

医患

IHUAN GOUTONG SHOUCHE

沟通手册

- ◆ 主 编 于 莹
- ◆ 副主编 陈德芝

和谐社会需要和谐医院
和谐医院需要和谐医患关系
和谐医患关系需要和谐医患沟通
和谐医患沟通方能赢得患者信任
门急诊、住院、手术、出院时，医患如何沟通
请翻阅本书的 91 个案例……

YI HUAN GOU TONG SHOU CE

医患沟通

手 册



- ◆ 主 编 于 莹
- ◆ 副主编 陈德芝

上海科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

医患沟通手册 / 于莹主编. — 上海: 上海科学技术出版社, 2007.9

ISBN 978-7-5323-9013-7

I. 医... II. 于... III. 医药卫生人员-人际关系学-手册 IV. R192-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 096303 号

上海世纪出版股份有限公司 出版、发行

上海科学技术出版社
(上海钦州南路 71 号 邮政编码 200235)

新华书店上海发行所经销

常熟市兴达印刷有限公司印刷

开本 787 × 1092 1/32 印张 4

字数 80 千字

2007 年 9 月第 1 版

2008 年 1 月第 2 次印刷

定价: 10.00 元

如发生质量问题, 读者可向工厂调换

医患沟通手册
YIHUAN GOUTONG SHOUCHE

内 容 提 要

本手册分门急诊、住院、手术、出院4个部分,共精选91个医患沟通案例,在介绍每个案例时又专列了医家心语、专家点评两个小栏目,阐述了医患沟通的必要性、方式方法与相关技巧。内容实用,可读性强,可供国内各级各类医院的广大医护人员、就诊患者及各级卫生行政管理部门的相关人员参考,也可供社会上关注医患关系健康发展的有识之士阅读。

医患沟通手册
YIHUAN GOUTONG SHOUCHE

编委会

主 编 于 莹
副主编 陈德芝

编 委

罗 明 陈贤鸿 邢苏荣 许方蕾
黄 琼 王 楠 王啸飞 张 玲

编写者

(以姓氏汉语拼音为序)

蔡十美	陈佳春	陈林波	陈相毅	陈晓薇	陈毓华
陈仲康	崔春黎	戴 燕	丁 懿	丁可可	杜 宁
方丹令	伏 虹	高 原	葛荣明	龚 瑶	谷 磊
何海云	贺 铭	洪 花	洪 岩	季 强	李 红
李 敏	李 素	李 珍	李海丰	李新平	梁俊华
卢峪霞	陆春花	罗 婵	骆艳丽	梅 竹	倪爱珍
齐 明	邱海鸥	任定伟	沙 琼	沈 珏	施浩祥
舒晓亮	孙 怡	万海英	王 欣	王定根	王慧芳
王开明	吴 萍	吴 怡	吴继光	吴先正	吴志雄
武 刚	相 俊	项惠芬	谢南姿	谢晓恬	忻燕君
徐坚强	徐萍芳	徐建东	许嘉鸿	许树长	许燕韵
杨君君	姚怡敏	易升明	尤春芳	袁 颖	张 皓
张 静	张 旭	张 莹	张君燕	张晓磊	张晓庆
章劲夫	赵江民	钟静霞	朱 敏	朱 毅	朱丽萍

序

序

就每一个人来说,从生命的孕育到结束,无不与医疗卫生服务密切相关;对每一个家庭来说,一年中或多或少都要与医院或医生进行接触和交往。医生因患者而产生、成长,患者也因医生的有效救治而摆脱病魔、恢复健康。医患之间有着共同的敌人,就是疾病;而战胜疾病、追求健康也就是医患之间共同的、永恒的目标。因此,医患之间是相互依存、密不可分的关系。

当前,医患关系总体是和谐的,和谐是主流,不和谐是支流。上海每年有超过1亿人次的患者到医疗机构就医,很多患者和医生在共同战胜疾病的过程中,建立了良好的同志加朋友、亲人的关系。但是,由于种种原因,当前医患关系出现了一些不和谐的现象,甚至有冲击医疗机构及医务工作者的事件发生。医患关系紧张的原因十分复杂,说到底还是医疗体制长期未理顺的结果,而大多数医患纠纷产生的直接诱因,则是由于医患之间缺乏相互的理解和足够的沟通。从医生的角度看,工作紧张、任务繁重、风险较大、待遇又不高;从患者的角度看,承受着身体上的病痛和精神上、经济上的负担,双方都承担较大压力,容易产生矛

盾。而医疗工作具有高技术、高风险、高强度的特点,在治疗疾病过程中,有成功也会有失败。医学科学就是在认真总结成功经验和失败教训的基础上逐步发展起来的。如果执业环境不好,医患关系紧张,医生怕担风险,最终受损害的还是患者的健康。医患之间只有相互信任,相互支持,相互尊重,密切配合,才能不断提高战胜疾病的能力,在与疾病的斗争中取得新的胜利。

构建和谐医患关系是建设和谐社会的重要内容,本市很多医院坚持“以人为本”,在构建和谐医患关系方面开展了许多卓有成效的工作。同济医院广大医务工作者编辑的《医患沟通手册》,从医院服务的门急诊、住院、手术、出院等四个方面,对医患双方碰到的诸多问题一一答疑解惑、加强沟通,有较强的针对性和操作性,是构建新型医患关系的一次有益尝试,值得广大医院管理者和医务人员借鉴学习。广大医务人员要视患者为亲人,尊重患者、理解患者,同时要注意加强人文学科的修养,注意沟通的技巧和方式,提高与患者沟通、交流的能力。同时,也希望能通过此书抛砖引玉,全市卫生系统在医疗服务的实践中总结、创造更多改善医患关系的实例和研究成果,使我们的医患关系更友好、更和谐。我们相信:只有在和谐的环境下,医生才敢于冒险去抢救患者,医学才能进步,人民健康才能得到有效保障。

(作者系上海市卫生局党委书记、局长)

手 莹

在医院里,每天会发生各种各样的医疗行为,门诊、检查、住院、手术、取药、收费等交互的环节,可以串起一长条工作链。

患者们带着各种不适到医院来,心情无疑是着急、担心和害怕的,究竟得了什么病,病得严重不严重,治疗效果会怎么样,有太多的问题要问医生、护士,有太多的需求渴望医务人员给予帮助。因此,医务人员在诊疗过程中,必须善于与患者及其家属进行有效沟通,真诚付出,关爱患者,在为患者服务的同时赢得患者的理解、信任和尊重。

当前,医患关系紧张是不争的事实。如何做好医患沟通,打造和谐医患关系,成为摆在各级各类医务工作者面前亟待解决的课题。《医患沟通手册》在我院内部印发一段时间以来,深受医患双方的好评,对推动医患沟通起到了积极的作用。不少医院同行与医疗行政管理部门来电询问、索要手册,这既使我们感到极大的鼓舞,也使我们感到一丝不安,手册的不足之处还很显见。感谢上海科学技术出版社的关爱,将手册列入出版计划,相关编辑多次来院,就修改付梓提出中肯意见,几经增删,终于成书。

在编写的过程中,我们力避呆板的理论说教,从医院日常诊疗工作实际出发,分“门急诊、住院、手术、出院”4个部分,精选了91个医患沟通案例,每个案例又专列了“医家心语、专家点评”两个小栏目,阐述了医患沟通的必要性、方式方法与相关技巧。字里行间凝聚着医护员工的情感和智慧,都带着一股温暖的人文气息,真实地反映了医护员工走向“关怀式服务”进程的印痕,也是医患沟通理念的一份生动诠释……

本手册承蒙上海市卫生局局长、党委书记陈志荣同志拨冗作序,广大医护员工深受激励和鞭策,惶恐之余尤思奋进。上海市卫生局新闻与宣传处处长王彤同志在全书的编写过程中也多次给予指导,提出建议,在此表示衷心感谢!

最后,感谢所有参与编写的同志,是他们用心血汇集成这本手册,表达了新时期医护员工真实的情感诉求。

(作者系同济大学附属同济医院党委书记)



一 门急诊

1. 小感冒怎么会有脓性脑脊液/2
2. 为什么患者家属在门诊部拍桌子/3
3. 怎样给特殊的患者不一样的关爱/4
4. 紫色小钱包是谁的/5
5. 患者对诊疗结论产生疑问怎么办/7
6. 体检只是流于形式吗/8
7. 患者对诊疗结果不以为然怎么办/9
8. 女患者不想让男医生看病怎么办/10
9. 患者急需抢救家属七嘴八舌怎么办/11
10. 无心之过宜有心解决/12
11. 患者和家属对医院产生误会怎么办/13
12. 患者排队时间过长情绪激动怎么办/14
13. 碰到提无理要求的患者怎么办/16
14. 患者因值班医生未到着急了怎么办/17
15. 患者对医学复查不理解时怎么办/18
16. 检查中患者感到尴尬时怎么办/19
17. 怎样对待患者的合理要求/20
18. 患者提出医院职责外的要求怎么办/21

19. 患者各项检查都正常仍感不舒服怎么办/22
20. 患者对特定医学检查程序有误解怎么办/23
21. 收费时遇到钱币不整洁怎么办/24
22. 为何要将用药注意事项及时告知患者/25
23. 患者不理解药品管理条例怎么办/26
24. 遵守秩序的老同志到哪儿去了/27
25. 如何帮助患者选科、挂号/28
26. 如何科学安排检查的顺序/29
27. 下班时去做检查的患者还没有回来怎么办/31
28. 处方该不该让患者看清楚/32
29. 小琳琳怎么看了两次医生/33

二

住院 35

30. 患者初次入院恐惧不安怎么办/36
31. 碰到脾气暴躁的患者怎么办/37
32. 住院患者想要收费清单怎么办/38
33. 遇到患者家属接二连三了解病情怎么办/39
34. 患者怀疑诊疗结论并对医院产生不信任怎么办/40
35. 患者对医生诊疗不理解、不配合怎么办/41
36. 患者不理解病情变化怎么办/42
37. 患者家属对诊疗方式不满意怎么办/43
38. 快下班时患者突发状况怎么办/44
39. 患者家属收到催款单后情绪激动怎么办/45
40. 罗阿婆为什么不高兴了/46
41. 怎样帮助患者家属共渡难关/47

42. 患者及家属对诊疗效果不满意怎么办/48
43. 怎样向患者家属介绍合适的诊疗选择/49
44. 常找不到X线片怎么办/50
45. 糖尿病患者不懂控制饮食怎么办/51
46. 患者惶恐不安怎么办/52
47. 家属因误解前来投诉怎么办/53
48. 怎样对待心身疾病患者/54
49. 要用昂贵的药品该听谁的/55
50. 肿瘤患者出现悲观情绪怎么办/56
51. 医生怎样做才能成为患者的朋友/57
52. 患者在病房抽烟怎么办/58
53. 护理过程中患者不配合怎么办/59
54. 患者之间产生矛盾怎么办/61
55. 如何对待长时间住院或反复入院的患者/62
56. 患者不配合治疗怎么办/63
57. 怎样与干部病房的老患者进行交流/64
58. “小皇帝”患者的家属谩骂闹事怎么办/65
59. 新妈妈想孩子怎么办/66
60. 患者拒绝接受治疗怎么办/67
61. 遇到突发的无理言行怎么办/68
62. 家属不同意把死者送太平间怎么办/69
63. 患者有轻生的念头怎么办/71
64. 医疗过程中出现差错怎么办/72
65. 患者病情发生新的变化怎么办/73
66. 查房中如何向患者介绍病情/74
67. 如何将肿瘤诊断结果告知患者/75
68. 上班时心情不好怎么办/77

- 69. 这样的空调能修好吗/78
- 70. 主管医生不在患者焦急怎么办/79

三

手术 81

- 71. 怎样鼓励患者战胜疾病/82
- 72. 患者因经济原因拒绝治疗怎么办/83
- 73. 患者有消极情绪怎么办/84
- 74. 何种手术方式能保住患者的腿/85
- 75. 怎样帮助准妈妈接受手术/86
- 76. 手术中要改变术式怎么办/87
- 77. 需输血救命时家属迟疑怎么办/88
- 78. 术后患者出现严重并发症怎么办/89
- 79. 如何帮助患者应对手术/90
- 80. 家属因患者术后伤口感染着急怎么办/91
- 81. 怎样处理外科手术可能遇到的风险/92
- 82. 患者害怕麻醉怎么办/93
- 83. 怎样做好护工工作/94
- 84. 如何打消术后患者的顾虑/95
- 85. 如何帮助患者选择植入性材料/97

四

出院 99

- 86. 如何对待出院患者反映的问题/100
- 87. 为什么说工作耐心细致最重要/101
- 88. 上门宣教不让进家门怎么办/102

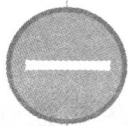
89. 患者有隐情不愿意交流怎么办/103

90. 欠费不能结账怎么办/104

91. 患者希望继续在医院休养怎么办/105

附录 107

医患沟通制度举例/107



医患沟通手册
YIHUAN GOUTONG SHOUCHE

门 急诊

小感冒怎么会有脓性脑脊液



医
家
心
语

医生在诊断疾病时,千万不要忽略一些必要步骤和细节。

小男孩明明头痛发热好几天了,吃了感冒药却一直不见好,妈妈带他到医院看病。

医生检查后说:“小孩得的是感冒。”明明妈妈说:“医生,孩子老是喊头疼,不像是感冒,会不会有其他毛病?您再给详细看看吧。”

“我已经给他全面检查了,看不出有其他问题,是感冒。”医生坚持说。

“医生,小孩子头非常痛,您再给看看吧。他经常疼得睡不着觉,也上不了学。”明明妈妈近乎哀求地说。

医生有些不耐烦了:“我已经检查过了呀!您要是实在不放心,那就再做个腰椎穿刺吧。”明明妈妈犹豫半天,毅然地说:“那您就给我孩子做一个吧,孩子的头实在是太疼了,我们都不放心。”没想到,腰椎穿刺的诊断结果呈阳性,判定为脑膜炎。医生立即收明明住院治疗。

事后,明明妈妈说:“我们已经反复提到小孩头痛,为何医生不重视我们的话呢?如果不是我们坚持给孩子做检查,那孩子的病将会是什么结果呢?”这句话让人深思。

专家点评

患者病情的发展变化,家属接触的时间长,了解更为细致,医生如果不认真听取患者及其家属的叙述,可能会造成对疾病的片面判断,造成误诊、漏诊。门诊医生应该认真听取患者及其家属对病情的叙述,认真询问,千万不能觉得患者絮叨,而忽略诊病的重要细节信息。

2 为什么患者家属在门诊部拍桌子



医
家
心
语

人一旦患病,自身的情绪、意志均会发生一定的变化,产生被呵护的需要。医护人员应热情服务,提供便利。

某日下午2点钟左右,一位患者家属在门诊部办公室内又是摔电话、摔凳子,又是拍桌子,这是怎么回事呢?

原来有一位65岁的老年患者,因心悸、胸闷痛由家属陪同来院就诊,医生开了心电图和其他的检查单让患者先做检查。患者和家属东走西问,从一楼找到了四楼,好不容易找到了检查室。做完检查后,医生说:“打印机坏了,现在拿不到报告。”一上午的东奔西跑,病没看好,倒看出一肚子气,引起了患者和家属的诸多不满。

办公室工作人员在认真听完患者的叙述后,诚恳地向患者表示:“您生气是可以理解的,在服务的过程中我们确实存在着不足之处,我们会和医生联系为您诊治。但是您在办公室摔东