、交流技巧等多种因素的影响。

患者在就医时，通过与医师交流，自己的保健需求得到满足，则产生一种积极愉快的情绪体验，是自己本次交流的动机、行为和结果建立起一种有意义的联系，当想再次满足类似的需要，再次体验积极愉快的情绪时，就会重复与某医师交流这一行为，双方的心理距离趋于拉近，建立起一种积极的医患关系并愿意持续下去。

反之，若患者在就医中，自己的生理、心理需求得不到满足，则不会产生积极愉快的情绪体验，患者再有类似的需求时，就会趋于避免上次的就医行为，不再与该医师发生沟通，双方的距离拉大，良好的医患关系难以建立。

日常患者喜欢某医师，愿意向他（她）倾诉，寻求医疗等帮助，也是由于患者有从该医师得到需求的满足。

需求得到满足的程度越大，喜欢程度越强，越有可能建立良好的医患关系。

医患关系的好坏取决于医患双方的心理满足程度。

医患关系的主体是医务人员和病患人员，双方缺一不可。

而传统上，往往更多地从患者的需要出发，考虑患者的需要是否得到满足，较少论及医师一方的需要。

实际上，医师在医患交流的过程中，也存在需要满足的问题。

例如，医师需要通过医患交流为患者提供医疗保健服务，直接或间接地得到精神和物质上的鼓励，精神鼓励来自患者满意度的提高，领导或同行的赞扬；物质上的鼓励来自工资的浮动或奖金的增加等。当然，医师首先需要具有良好的职业修养和奉献精神，完成自己崇高的本职工作，为患者提供全方位的服务。

但从理论层面分析，长期忽视医师需求的满足，医师的热情和动力的持续性可能会受到影响，进而影响患者需求的满足，医患关系因而也会受到影响。

世界各国都在关注医患关系，这是社会进步的表现。

美国前总统克林顿离任前签署的最后一个法令就是关于病人权益保护方面的法令：2001年在西班牙吉汉发布了生命科学的伦理宣言——《吉汉宣言》。

在法制尚未十分完善的我国，民众在朦胧之中依稀觉得应该保护自己的权益，加上我们的社会还需要加强诚信和道德建设，就造成了医患之间各种问题的出现。

那么我们应该怎么做？

让我们先从理论上来看看医患关系的几种模式。

一、医患关系的内涵 人类的第一个历史活动，即最基本的现实活动，是通过劳动获取生活资料。

在此过程中，一方面，人们开始生产他们必需的生活资料的时候，就把自己和动物区别开来；另一方面，人们在直接的生产过程以及接踵而至的产品交换与分配的过程中，形成了人与人之间物缘性的交往关系。

这种物缘性的交往关系是人与人之间最基本的关系，也是其他一切关系的初始。

生产力发展水平越高，社会化程度越强，在此基础上所形成的其他关系就越多、越复杂。

人类为了生存和种族延续，仅有生活资料是远远不够的，还必须解决疾病与健康问题。

在人类发展的历史过程中，随着社会生产力水平的提高和医学科技的进步，部分人逐渐从一般的社会

## <<实用医患沟通技巧>>

生产中分离出来，利用自己所掌握的医疗技术和所拥有的医疗手段专门从事医疗活动，解决人们的疾病与健康问题，形成了特定的医学职业，由此医务人员的独特角色也得以确立。

进而，人们在物缘性交往的基础上，逐渐形成了医、患交往的医患关系。

这种关系是医疗实践中医、患双方相互作用的结果，是求医行为与行医行为的互动，它以医疗职业为基础，以道德为核心。

著名医学史学家西格里斯认为：“医学的目的是社会的，它的目的不仅仅是治疗疾病，使某个机体康复；它的目的是使人调整以适应他的环境，作为一个有用的社会成员。

每一种医学行为始终涉及两类当事人：医师和患者，或者更广泛地说，医学团体和社会，医学无非是这两群人之间多方面的关系。

”在这里，作者从狭义和广义两个方面对医患关系进行了说明。

目前，在国内外也大多是从这两个方面进行界定的。

一般认为，所谓狭义的医患关系是特指医师与患者之间相互关系的一个专门术语。

广义的医患关系指以医师为主的群体（医疗者一方）与以患者为中心的群体（就医者一方）在治疗或缓解患者疾病过程中所建立的相互关系。

在此，“医”既包括医师，也包括护理、医技人员、医院管理和后勤保障人员等医疗群体；“患”既包括患者，还包括与患者有关联的亲属、监护人、单位组织等群体。

## <<实用医患沟通技巧>>

### 编辑推荐

这本《实用医患沟通技巧》即是站在以人为本、关爱患者的基础上，立足于医疗卫生事业发展的形势及医患沟通尚不理想的现状，以通俗的语言，比较全面地阐述了21世纪对医务人员的沟通能力要求、医疗服务的构想、医患沟通的现状分析，呈现了医患沟通的概念、内容、技巧，以及多个案例解析及相关法律法规解读。

目的在于尽量把医师和患者最常遇到的共性问题列举出来，为进一步培养锻炼医务工作者的沟通能力提供更多的可以借鉴的方法，以提高医疗服务效果。

<<实用医患沟通技巧>>

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>