

全国县级医院系列实用手册

医患沟通 手册

主编 郭启勇 任国胜



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

全国县级医院系列实用手册

医患沟通手册

主 编 郭启勇 任国胜

副主编 孙永军 吕富荣

何天彪 肖明朝

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

全国县级医院系列实用手册·医患沟通手册/郭启勇,任国胜主编. —北京:人民卫生出版社,2016

ISBN 978-7-117-22447-5

I. ①全… II. ①郭…②任… III. ①县-医院-管理-中国-手册②医药卫生人员-人际关系学-手册 IV. ①R197.32-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 078167 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数据库服务, 医学教育资源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

全国县级医院系列实用手册 医患沟通手册

主 编: 郭启勇 任国胜

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E-mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京盛通印刷股份有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/32 印张: 14

字 数: 355 千字

版 次: 2016 年 7 月第 1 版 2016 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-22447-5/R·22448

定 价: 79.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

编者及审校人名单

编者（以姓氏笔画为序）

- 王世康（青海省湟源县医院）
王茗汉（白山市江源区人民医院）
吕富荣（重庆医科大学附属第一医院）
任国胜（重庆医科大学附属第一医院）
刘少春（本溪市桓仁满族自治县人民医院）
池祥波（重庆市綦江区人民医院）
孙 湛（上海复旦大学中山医院）
孙礼侠（芜湖市第二人民医院）
孙永军（中国医科大学附属盛京医院）
杜顺华（重庆医科大学附属第一医院）
李捍司（中国医科大学附属盛京医院）
杨 鼎（阜新市蒙古族自治县人民医院）
杨秀江（重庆市大足区人民医院）
何天彪（丹东市中心医院）
肖明朝（重庆医科大学附属第一医院）
张 辉（重庆医科大学附属第一医院）
陈登伟（重庆市合川区人民医院）
林振强（沈阳市苏家屯区中心医院）
姜晓辉（朝阳市喀左县第一人民医院）
徐 玲（重庆医科大学附属第一医院）
郭 伟（重庆市梁平县人民医院）

郭启勇（中国医科大学附属盛京医院）

曹洪涛（佳木斯市中心医院）

审校人（以姓氏笔画为序）

刘春峰（中国医科大学附属盛京医院）

孙永军（中国医科大学附属盛京医院）

李 强（重庆市合川区人民医院）

陈 虹（重庆医科大学附属第一医院）

赵 敏（中国医科大学附属盛京医院）

徐 阳（重庆市合川区人民医院）

董治华（重庆市綦江区人民医院）

臧 斌（中国医科大学附属盛京医院）

漆洪波（重庆医科大学附属第一医院）

熊由富（重庆市梁平县人民医院）

戴朝六（中国医科大学附属盛京医院）

《全国县级医院系列实用手册》

编委会

顾 问：张宗久 周 军 赵明钢 秦怀金
饶克勤 张雁灵 李洪山 陈贤义
郝 阳 杜 贤

主任委员：王 辰

副主任委员：李为民 王建安 张英泽 王国斌
周学东 肖海鹏 易利华 宣世英

编委会委员（以姓氏笔画为序）：

王 辰	王宏刚	王国斌	王建安	王昆华	孔维佳
石小毛	叶伟书	付 强	白玉兴	白志明	任国胜
刘 冬	刘 健	刘延青	刘兴会	刘喜荣	吕 帆
多 吉	孙自镛	朱 福	严 敏	苏 飞	李 昆
李 涛	李为民	李计东	李桂心	杨 雯	杨 鼎
肖传实	肖海鹏	时 军	何成奇	余 勤	余永强
张 彤	张 勇	张建顺	张英泽	张美芬	陈燕燕
周 晋	周学东	孟兴凯	易利华	林建华	罗开开
姚尚龙	宣世英	施秉银	祝春燕	祝益民	赵佛容
郜 勇	袁 军	徐鑫芬	郭启勇	龚洪翰	梁志清
彭心宇	温 浩	蔡继峰	熊永芳	樊 嘉	樊碧发

出版说明

县级医院是我国医疗服务承上启下的重要一环，是实现我国医疗服务总体目标的主要载体。目前，我国县级医院服务覆盖全国人口9亿多，占全国居民总数70%以上，但其承担的医疗服务与其功能定位仍不匹配。据《2014中国卫生和计划生育统计提要》数据显示，截至2013年，我国有县级医院1.16万个，占医院总数的47%；诊疗人次9.24亿人次，占医院总诊疗人次的34%；入院人数0.65亿人，占医院总入院人数的46%。

为贯彻习近平总书记“推动医疗卫生工作重心下移、医疗卫生资源下沉，推动城乡基本公共服务均等化，为群众提供安全有效方便价廉的公共卫生和基本医疗服务”的指示，落实国务院办公厅《关于全面推开县级公立医院综合改革的实施意见》和《关于推进分级诊疗制度建设的指导意见》等文件精神，推动全国县级医院改革发展与全国分级诊疗制度顺利实施，通过抓住县级医院这一关键环节，实现“郡县治，天下安”的目标，在国家卫生和计划生育委员会的领导下，在中国医师协会、中华医学会、中国医院协会的支持下，人民卫生出版社组织编写了本套《全国县级医院系列实用手册》。

本套图书编写有如下特点：

1. 编写工作是在对全国31个省市自治区100多家县级医院的充分调研基础上开展的，充分反映了全国县级医院医务工作者迫切需求。

2. 图书品种是严格按照县级医院专业构成和业务能力发展要求设置的，涉及临床、护理、医院管理等27个

专业。

3. 为了保证图书内容的学术水平，全部主编均来自全国知名大型综合三甲医院；为了增加图书的实用性，还选择部分县级优秀医生代表参与编写工作。

4. 为了保证本套图书内容的权威性和指导性，大部分参考文献来源于国家制定的指南、规范、路径和国家级教材。

5. 整套图书囊括了县级医院常见病、多发病、疑难病的诊治规范、检查技术、医院管理、健康促进等县级医院工作人员必备的知识和技术。

6. 本套图书内容在保持先进性的同时，更侧重于知识点的成熟性和稳定性。

7. 本套图书写作上字斟句酌，字词凝练。内容表达尽量条理化、纲要化、图表化。

8. 本书装帧精良，为方便阅读，参照国际标准制作成易于携带的口袋用书。

本套图书共 27 种，除适合于县级医院临床工作者阅读之外，还兼顾综合性医院年轻的住院医师和临床研究生使用。本套图书将根据临床发展需要，每 3~5 年修订一次。整套图书出版后，将积极进行数字化配套产品的出版。希望本套图书的出版为提升我国县级医院综合能力、着力解决我国“看病难、看病贵”等问题，做出应有贡献。

希望广大读者在使用过程中发现不足，并反馈给我们，以便我们逐步完善本套图书的内容，提高质量。

人民卫生出版社

《全国县级医院系列实用手册》编委会

2016 年 1 月 18 日

前 言

医患关系是医疗实践中人与人之间最重要、最基本的人际关系，也是医疗卫生服务中医院和医务人员必须重视的问题，更是医学模式从传统生物医学模式（biomedical model）向生物-心理-社会医学模式（biopsychosocial model）转变的根本要求。如何建立起良好的医患关系，是需要全社会共同关注的重大课题。随着医疗体制改革不断深化，如何构建和谐医患关系，如何提高医务人员的医患沟通水平，如何充分尊重患者的知情选择权，如何有效增加医患之间相互理解和信任，如何减少不必要的医疗纠纷，成为了医疗工作的重中之重。

医患沟通，顾名思义是指医患之间基于疾病的诊疗和满足患者健康需求的情感和信息交流。医患沟通是人际沟通的一种，但它不同于一般的人际沟通。医患沟通的特殊性在于它的沟通双方是医务人员和患者及其家属。患者就诊时，特别渴望医护人员的关爱、温馨和体贴，因而对医护人员的语言、表情、动作、行为方式等更为关注和敏感。这就要求作为医务人员，必须以心换心，以情换真，转变角色，换位思考，站在患者的立场上思考和处理问题，让患者充分感受到医务人员真诚理解和贴心关怀的温暖，把医患沟通实实在在地落实在医疗服务实践中的每一个环节，体现到医疗全过程之中。

医患沟通是一门值得研究的学问，它对医务人员在业务水平之外又提出了更高的要求，医患沟通的水平对医疗结果的直接和间接影响越来越大。

医患沟通是医患之间必不可少的交流，是医学发展

和疾病诊疗的需要，也是减少医疗纠纷的重要手段。医务人员和患者及家属在面对疾病伤痛时永远是站在同一战线上的，医患双方目的一致，甚至最希望战胜疾病的人是医务人员。因此在医患沟通中，只有医患双方围绕患者的疾病、健康、诊疗方案等话题，以医方为主导，通过多种途径全方位的信息交流，建立起医患双方的信任和共识，达成共同合作的关系，才能真正地达到科学诊治疾病、维护患者健康的效果。

围绕习近平总书记关于“医疗卫生工作重心下移、医疗卫生资源下沉”的要求，在国家卫生和计划生育委员会的领导下，在中国医师协会、中华医学会、中国医院管理协会的支持下，人民卫生出版社与全国各家大型三甲医院及县级医院共同携手，推出《全国县级医院系列实用手册》，为切实推动县级医院改革发展做出贡献。《医患沟通手册》作为《全国县级医院系列实用手册》丛书之一，以“医患沟通”为主要内容，分学科、分情况探讨如何在医疗工作中提高医务人员与患者及其家属的沟通水平，如何通过有效的医患沟通增进医患之间的信任和了解，减少不必要的误会和疑虑，减少医患纠纷，促进医患关系的和谐。

希望《医患沟通手册》能给县级医院综合能力的提升和诊疗水平的提高带来帮助，为给群众提供安全有效方便价廉的公共卫生和基本医疗服务做出贡献。时间仓促，本丛书中表述不当的地方，请各位批评指正。

郭启勇 任国胜

目 录

第一章 总论	1
第一节 医患关系	1
一、医患关系概述	1
二、医患关系的性质	1
三、医患关系的特点	2
四、医患关系现状	3
五、医患关系的发展趋势	4
六、如何构建和谐医患关系	5
第二节 人际沟通	7
一、人际沟通概述	7
二、人际沟通分类	7
三、人际沟通内涵	9
四、人际沟通基本原则	10
五、影响人际沟通的因素	14
六、人际沟通的障碍	17
七、人际沟通技巧	19
第三节 医患沟通	26
一、医患沟通概述	26
二、医患沟通重要性	27
三、医患沟通内涵	28
四、医患沟通内容	29
五、医患沟通技巧	31
六、医患沟通原则	32
七、医患沟通制度	33
第四节 医患纠纷中的医患沟通	35

第二章 门诊医患沟通	37
第一节 门诊工作特点	37
一、门诊医疗工作的特点	38
二、门诊患者的特点	40
三、门诊工作潜在的风险	42
第二节 接诊环节沟通	43
一、接诊环节沟通的意义	43
二、接诊环节沟通的内容	45
三、案例分析	46
第三节 检查环节沟通	47
一、检查环节沟通的意义	48
二、检查环节沟通的内容	49
三、案例分析	52
第四节 治疗环节沟通	53
一、治疗环节沟通的意义	53
二、治疗环节沟通的内容	53
三、案例分析	56
第五节 费用环节沟通	57
一、费用环节沟通的意义	57
二、费用环节沟通的内容	59
三、案例分析	61
第三章 急诊医患沟通	63
第一节 急诊的工作特点	63
一、概述	63
二、急诊医学特点	63
三、急诊工作特点	64
四、急诊患者特点	65
五、急诊患者心理特点	65
六、影响急诊医患关系的主要因素	66
第二节 接诊环节沟通	68
一、一般情况介绍和沟通	68
二、院前接诊环节沟通	68
三、急诊医生接诊环节沟通	70

四、急诊转入 ICU 患者接诊流程	72
第三节 检查环节沟通	72
一、急诊病史采集环节沟通	72
二、急诊体格检查	74
三、急诊辅助检查	74
第四节 治疗环节沟通	77
一、急诊治疗注意事项	77
二、急诊工作方法	79
三、院前急救沟通	80
四、不同急诊患者沟通方式	81
五、急诊关键环节沟通	82
第五节 费用环节沟通	84
一、护患常见收费纠纷原因	84
二、护患沟通和对策	84
三、急诊医疗费用纠纷发生的原因	86
四、沟通和对策	87
五、应急救助沟通	89
第四章 内科医患沟通	91
第一节 内科医患沟通概述	91
一、内科医患沟通特点	92
二、内科医患沟通的分类及内容	94
三、内科医患沟通语言应用	97
四、内科医患沟通的注意事项	100
第二节 内科入院环节的沟通	102
一、内科入院环节医患沟通内容	102
二、内科入院环节沟通方式及技巧	106
三、入院环节沟通常见问题及解决方法	109
四、入院环节医患沟通注意事项	110
五、案例分析	110
第三节 治疗环节沟通	111
一、内科住院治疗环节沟通主要内容	111
二、治疗环节沟通方式与技巧	116
三、内科治疗环节沟通要点	118

四、治疗环节沟通常见问题及解决方法	119
五、案例分析	121
第四节 出院环节沟通	122
一、内科出院环节沟通特点	122
二、内科出院环节沟通的内容	122
三、内科出院环节沟通方式与技巧	123
四、内科出院环节沟通要点	124
五、内科出院环节沟通存在的问题及解决 办法	128
六、案例分析	129
第五节 随访环节沟通	132
一、随访环节沟通的特点	132
二、随访环节沟通的内容	133
三、随访环节沟通的方式和技巧	133
四、随访环节沟通要点	135
五、随访环节沟通常见问题及解决方法	137
六、案例分析	137
第五章 外科医患沟通	140
第一节 外科工作特征概述	140
一、外科疾病概述	140
二、外科患者及家属的心理特征	141
三、外科治疗的特征	143
四、心理社会因素对外科疾病及诊疗的 影响	144
第二节 外科入院环节的沟通	146
一、住院一般情况的介绍和沟通	146
二、病史采集与沟通	147
三、病情介绍与沟通	149
第三节 住院治疗环节的沟通	150
一、外科查房的沟通	150
二、手术前的沟通	151
三、手术中的沟通	151
四、手术后的沟通	152

五、麻醉的沟通	152
第四节 出院环节的沟通	156
一、沟通前的准备	156
二、沟通的程序与规范	158
三、外科常见疾病出院沟通举例	160
第五节 随访环节的沟通	161
一、随访的方式	161
二、随访的内容	162
三、随访期限的时间界定	164
第六节 案例分析	166
第六章 妇产科医患沟通	186
第一节 妇产科工作特点及患者心理行为 特征	186
一、妇产科工作特点	186
二、患者心理行为特征	187
第二节 入院环节的沟通	188
一、妇产科入院环节沟通特点	188
二、妇产科入院环节沟通内容	189
三、妇产科入院环节沟通方式与技巧	190
四、妇产科入院环节沟通要点	191
五、妇产科入院环节沟通常见问题及解决 方法	192
六、妇产科入院环节沟通注意事项	193
七、案例分析	194
第三节 治疗环节的沟通	195
一、妇产科治疗环节沟通特点	195
二、妇产科治疗环节沟通内容	196
三、妇产科治疗环节沟通方式与技巧	197
四、妇产科治疗环节沟通要点	198
五、妇产科治疗环节沟通常见问题及解决 方法	199
六、妇产科治疗环节沟通注意事项	200
七、案例分析	201

第四节 出院环节医患沟通	202
一、出院环节沟通内容	202
二、出院环节沟通特点	203
三、出院环节沟通要点	203
四、出院环节常见问题的沟通	204
五、出院环节沟通注意事项	209
第五节 随访环节沟通	210
一、随访环节沟通的特点	211
二、随访环节沟通的内容	211
三、随访环节沟通的方式和技巧	212
四、妇产科随访环节沟通要点	212
五、随访沟通中常见问题及解决办法	222
六、随访沟通中的注意事项	223
第七章 儿科医患沟通	227
第一节 儿科工作特点	227
一、基础医学方面	227
二、临床方面	228
第二节 儿科医生与患儿家长的沟通	230
第三节 治疗环节的沟通	231
一、沟通的主要目的	232
二、沟通的主要内容	232
三、如何让患方正确认识病情	234
四、如何使患方积极配合治疗	235
五、沟通中告知环节容易出现的问题	236
六、特殊情况下的沟通方法	237
第四节 出院环节沟通	239
一、出院前宣教	240
二、费用结算和解释	240
三、其他	240
第五节 随访环节沟通	241
一、一般性疾病患儿的随访沟通	241
二、慢性病患儿的随访沟通	241
第六节 案例分析	242

第八章 特殊疾病患者及家属的医患沟通	252
第一节 特殊疾病患者心理行为特点	252
一、特殊疾病患者	252
二、特殊患者的心理反应特征及沟通要点	253
第二节 精神类疾病患者的医患沟通	258
一、环境布置	258
二、安全防范	259
三、精神科晤谈	259
四、注意事项	260
五、评估问题的性质与严重性	261
六、向患者解释诊断和治疗计划	261
七、与患者及其家属沟通时需考虑的要点	262
八、精神分裂症患者沟通注意要点	263
九、与焦虑、抑郁患者沟通注意要点	265
十、与焦虑抑郁患者沟通技巧	267
十一、要与患者及家属进行治疗方案的 沟通	269
十二、与老年认知功能障碍患者沟通注意 要点	269
第三节 传染性疾病患者的医患沟通	271
一、医患双方特殊心理状态把握	271
二、与传染病患者沟通的技巧	272
第四节 医生与特殊疾病患者家属的沟通	274
一、提高自我情绪管理的能力	275
二、特殊状况的患者的心理特点及沟通 要点	275
第九章 知情同意方面的医患沟通	279
第一节 公共告知知情同意书	279
一、公共告知知情的概念	279
二、公共告知知情的特点	279
三、公共告知知情同意书注意事项及要点	280
第二节 特殊情况下知情同意书	287
一、特殊情况下知情同意的概念	287