# 2024年医患行为与医患沟通技巧李功迎(7篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-06-18

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。医患行为与医患沟通技巧李功迎篇一医...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**医患行为与医患沟通技巧李功迎篇一**

医患沟通技巧2、倾听在沟通前，请学会倾听。多倾听患者与患者家属的说话，知道他们的所想所愿所急，及时安慰开解他们，安抚人心

。医患沟通技巧3、交流多与患者与患者家属进行交流说话，可围绕患者的病情交流，也可以适当相互交流一些轻松的话题，缓解紧张氛围。须知道，好的交流能让你们的沟通更畅顺。

医患沟通技巧4、善于观察要善于观察患者的情绪、教育程度与在沟通时的感受，要顾及到患者本身状况，调整你的沟通的方式，尽可能让对方感到与医务人员的沟通可以是舒服的与无压力的。

医患沟通技巧5、避免在医疗过程在，请你避免强求患者接受一些他难以接受的医疗事实;避免使用一些不恰当的易对患者造成刺激的语气与话语;避免使用太多过于专业的医学词汇使患者感到困惑;避免过于压抑患者的想法与情绪，你应适时舒缓患者的心理。

医患沟通技巧6、有针对性地沟通你要时刻观察留意患者的病情，包括了他的行为与情绪状态，当发现问题时，要就问题与患者作出沟通，寻求解决的方法。

医患沟通技巧7、特殊沟通对于一些失聪、失语或无法正常沟通的特殊患者，你应采取相应的特殊沟通方法与患者进行沟通，视患者的情况而定。

医患沟通技巧8、协调统一沟通当患者的病情有变或论断不明时，医护人员间应先联合讨论，作出准确的判断，然后由上级医师对患者与患者家属进行解释，避免多重解释与棱模两可的解释致使病患产生疑惑与对治疗失去信心。

**医患行为与医患沟通技巧李功迎篇二**

一、沟通态度

态度是心灵的表白，极易受个人感情、思想和行为倾向的影响，服务态度的好坏充分体现了医务人员的人文素质和道德情操，尽管患者因疾病的折磨而造成形体的扭曲、情绪的低落甚至精神的恍惚或是神志的丧失，但医患双方的人格仍然是平等的。体现良好沟通态度的关键之一是医务人员情感适时恰当的“输出”。情感是有回报的，同样，态度也是有回报的。真诚、和蔼、关切的态度，回报的是对医者的信任。因此，医务人员的沟通愿望和沟通态度往往是决定医患沟通成败或效果的关键。

二、倾听艺术

医务人员要善于倾听，这是获取患者相关信息的主要来源。倾听时应该注意：一是要主动倾听，需要倾注感情，充分运用目光、语调、姿势、手势等方式融洽和影响患者，同时注意寻找患者语言文字和情感上的含义;二是不要随意打断患者的叙说，只是在必要时进行适当的引导，因为患者一般都迫切希望在第一时间段内被医生理解、同情;三是在与患者沟通时应集中注意力，避免分心，以免被患者误认为医生对自己的疾病漠不关心;四是注意患者家属等相关人员的表述，“兼听则明”;五是跟踪和观察患者的“视线”所在，了解患者的感受、需求和“额外”的服务需要，寻找真实含义;六是适时、恰当地给予患者反馈信息，鼓励和引导。

三、 谈话艺术

由于医学知识所限，以及对医疗活动的不可知性和对医疗结果的难预测性，患者在就医过程中，心理往往处于弱势，情感处于低潮。因而医务人员与患者交谈应充分运用谈话艺术，讲究方式和技巧。交谈时医务人员应注意以下几个方面：一是要善解人意，尊重和关爱患者的生命，尊重患者的个人隐私;二是要同情患者的处境，理解他(她)的内心感受，关注情感差异，个性化的处理谈话方式和交谈内容结构;三是关注患者的生存状态，用平易亲切的语言、呵护的情态“探讨”医疗问题，内容明确，表达准确，并始终流露和充满对患者生命的关爱和体恤;四是在谈话中尽可能不用或是少用医学术语，尽量用通俗易懂的语言表述疾病治疗中的相关问题，对文化层次较低的患者，应反复讲解，充分应用生活中丰富、生动的各种形象的例子或是比喻，以提高交流的质量，达到沟通的目的。

四、体态语言和表情艺术

沟通时，医务人员的体态语言是配合言谈进行的，体态语言包含面部表情、眼神、手势和外表等，这些体态表现都含有特定的涵义。微小的体态变化，都会对患者产生微妙的心理和情绪影响。把握好沟通时的体态语言分寸，自然而不失庄重、严谨又充满温情、愉悦但不夸张，恰到好处地传达医务人员的交谈信息和丰富的人文精神。同时注意患者的接受心理和审美感受，使交谈更富有生气和感染力，使医患沟通更富有成效。

**医患行为与医患沟通技巧李功迎篇三**

于20xx年4月12号组织骨伤康复科全体医护人员集中学习九卫字《20xx》14号文件、瑞卫发《20xx》54号文件和瑞中医字《20xx》23号文件。认真学习和讨论河北省安国市中医院“遗弃受伤流浪女何湖北省武汉市第三医院缝合线拆线事件以及我市最近发生的三起医疗纠纷案例，大家一致认为河北省安国市中医院流浪女死亡事件负有重大责任，湖北省武汉市三医院缝合线拆线事件是一起医患纠纷，当班医生处理不当，此类医患纠纷可以避免产生。河北省安国市中医院遗弃女死亡事件，医院处理简单，在目前不合理的医疗体制下，院方应当积极申报当地卫生行政主管部门、民政局及当地政府。及时纠正此类问题中产生的相关医疗费用和护理费用，而不是简单的一丢了事，造成恶劣的社会负面影响，给医院及职工造成不必要的损失。目前医患关系在社会生活中都是平等的关系，双方没有强弱之分，在医患纠纷中医生是弱势群体，医疗体制和政府是强势群体，医患双方都是弱势群体，医务工作者应当学会如何保护自己，不能把医疗活动完全简单化。

我市三起医疗纠纷中遗留纱布块是典型的责任心不强的医疗事故，此类事情是完全可以避免的，该事件只能充分的说明个别医务工作者责任心不强，给医院、个人、患者都造成了不必要的损失和痛苦。

另外两起患儿死亡事件中充分说明我市目前医疗纠纷及医患关系严重，临床医务工作者在接诊病人时，应该认真诊治做好必要的体格检查和实验室检查，我们医务工作者是一个爱岗敬业、勤奋并承受着巨大的压力群体。天太难还要承受应对患者对诊疗意见的部理解和诊疗流程的误解，医生要做好与病人的沟通工作，不该做的检查的危害性要向患者详细说明，以免造成不必要的误解和纠纷。

结合本科室实际情况，综合上述纠纷暴露出来的问题，大家一致认为在接诊和诊疗操作过程中应当做好以下几点：

1、认真执行医疗核心制度。

2、认真做好医疗文书的严格书写。

3、加强业务学习，提高自身业务水平。

4、认真做好必要的体格检查和必要的实验室检查和功能检查，以免产生不必要的纠纷。

5、继续深入开展优质服务活动，做好患者的沟通和解释工作。

6、加强岗位纪律及岗位培训，避免不必要的医疗事故产生。

**医患行为与医患沟通技巧李功迎篇四**

1、 患者和家属，你为什么总是恼怒?

当患者和家属对护理或治疗有所不满时，他们会变得愤怒、焦虑、心烦。甚至在医疗或护理过程一切顺利时，他们也可能产生同样的情绪。这往往反映了他们面对自己或亲人的疾病时所感到的无助和失去亲人或害怕失去亲人的悲伤。同时，愤怒也可能是内疚的表现，例如，长期疏远的亲属赶来要求医生用尽所有手段救治患者时可能会表现得非常愤怒。有时，强烈的内疚或悲痛的外在表现就可能是愤怒。患者或家属很可能会将这些情绪发泄在医务人员身上，即便他们并没有犯错。

2、医生，你要稳定局面!

当人们产生愤怒情绪时，说话往往会提高音量、加快速度。他们似乎在以威胁的方式侵犯着你的个人空间。这时要运用沟通艺术来予应对，而很自然的反应就是跟上他们的语速和音量。但是当你讲话速度相当快时声音必然会尖厉刺耳也容易让人感觉你很心烦并且觉得你控制不住局面。然而，如果...你说话...慢下来...，声音...听起来...会很镇定...，让人感觉...你能...掌控...整个局势。另外，当你降低语速时，声音会变得低沉，显得庄重。快的语速尖厉的声音是达不到这种效果的。所以，试着保持镇静，做个深呼吸，下意识“降低声音、放慢语速”进行交流。

3 医生，要记住这些实用小技巧!

安全第一。注意患者及其家属与门的位置关系，确保在他们有暴力倾向的情况下，自己能够很快离开，防止被困在房间里。与患者保持一定距离。这一安全措施也可防止患者产生不舒服或受威胁的感觉。如果条件允许，离开公共场所，与患者或家属在安静的地方进行交流。同时，为了确保安全，告知其他同事自己的去向。

4投诉，道歉与解释，一切都没那么难

患者和家属会因所接受的或未接受的医疗措施产生失望或愤怒情绪，通过有效的沟通技巧，这种情况可以得到控制。有效的沟通技巧包括对情况作出详细的解释，真诚地道歉，保证将采取措施确保同样的事情不会再次发生，等等。如果这些沟通技巧都没有产生效果，患者可能就会采取正式投诉的手段。投诉经常是针对不良事件，但是并非所有的投诉都是源于不良事件。同样，也并非所有的不良事件都会引起投诉。

**医患行为与医患沟通技巧李功迎篇五**

沟通的艺术——说话的技巧善于发现问题，总结问题

(1)患者来医院究竟想获得怎样的服务?(2)为什么当医护人员自认为在充满同情心、尽心竭力地为病人诊治时，病人却满腹抱怨?(3)问题何在?怎么解决这些问题?(4)如何提高患者满意度，减少医疗事故的发生风险?影响沟通效果的要素

(1)知识水平医务人员的专业术语让病人云里雾里解决方案：尽可能以浅显易懂的话语明确告知病人病情及救治办法

(2)声音、态度众多的病人让医务人员产生不耐，对病人甚至大声呵斥解决方案：不负责任的诊治十个病人，不如认真救治一个病人。热忱、耐心的对待自己的病人是对自己职业的敬重。

(3)沟通技巧

1、明确医患想知道什么

2、巧妙对患者提问

3、耐心倾听患者的病情

4、对患者的病情告知应巧妙处理

如何面对患者的不满、抱怨和投诉1、认真分析患者情绪产生的原因2、衡量患者投诉的影响并认真解决问题3、分析问题，总结经验教训

**医患行为与医患沟通技巧李功迎篇六**

医患沟通技巧培训——沟通从心开始

目前，医务人员与病人的关系并不是简单的治病与看病的关系，病人的需要与医务人员的救治是息息相关的。在市场经济时代，医务人员不再是高高在上的，而是都以病人为本的精神服务百姓。医患关系是社会关系的重要组成部分,是医疗实践活动中最基本的人际关系。良好的医患沟通不仅能让患者更好地配合医疗活动，还能使医务人员更全面地了解病患者的整个病史，做出准确的疾病诊断和及时性的治疗，从而使病人得到更满意的服务，达到病患者健康需求的目的。

沟通的魅力- 沟通的基本含义沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。它有三大要素即：①要有一个明确的目标;②达成共同的协议;

③沟通信息、思想和情感。

沟通的魅力-沟通的重要性

有了良好的沟通，办起事来就畅行无阻。沟通涉及到获取信息或提供信息，在这种或那种之间，或对他人施以影响以理解您的旨意并愿意根据您的愿望行事。然而，许多问题都是由沟通不当或缺少沟通而引起的，结果会不可避免地导致误传或误解。要想获得有效的沟通，了解什么地方会出错，无疑是大有用处的出发点。

沟通的魅力-用心沟通才能达到有效沟通

1. 确立正确的服务心态——把患者当做家人

2. 转换立场——如果我是患者我需要什么

3. “区别对待”对待不同的患者要用不同的方式去沟通。如：儿童：要用和蔼亲切的语气和他/她交谈，并转移其注意力，以消除紧张不安的感觉。成人：最好用理智而明确的沟通方式告知对方病情，并认真积极的帮助病人寻求解决方案。老人：要委婉的告知对方病情，并安慰病人，帮助病人树立正确的医治态度。

4. 有效沟通的三原则(1)有微笑沟通强调人性化作用。沟通要使参与沟通的人员认识到自身的价值。只有心平气和的沟通才能实现双赢的思想。至于有效沟通手段问题，应根据实际情况采取不同的方法。(2)有效率沟通强调沟通的时间概念。沟通的时间要简短，频率要增加，在尽量短的时间内完成沟通的目标。(3)有效果沟通强调沟通的目标明确性。通过交流，沟通双方就某个问题可以达到共同认识的目的。

**医患行为与医患沟通技巧李功迎篇七**

医疗卫生工作与人民的健康和生命密切相关，人民群众往往通过医疗卫生服务看经济社会发展成果，看党风政风建设，看政府治理水平，看社会公平和谐。因此，发展医疗卫生事业是构建社会主义和谐社会的重要内容，而构建和谐社会又离不开和谐的医患关系。多年来，医疗卫生治理部门和医疗机构为构建和谐的医患关系进行了积极的探索。许多医院实行开放式治理，建立医患沟通监督机制，保证医疗信息畅通，在这方面取得一定成效。但是，医患关系紧张，彼此缺乏信任，医疗纠纷增加，是当前一个十分突出的问题。我们必须充分熟悉构建和谐医患关系的重要性和紧迫性。

一、医患关系现状及存在问题的主要原因

医患关系从总体上看，是基本和谐之中存在着局部的不和谐，和谐是主流，不和谐是支流。医患关系成因复杂，有医疗资源不足，群众“看病难”、“看病贵”，患者有意见;有医疗质量不高、服务态度不好，群众不满足;也有更复杂的社会因素。既有体制、机制上的问题，也有思想观念方面的问题，还有治理监督不力等原因，主要原因有以下几个方面：

(一)医患之间缺乏信任，是造成医患矛盾的一个重要原因。医患之间缺乏信任、理解，不能换位思考。部分医务人员不能设身处地替患者着想，而是较多地考虑医疗机构和自身的利益。而有些患者对医务人员也缺乏理解，不了解医学的复杂性。

(二)医患沟通不够、医疗纠纷增加，是医患关系不和谐的重要因素。有统计表明：在已经发生的医疗纠纷中，由于医患沟通不够，医患关系不和谐导致的纠纷约占总量的三分之二。

(三)在医疗过程中缺少人文关怀，加剧了医患关系不和谐的情况。治并救人原是一体的，但有些医生却只重视“脖不重视人;在有些医疗机构，医疗活动只强调依\*仪器设备，忽视医生与患者的交流。

(四)患者申诉和维护权益渠道不畅通是影响医患关系的直接原因。我国虽已于几年前就施行新的《医疗事故处理条例》，但发生医疗事故之后，光是事故鉴定费用就高达几千元，患者维护权益成本太高，要想通过正常渠道维护权益，实际上仍是件很难的事情。

(五)我国现行的医疗保障体系及相关的法律、法规没有及时跟上市场经济的步伐，全民医疗保险体制不健全，是医患矛盾尖锐最根本的原因。资料显示，许多国家由于有健全的全民医疗保险体制，全民参加医疗保险，绝大部分的医疗费用都由保险公司来承担，不会由个人支付高额的医疗费，很少有医患间的冲突。

二、如何构建和谐医患关系

对医疗机构来说，构建和谐的医患关系首先要眼睛向内，正视并克服自身的不足，不能抱怨患者不理解，怨天尤人解决不了问题。要善于分析自身的问题，从服务环境、服务理念、服务态度、服务效果等各方面查找原因，制定措施。我们中国医科大学附属第一医院是一所集医疗、教学、科研和预防保健为一体的现代化大型综合性医院，也是东北、华北部分地区疑难重症的抢救中心。近些年来，我们坚持以病人为中心，从思路到规划，从举措到实施，一切从患者利益出发，积极转变服务模式，提高服务质量，把病人的满足作为医院的追求。从我院的实践看，构建和谐医患关系要从六个方面加强医疗服务工作，用保障人民健康来促进构建和谐的医患关系。

一是以人性化服务为中心，寻找服务创新点。随着我国加入wto和多元化发展医疗服务事业，医疗服务体制正面临着一次革命性的变革。在更加激烈的医疗市场竞争中，患者在就医的时候不仅仅关注医院的医疗水平，而且更加关注医院的人性化服务。医院除了拼技术、拼设备等硬实力外，不能忽视治理模式和服务水平等软实力的竞争。如何将人性化理念融入医疗服务与医院治理的全过程，改变以往“病人来医院是看病，医院对病人是只管治脖的陈旧观念，树立医疗对象首先是“人”，其次才是“脖的现代医学模式，将是现代化医院建设和治理的重要课题，值得认真思考、研究和探索。医院应就如何尊重、理解、关怀病人等方面采取措施，寻求服务创新点，通过人性化服务不断提高群众对医院的满足度。

二是坚持社会效益准则，打造诚信医院。各级医疗机构要坚持以社会效益为最高准则，坚持合理检查、合理用药、合理收费，严禁各种“开单费”;努力降低患者的医药费用，建立医疗费用阳光制度，认真做好收费咨询工作，让患者和家属随时查询花费情况，让患者放心;采取有效措施，消除患者就诊过程中挂号时间长、交费

时间长、取药时间长、看病时间短的“三长一短”现象;严格执行药品集中招标制度，杜绝药商在医院带钱促销药品的现象;实行医患协议制度，严禁医务人员收受“红包”和接受“吃请”;聘请社会监督员，监督医院的医德医风。

三是建立和完善医患沟通制度，促进医患沟通。为加强医患沟通，医疗机构要对医患沟通从形式、渠道、内容、要求、技巧、效果、考核等方面进行规范治理，做到“一个要求、两个技巧、三个把握、四个留意、五个避免、六种方式”。一个要求，就是医务人员要有诚信，对病人或家属要尊重，具有同情心和耐心;两个技巧，就是多听病人的询问，多向病人介绍病情、治疗效果、用药和检查目的，关心病人在就医过程中的生活或不便;三个把握，就是及时把握病人的病情发展变化、医疗费用情况和病人的社会心理;四个留意，就是留意沟通对象的情绪、受教育程度和对沟通的感受、沟通对象对疾病的认知度和对沟通的期望值;五个避免，就是避免强求病人即时接受、避免使用刺激语言或词语、避免使用病人不懂的医学专业词汇、避免强求改变病人观点和避免压抑病人情绪;六种方式，就是预防为主的针对性沟通、互换对象沟通、集体沟通、书面沟通、协调同意沟通和实物对照形象比喻沟通。通过全方位、多层次、多视角的主体沟通，有效提高服务质量，及时化解医患矛盾和纠纷，增强病人对医院的信任度和对医务人员的理解。医院要通过建立和完善医患沟通制度、投诉处理制度，及时受理和处理病人投诉，定期收集病人对医院服务中的意见，及时改进。医务人员要充分尊重和维护患者的知情权、选择权，要体恤患者的痛苦，同情患者的困难，尊重患者的想法，打消患者的顾虑，努力让患者获得身心的健康。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找