



首都医科大学附属北京中医医院

构建人文交流 加强医患沟通

首都医科大学附属北京中医医院

徐春军

二〇一九年七月十三日

医患沟通

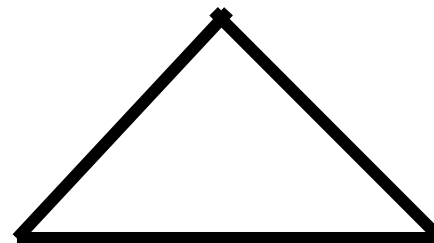
医患沟通，是医务人员在诊疗活动中与患者及其家属在信息方面、情感方面的交流。



医生



患者



家庭

医患沟通的现状



当前的医患沟通有问题吗

证据一

医患关系亟待改善

医疗环境的恶劣，医患矛盾日趋加深，医疗纠纷逐步升级，医患信赖逐渐削弱的原因：

- 社会原因：体制、投入不足、期望过高等
- 医患之间缺乏有效的沟通： > 90%



证据二

世界范围内普遍存在

WHO的一项调查

- 最不满意：医护人员的沟通能力
- 病人诉说症状时，平均？秒就被打断



医患沟通问题的原因

医学教育培训体系方面

医疗机构体制方面

医生个人方面

病人及其家属方面



医学教育培训体系方面



尽管医学模式已经转变为生物、心理、社会医学模式，但是我们的医学教育，仍然在对社会与心理方面关注不够



我国多数医学院校的课程中，没有正式教授学生如何有效与患者沟通的能力

沟通技巧



医疗机构体制方面



医疗市场化：机构和個人
过于注重商业利益



资源分配不合理：大医院医护
人员超负荷工作，想沟通力不
从心



急

新华社 | 蒋跃新 作

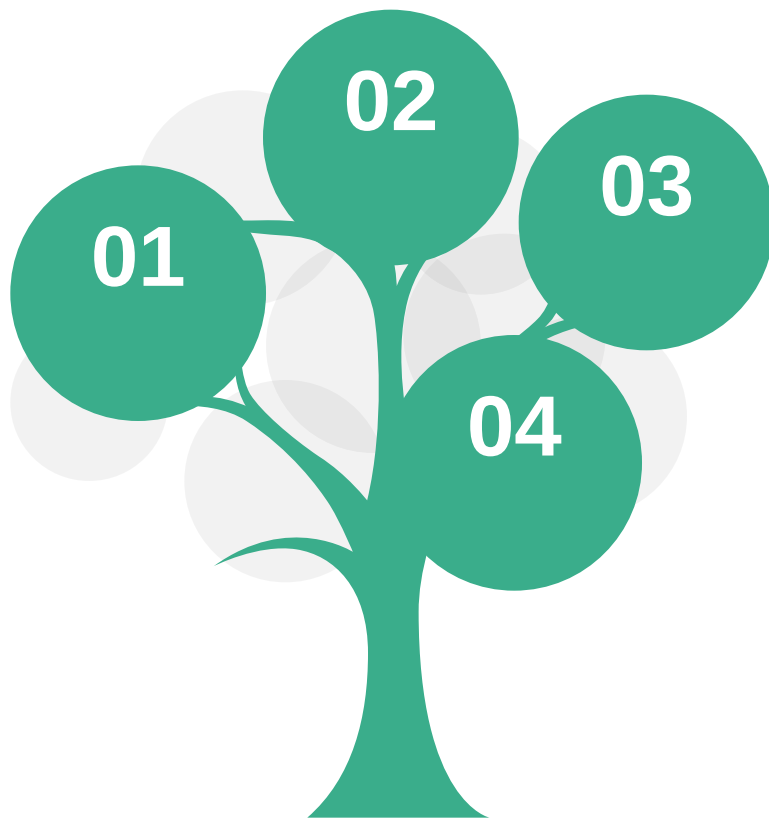
医护人员个人方面



对沟通的重要性认识不足、个人性格问题等



缺乏有效沟通技能，过多使用专业术语



生理心理的疲劳使沟通受到时间与精力限制



过分依赖高科技仪器进行诊疗

患者及家属方面

病耻感
不好意思

对医护人员
有恐惧

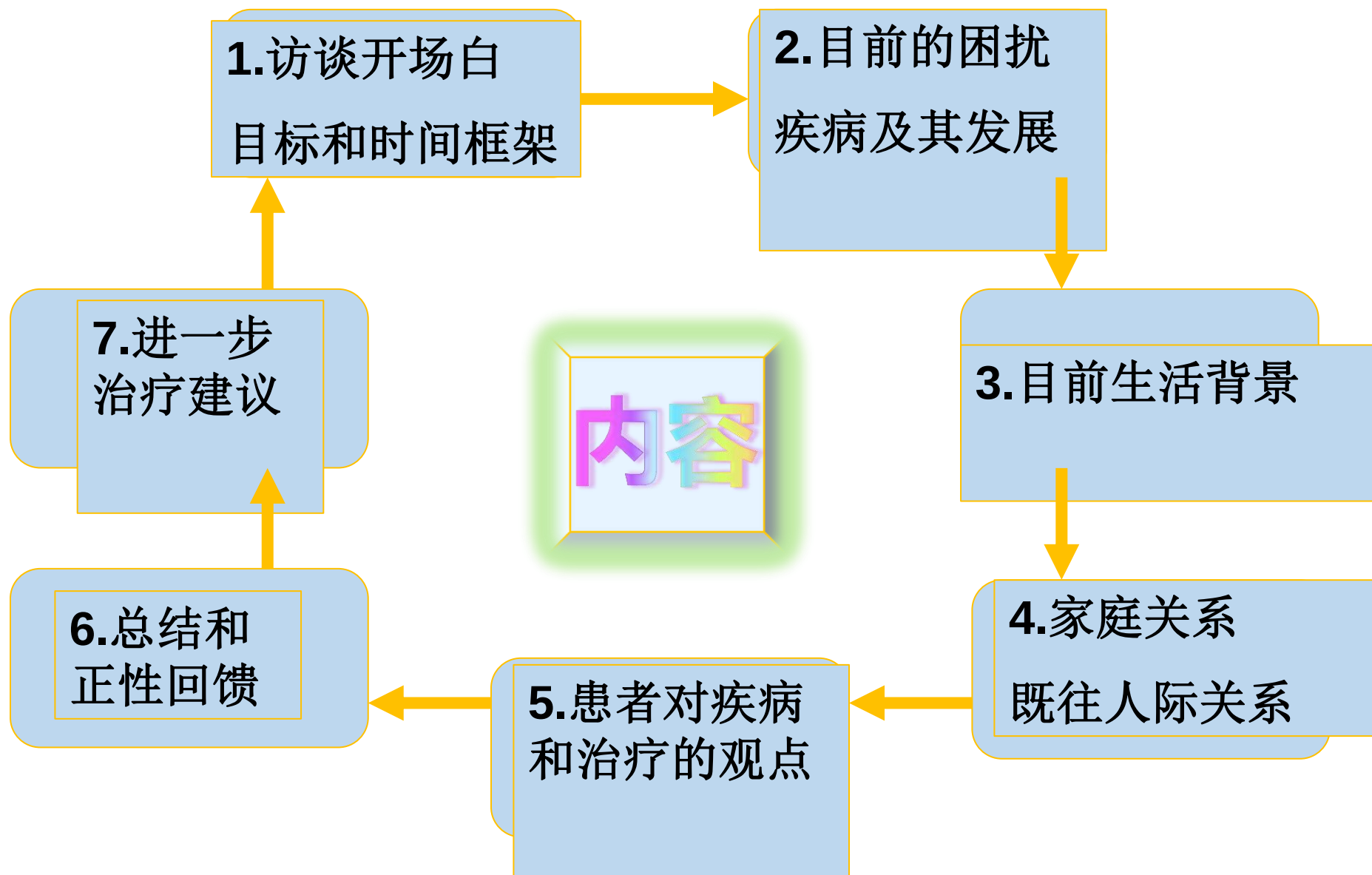


不善言辞
疾病困扰

医患沟通的重要性

- 医生在其职业生涯中要进行>200000次访谈
- 患者经常抱怨与医生沟通不能令人满意
- 医患沟通中经常容易犯的错误是在访谈中没能涉及情绪和心理社会方面的内容
- 共情作为沟通能力的一部分，对医生来说是最困难的，也是最重要的
- 30%-50%的来访者存在社会心理背景
- 医患沟通良好，通常会使患者具有更好的依从性，较少的更换医生

医患沟通的构成



医患沟通的构成



沟通技巧

以患者为中心的访谈技巧

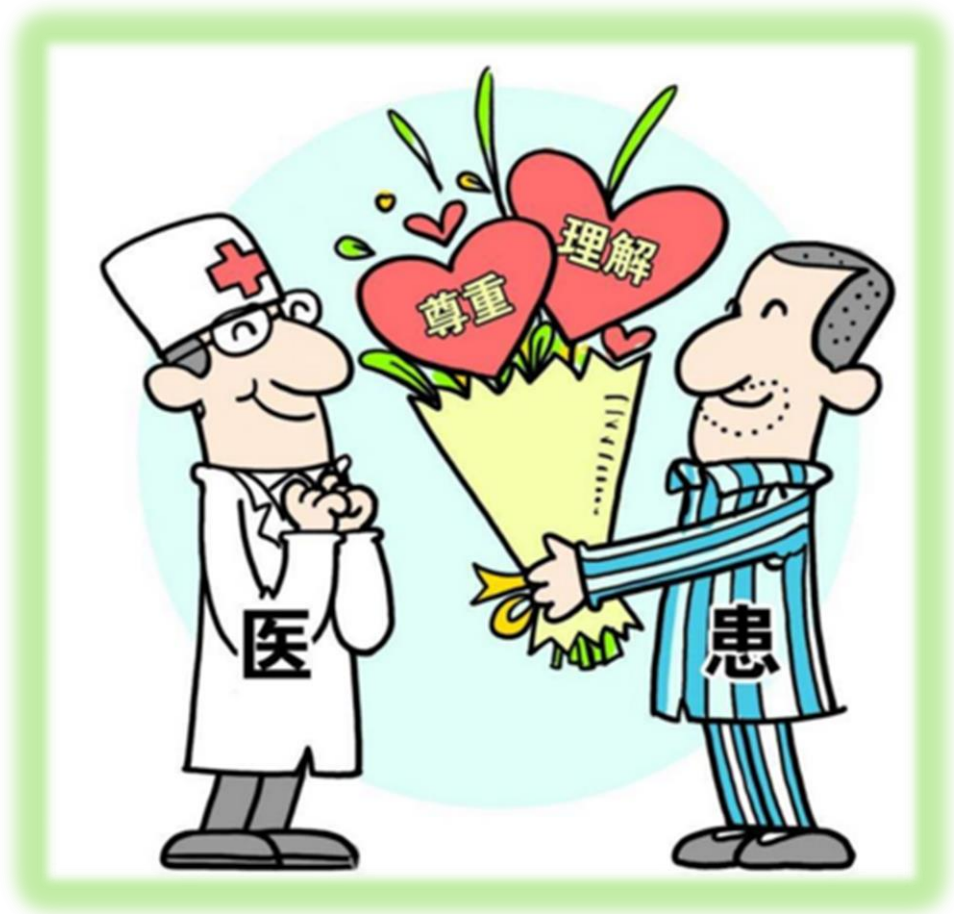
以医生为中心的访谈技巧

访谈中的打断技巧

以患者为中心沟通的相关作用

沟通促进指南

医患沟通的重要性



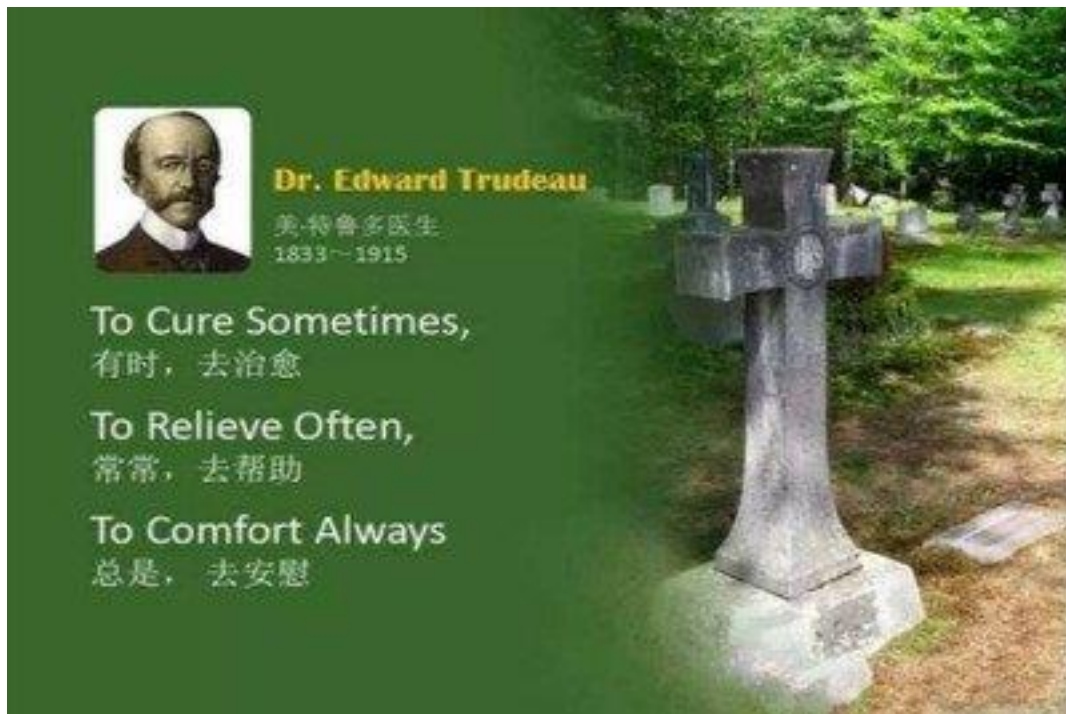
良好的医患沟通

- 01 有助于提高医疗效果
- 02 增加医护人员自己的满意度
- 03 增加病人的满意度
- 04 降低被投诉被人身攻击的可能性

医乃仁术 人文医学

医疗工作是一门充满人性关怀的学科，纵观人类医学发展史到人文医学的产生背景，无论医学发展阶段如何划分，在医学领域里始终闪烁着人文因素和人文精神。

医乃仁术 人文医学



有时去治愈
常常去帮助
总是去安慰

医乃仁术 人文医学

凡大医治病，必当安神定志，无欲无求，先发大慈恻隐之心，誓愿普救含灵之苦。若有疾厄来求救者，不得问其贵贱贫富，长幼妍媸，怨亲善友，华夷愚智，普同一等，皆如至亲之想，亦不得瞻前顾后，自虑吉凶，护惜身命。见彼苦恼，若己有之，深心凄怆，勿避险巇、昼夜寒暑、饥渴疲劳，一心赴救，无作功夫形迹之心。如此可为苍生大医，反此则是含灵巨贼……



医乃仁术 人文医学

人文关怀是一个主题

- 医学为人服务，与人文密不可分
- 医疗纠纷多源于对人性的淡漠
- “成功的治疗” 几乎完全取决于医患之间的紧密关系——美国
哈佛大学教授

医乃仁术 人文医学

人文医学是一个标志

- 医学活动遵循“以人为本”原则
- 医学的本源：对人的关怀

人文医师、沟通为本

医患沟通的宗旨

- 树立医务工作者及卫生管理者的现代人文精神；
- 与时俱进地升华医德水平，强化心理素质、文化素养、法制观念、管理能力；
- 掌握医患沟通的客观规律和应用原则及方法；
- 实施医学模式的彻底转型；
- 提高患者及社会人群的基本医学知识和健康意识；
- 承担起医务工作者促进人类心身健康和社会文明进步的历史责任。

医患沟通的理念

1. 理解与尊重的理念

- ✓ 理解是处理好医患关系的前提；
- ✓ 尊重是给患者创造一个安全、温暖的环境

2. 诚信与公正的理念

- ✓ 诚信是医患沟通之本
- ✓ 公正要求医务人员对待患者一视同仁

医患沟通的理念

3. 以人为本的理念

- ✓ 一方面满足患者至于身体疾病的需求
- ✓ 一方面对患者的心理进行慰藉

4. 主动和共同参与的理念

- ✓ 医务人员在诊疗活动中起主导作用
- ✓ 医患关系的维系需要医患双方共同参与努力

医患沟通的理念

5. 同情与换位的理念

- ✓ 医务人员在医疗服务中具有同情心
- ✓ 换位思考是指医务人员与患者及其家属沟通时，想患者所想，急患者所急



医乃明医， 儒乃达儒

以岐黄济世，以仁爱救人；
治学做事要品端学正，不为名利所惑；
对同行要虚心求教、不耻下问、博采
众长；在医学上要做到师古而不泥古，
举一反三，深通其理，既是儒又是医。



首都医科大学附属北京中医医院

谢谢!