

医患沟通指南

一、临安人民医院医患沟通指南	1
二、患者的权利和义务	3
三、医生的权利和义务	5
四、沟通理念	6
五、沟通目的	7
六、沟通方式	7
七、门诊篇	
(一) 临床科室医患沟通指南	
1、门诊沟通指南	8
2、急诊沟通指南	9
(二) 医技科室医患沟通指南	
1、检验科沟通指南	12
2、放射科沟通指南	14
3、特检科沟通指南	15
4、药剂科沟通指南	16
(三) 护患沟通指南	
1、门诊导医咨询服务沟通指南	17
2、分诊处沟通指南	19
3、治疗室沟通指南	20
4、输液室沟通指南	25

临安人民医院

医患沟通指南目录

一、临安人民医院医患沟通制度	1
二、患者的权利和义务	3
三、医生的权利和义务	5
四、沟通理念	6
五、沟通目的	7
六、沟通方式	8
七、门诊篇	
(一) 临床科室医患沟通指南	
1、门诊沟通指南	9
2、急诊沟通指南	10
(二) 医技科室医患沟通指南	
1、检验科沟通指南	12
2、放射科沟通指南	14
3、特检科沟通指南	15
4、药剂科沟通指南	16
(三) 护患沟通指南	
1、门诊导医咨询服务沟通指南	17
2、分诊处沟通指南	19
3、治疗室沟通指南	20
4、输液室沟通指南	21

5、注射室沟通指南·····	22
6、急诊预检处沟通指南·····	23

八、住院篇

(一) 医患沟通指南

1、入院时沟通指南·····	24
2、采集病史时沟通指南·····	26
3、初诊时沟通指南·····	27
4、确诊时沟通指南·····	28
5、查房时沟通指南·····	29
6、特殊检查、治疗前沟通指南·····	30
7、病情变化时沟通指南·····	31
8、会诊时沟通指南·····	32
9、手术前沟通指南·····	33
10、病人选麻醉医生沟通指南·····	34
11、麻醉前沟通指南·····	35
12、手术中沟通指南·····	36
13、手术后沟通指南·····	37
14、患者不满意时沟通指南·····	38
15、转院前沟通指南·····	39
16、出院前沟通指南·····	40
17、患者死亡后沟通指南·····	41
18、出院后沟通指南·····	42

(二) 护患沟通指南

1、入院时沟通指南.....43

2、输液、巡查时沟通指南.....45

3、护理操作、治疗时沟通指南.....46

4、手术治疗沟通指南.....47

5、出院（转院、科）前后沟通指南.....48

九、行政后勤篇

1、挂号处沟通指南.....49

2、收费处沟通指南.....50

3、住院处沟通指南.....51

4、医保办沟通指南.....52

5、膳食科（营养室）沟通指南.....53

6、保安沟通指南.....54

临安人民医院医患沟通制度

随着医学模式的转化和我国卫生法制建设的不断完善，人民生活水平、文化素质的提高和维权意识的增强，患者想要得到的医疗信息越来越多。因此，加强医患之间的沟通，既能提高患者对疾病诊疗全过程及其风险性的认识，减少医患之间由于信息不对称而产生的矛盾和纠纷，同时，又能增强医务人员的责任意识和法律意识，提高医疗服务质量，使患者及其近亲属学习到更多的健康卫生知识，破除迷信、增进医患互信、科学的战胜疾病。为适应新形势，保护患者合法权益，确保医疗安全，化解医患矛盾，从更深层次上稳步提升医疗质量，特制定本制度。

一、执行对象：

凡是本院职工在为患者提供的各种服务过程中都应当遵守本制度。

二、岗位人员的医患沟通时机、内容及要求（具体见《医患沟通指南》）

全院所有工作人员除应主动、热情、礼貌、诚恳、语气平缓、满意回答患者及亲属提出的问题外，不同岗位尚需与患者及亲属参照《医患沟通指南》内容进行满意有效的沟通。

三、沟通方式与技巧（具体见《医患沟通指南》）

应遵循的沟通理念：沟通无限

应遵循的沟通目的：理解、支持、配合、满意

应遵循的沟通方式：谈话沟通、书面沟通、集体沟通、预防性沟通、交换对象沟通

四、沟通记录：

医护人员的每次沟通都应在病历的病程记录或护理记录中有详细记

载。记录的内容有：时间、地点、参加的医护人员以及患者、亲属姓名、实际内容、沟通结果等。重要的沟通记录应由患方签署意见和签名。

五、评价：

1、医患沟通做为病历记录的常规内容，纳入医院质量考核体系并独立做为质控点。

2、因没有按照要求进行医患沟通或沟通不当引发投诉或纠纷者，承担全部损失。

六、本规定自 2005 年 9 月 1 日起开始执行。

患者的权利和义务

一、患者的权利：

1、患者有权选择自己的责任医生（组）、责任护士。

2、患者有权要求医疗机构无合法理由不得公开病情。

3、患者有权复印或者复制其门诊病历、住院志、体温单、医嘱单、化验单（检验报告）、医学影像学检查资料、特殊检查同意书、手术同意书、手术及麻醉记录单、病理资料、护理记录以及国务院卫生行政部门规定的其他病历资料。

4、患者有权向医疗机构了解自己的病情（诊断、各种化验、辅助检查结果及临床意义）、医疗措施（治疗方案、药物的适应症、禁忌症、不良反应及注意事项、手术适应症、手术方式、可能出现的并发症、手术风险、防范措施；麻醉名称及方式、可能出现的并发症及风险、注意事项及防范措施）、医疗风险（手术风险、麻醉风险、药物及输血可能发生的不良反应、医疗意外）。

5、患者有权对医疗机构制定的医疗方案进行选择，并决定同意与否。

6、患者有权向医疗机构了解自己的医疗费用、价格。

7、患者对治疗效果有异议时有权向负责医疗事故技术鉴定工作的医学会提出医疗事故技术鉴定。

8、患方有权提出尸检，并有权请法医、病理学人员参加，有权委派代表观察尸检过程。

9、患者对医疗机构的医疗行为发生争议，有权向人民法院提出起诉。

二、患者的义务

1、患者有保持和恢复健康的义务，有义务选择合理的生活方式、养成良好的生活习惯、减少疾病的发生。

2、患者有向医疗机构如实告知病情的义务。

3、患者有接受并积极配合治疗的义务。要尊重医生的劳动、遵守医院的规章制度，维护医疗机构的医疗秩序。

4、患者有支持医学科学发展的义务。

5、患者有支付本人医药费用的义务。

医生的权利和义务

一、医生的权利

- 1、在注册的执业范围内，进行医学诊查、疾病调查、医学处置、出具相应的医学证明文件，选择合理的医疗、预防、保健方案；
- 2、按照国务院卫生行政部门规定的标准，获得与本人执业活动相当的医疗设备基本条件；
- 3、从事医学研究、学术交流，参加专业学术团体；
- 4、参加专业培训，接受继续医学教育；
- 5、在执业活动中，人格尊严、人身安全不受侵犯；
- 6、获取工资报酬和津贴，享受国家规定的福利待遇；
- 7、对所在机构的医疗、预防、保健工作和卫生行政部门的工作提出意见和建议，依法参与所在机构的民主管理。

二、医生的义务

- 1、遵守法律、法规，遵守技术操作规范；
- 2、树立敬业精神，遵守职业道德，履行医师职责，尽职尽责地为患者服务；
- 3、关心、爱护、尊重患者，保护患者的隐私；
- 4、努力钻研业务，更新知识，提高专业技术水平；
- 5、宣传卫生保健知识，对患者进行健康教育。

沟通理念

沟通理念：沟通无限

沟通是医患双向的互动，是一种交流、一种默契。沟通不仅仅是医者对患者的交待，也不是单方面的承诺和期望。沟通无限，是指沟通的方式大体须有，定则则无，可以不限时间、不拘形式，少则几分钟、一句话、一个动作，多则数小时、几天。完全要根据患者的文化背景、知识层次、性格脾气、年龄结构等因人而异，选择最直接有效的语言和方法，直抵患者的心里。此外医务人员对医患沟通内涵的探索也是永无止境的，要与时俱进、持续改进和不断完善。

沟通目的

沟通目的：理解、支持、配合、满意

一是患者理解，理解是沟通的基础。医者所说的患者都懂了，不发生歧义，没有导致误解。医者所发出的各种信息，如语言、文字、表情动作，甚至是语气，传递到患者的脑中，患者接受准确，给予正确的回应，没有产生偏差。医患之间信息传递对称，彼此领会。

二是患者支持。在理解的基础上，患者对医者所采取的医疗行为，如检查、治疗、护理、收费等都表示赞同。医者与患者的思想感情协调统一、气氛融洽。

三是患者配合。患者服从医者的指令，并予以积极的响应和密切合作，共同完成医疗过程，达到没有疑虑、相互信赖、彼此包容，为共同战胜病痛而感到心情愉悦。

四是患者满意。诊疗过程、医疗行为、治疗结果达到预期目的，符合患者的心愿，满足患者要求。医者父母心，医务人员那种一切“以病人为中心”、想病人所想、急病人所急的职业道德，感动了患者。采取积极的措施，提供良好的服务，同时与患者进行了有效的沟通，努力超越患者所期望的服务，患者从心底里感激医务人员。

沟通方式

沟通方式：谈话沟通、书面沟通、集体沟通、预防性沟通、交换对象沟通

方式需因人而异。常用的方式有：

一是谈话沟通。可随时随地进行。要求医者首先要有良好的职业道德，深切同情和关怀患者，同时要具备较好的语言表达能力，谈话时能抓住重点，准确到位，一言中的，不使患者产生歧义和误解。

二是书面沟通。通过让患者阅读相关的告知书和协议书等达到沟通目的。让患者明白医疗措施的方法、目的、风险和注意事项等，得到患者的密切配合。

三是集体沟通。一人患病，家人亲属都焦虑，有时对治疗的意见又不统一，分别沟通既费时效果又不好，还易产生误解。集体沟通是指三人以上的集中谈话，让家属参与，提出意见，最后达成一致。

四是预防性沟通。手术和损伤性检查之前，使用贵重药品等，事先告知患者及家属，让他们清楚明白，作出选择，维护患者的知情同意权。

五是交换对象沟通：首次沟通不成功，换成他人去沟通，或者与患者沟通失败，换成与其家属沟通，以达到沟通的目的。如上级医师帮助下级医师沟通，科室领导、中层干部帮助沟通。当患者对医务人员所采取的治疗方案和措施有分歧时，为了消除分歧，达成一致所采取的方式。

门诊沟通指南

一、服务流程：

分诊护士介绍门诊医生→病人选医生→询问病史→全面体格检查→辅助检查→初步诊断→治疗措施→住院/留观/离院

二、沟通时间：就诊即时

三、沟通对象：患者或家属

四、沟通内容：

1、对初诊病人须详细询问病情，向患者告知需进行的辅助检查的内容、意义、价格及去向，初步诊断结论（若下不了诊断则告知下一步对诊断有利的措施）。

2、对复诊病人询问上次处理后病人的反应或治疗效果及病情的变化。

3、治疗措施、用药、生活起居、注意事项及有关费用、复诊时间等。

五、沟通记录：由门诊医生记录沟通内容，医生签名。

六、倡导用语：

1、您好，请坐。

2、您哪里不舒服，请告诉我。

3、请您配合一下，我给您检查一下。

4、我和您讲的，您听清楚了吗？若不清楚，我再说一遍。

5、您还有什么需要帮助的？

6、请走好，请记得来复诊。

七、禁忌用语：

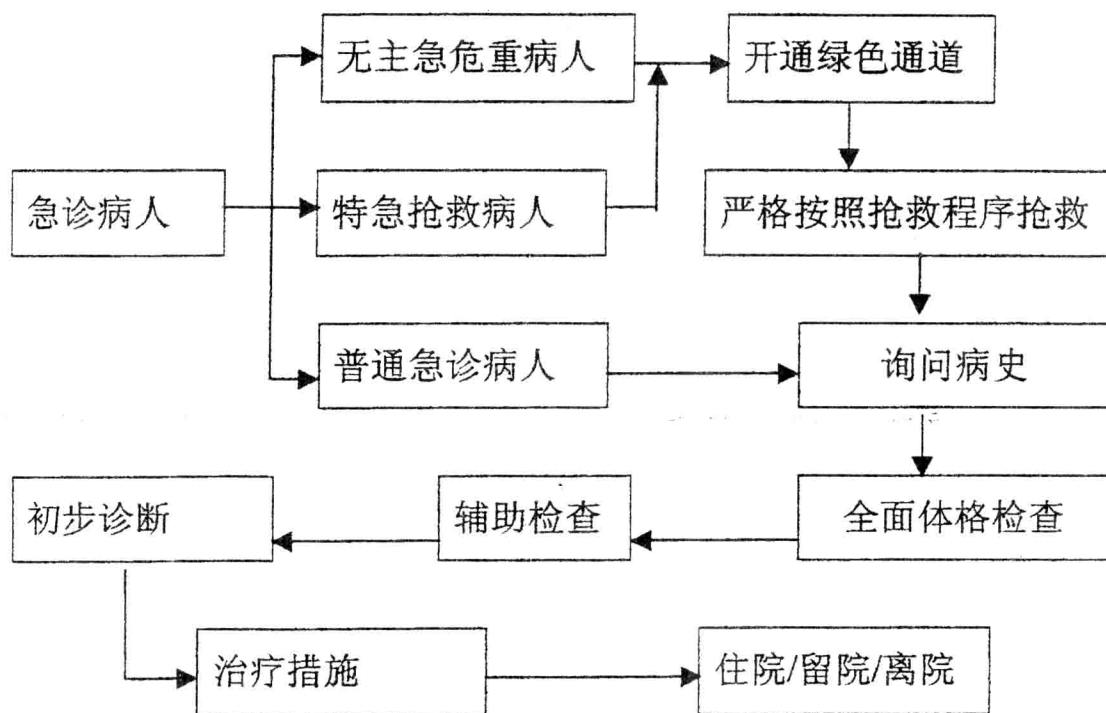
1、你怎么这么晚才来看病？

2、你做医生还是我做医生？

3、吃了我给你开的药，保证你的病马上好。

急诊沟通指南

一、服务流程：



二、沟通对象：患者或家属

三、沟通时间：急诊即时

四、沟通内容：初步诊断、病情变化、需进行的相关检查、下一步的治疗措施、预后、医疗风险、注意事项。

五、沟通记录：由急诊医生记录沟通内容，重危病人由家属签字、医生签字。急、重、危病人应当具体到分钟。

六、倡导用语：

1、请别着急，我们将尽力抢救您的亲人。

2、我是***医生，现在负责***的医疗，有事请与我联系。

3、您的家属可能患有**病，准备要做**检查，您有何意见？

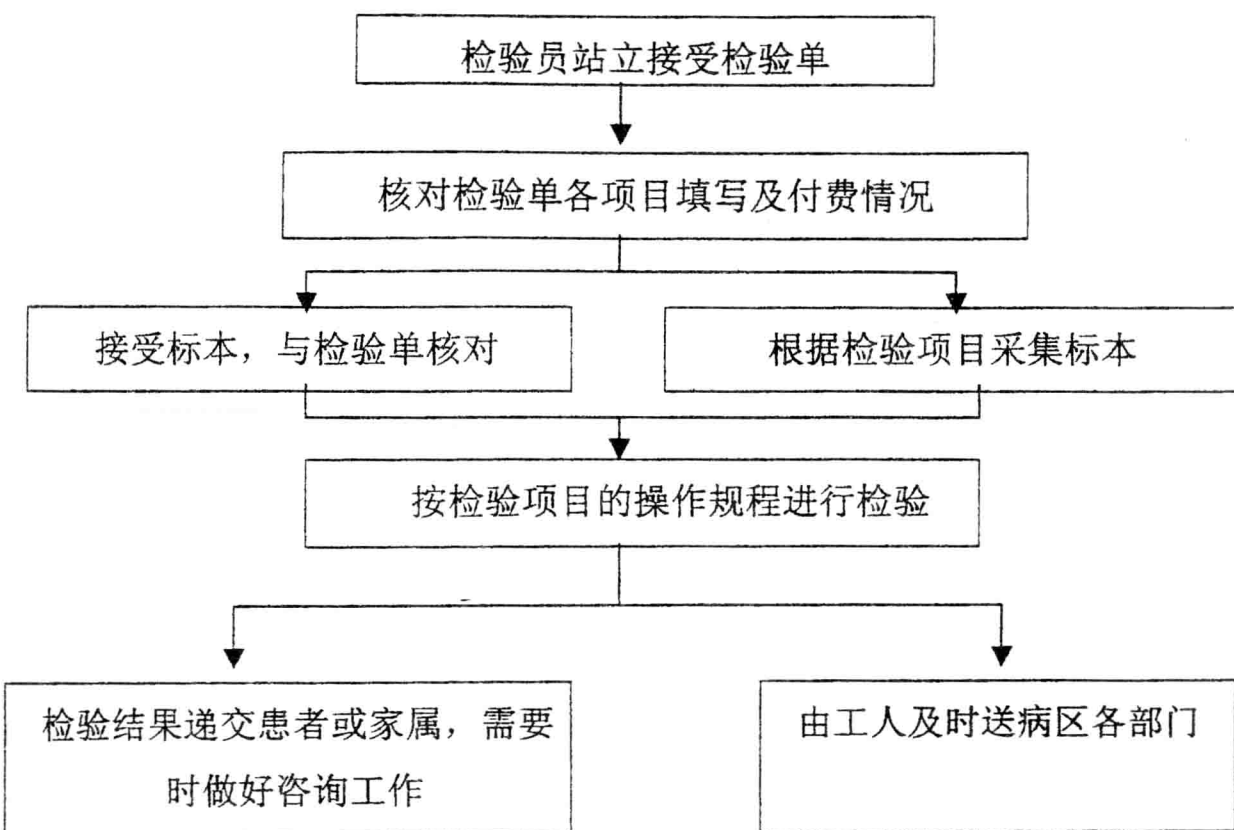
4、现在我将***病情向您介绍，我们将全力以赴为您的家属提供优质的医疗服务，希望得到您的理解和配合。

七、禁忌用语：

- 1、喂，***家属，这个病很重，来的太晚，没救了。
- 2、急什么？为啥不早点来。
- 3、快点筹钱，没钱怎么治病，我不管了。

检验科沟通指南

一、服务流程：



二、沟通时间：接受检验单和标本；发放检验报告时

三、沟通对象：患者或家属

四、沟通内容：

- 1、解答患者或家属对检验项目和结果提出的疑问、咨询。
- 2、告知患者（家属）采集标本的注意事项，如：晨间尿、禁食。

五、倡导用语：

- 1、您好！请把检验单（***标本）给我，请稍等。
- 2、您好！明日上午**时前请去**处采血，请不要吃早饭。
- 3、***病友，请您在**时间和**地点取报告。
- 4、这是您的检验报告，请拿好。

5、您好！根据检验的项目现在需要采血**ml，请您配合；请伸出您的无名指（或暴露上臂）；采血完毕，请您继续将棉球压着伤口，不要揉，防止继续出血；谢谢您的配合。

六、禁忌用语：

- 1、把单子给我。
- 2、把衣服脱了。
- 3、标本错了，不能检查。
- 4、不知道，问医生去。