

医患沟通交流材料

杭州市第三人民医院

2003 年 9 月

目 录

1、推行医患沟通制 提高病人满意度 促进医院可持续发展	1
2、以病人为中心 建立新型医患关系	9
3、尊重病人知情选择 营造良好医患关系	20
4、做病人的朋友 追求最佳沟通效果	25
5、成功沟通 医患轻松	29
6、多一点沟通 多一份理解	33
7、沟通投其“所好” 成效事半功倍	36
8、病人调查表一（病区）	41
9、病人调查表二（门诊）	42
10、医患沟通考评表一（病人问卷）	43
11、医患沟通考评表二（病历检查）	44

推行医患沟通制 提高病人满意度

促进医院可持续发展

为了增进医患之间的理解，融洽医患关系，提高服务水平和病人的满意度，维护医患双方合法权益，建立和协统一的新型医患关系，今年初，杭州市卫生局决定在系统内推行医患沟通制，并将我院作为试点单位。我院于今年3月开始推行医患沟通制，经过半年多的工作，积累了一定的经验，取得了一定的成效。现向大家汇报如下。

一、提高认识

近年来，随着社会主义市场经济体制的逐步建立，患者的就医观念发生了很大的变化，维权意识进一步加强，与长期以来“以医为尊”和“病人求我”的思维定势有了巨大的差距，医患矛盾日益突出，医患纠纷逐年上升，而这些医患纠纷中，90%以上是因为医患沟通不当所致。今年年初，我们对医院当前的医患沟通情况进行了调查，并对近几年来发生的一些医患纠纷进行了认真分析，深入思考，理清思路，大家对医患沟通的认识达成了以下几点共识：

1、医患沟通是规范医疗行为的有效途径

新的《医疗事故处理条例》出台后，要求全体医务人员严格执行医疗卫生法律法规和各项操作规程，特别要尊重病人的知情同意，而落实告知制度是医患沟通的基本措施。

2、医患沟通是解决医患矛盾的有效方法

医患沟通为医患之间构筑了一座双向交流的桥梁，医务人员需要更多地对病人进行人文关怀。通过沟通，使医患信息不对称的矛盾得

到缓解，从而拉近了医患双方的距离，逐步建立起相互尊重、信任、平等、合作的医患关系。

3、医患沟通是提升服务水平的有效手段

医患沟通促使医务人员牢固树立“以病人为中心”的服务理念，更好地激发和调动医务人员的服务主动性和主观能动性。通过良好的沟通，可使医务人员真正了解病人的需求并予以满足，努力提供超越病人期望的服务，从而不断提升服务水平。

4、医患沟通是提高医疗质量的有效措施

要保证诊疗方案的顺利实施，保证医疗质量和病人安全，必须要得到患者及其家属的信任、理解、支持和配合。良好的医患沟通是必不可少的。医务人员通过安慰病人来增强病人战胜疾病的信心，调动其主观能动性。

二、稳步推进

1、加强教育，更新理念

医院把推行医患沟通制纳入年初的工作计划，作为一项重要工作来抓，在各种会议上进行教育，如何看待医患关系，应该建立什么样的医患关系，这关系到医院能否让广大患者满意，从而吸引患者，留住患者的根本问题。医院还邀请有关专家来院作“医患沟通知识讲座”，以进一步统一广大干部职工的思想认识。通过学习和讨论，认为要从医院自身发展的需要出发，从市场竞争的角度来认识，坚持以病人为中心，是建立新型现代医患关系的基础，营造和谐统一的医患关系，是医院文化的核心之一，新型的医患关系的基础是“患者，医院，员工三者利益的统一体”。我们强调患者是我们的“衣食父母”，“病人可以没有三院，但三院不能没有病人”，医院如果没有病人的

选择就医就要关门，员工就要失去饭碗，尊重患者的需求，满足患者的需求，取信于患者，是医院长期生存与发展的根本，是医院经营管理的必然追求，因此，必须强调患者至上的服务理念，转变过去求医的旧观念，变“医生为尊”为“以病人为中心”。推行医患沟通制，是病人选医生、选护士工作的深化，是依法行医、规范执业的需要，经过全院上下反复学习、讨论，达成共识，提出了“医患沟通、情感相通、同心协力、战胜病痛”的口号。今年8月底，医院在对新同志进行上岗前培训时，组织新同志到各病区 and 门诊，对病人进行医患沟通调查，共发放500份调查表，收回有效问卷438份，从调查结果分析，病人最关注的信息是诊断、预后和费用，从而提高了新同志对医患沟通重要性和必要性的认识。

2、制订指南，全员培训

医院组织医教、护理、后勤保障等职能科室，编写了医患沟通指南，将病人从入院到出院，每个环节、每个过程都形成相应的服务规范、工作流程和服务标准，然后进一步加以提炼、完善，形成了一套比较规范的制度，即“一卡四指南”：一卡是指医患沟通卡，入院时发给病人，上面有病人的权利和义务，有责任医生和责任护士的姓名、联系电话和24小时投诉电话；“四指南”是指医患沟通指南、住院病人服务指南、医患沟通常用药物病员选择指南、医患沟通医疗方案知情选择指南。为了在全院范围内顺利推行医患沟通制，医院组织全院干部职工分期分批进行培训，同时对保安、膳食配餐员、临时工、勤务中心工人都进行了相应的培训，真正体现了全员参与、全过程规范服务的理念。

3、试点先行，逐步推开

医院专门成立了领导小组，制订下发了文件，选择内科、外科、妇产科、血管外科四个科室作为试点科室，重点进行培训，召开全院动员大会，营造良好的工作氛围，试点科室负责人在动员大会上纷纷作了表态发言，各个科室根据工作实际也扎扎实实地开展工作。所有的病区把推行医患沟通制的目的、要求和病人的权利、义务，以及常规护理内容上墙，接受病人监督。院领导和职能科室负责人经常深入科室进行工作指导，召开科室座谈会，进一步统一思想，明确目标，把病人的满意作为我们工作的出发点和落脚点。医院将在试点的基础上，不断总结经验，完善规范，在全院范围推开。

4、考核评估，落实奖惩

为了使医患沟通制的工作落到实处，医院制订了相关的考核评估制度，采取职能科室和科室二级考核，内容有病人对沟通内容知晓度、病人的满意度、投诉率等等，每月考核一次，考核结果与科室的社会效益奖和个人的奖金紧密挂钩，与年底科室评先进挂钩，护士则与“星级护士”评选挂钩，用严格的考核制度来保障医患沟通制的实施。在每次院周会上进行重点点评，通过表彰先进，来激励职工，科室之间经常交流沟通的经验和体会，以共同提高，不断促进工作。

5、创新沟通，注重实效

在推行过程中，医院不断创新，推出新的医患沟通形式。在原来设立 24 小时免费投诉电话的基础上，今年 3 月医院成立了病人接待中心，安排专门工作人员 24 小时值班接待病人，实行“一门式”管理，要求接待人员做到“热心接待、耐心听取、细心解答、诚心帮助”，并开通 24 小时医患沟通热线电话，使病人与医院有沟通的场所和平台，也保证了病人的投诉得到及时处理，病人接待中心成立至今已接

待了病人及家属共 109 人次。为了方便手术病人家属及时了解手术信息,缓解其在手术室外等待时焦急、紧张的情绪,医院成功开发了“病人手术信息同步公告系统”,通过电脑网络将手术动态信息以文字形式及时在等候区电视屏幕上公告,并插播自编的有关术后康复知识的录像,以便家属更全面地了解与疾病有关的知识,有利于病人康复,受到了病人家属的欢迎。同时,医院各病区推出了“护理服务规范公示”,把最常用的护理操作的规范和要求上墙,以充分尊重病人的知情权,主动接受病人监督。医院还邀请美国外科医师学院院士布莱纳博士来院作“现代美国医患关系”讲座,提高了医务人员对融洽医患关系重要性的认识,为下一步实施医患沟通制奠定了基础。此外,血管外科组织病人开展医患沙龙,获得了病人的好评,并开通国内首家静脉网站,利用现代网络技术,在更广阔的领域与病人进行沟通,达到了事半功倍的效果。血管外科还注重沟通过程中的人性化关怀,护士长对择期手术的病人在手术前一天送上一封充满关爱的鼓励信,主刀医生在术前 1 小时与患者再次进行沟通,以缓解病人的紧张情绪,增强战胜疾病的信心。

三、初见成效

1、更新了服务理念

推行医患沟通制,全院干部职工服务理念得到了明显的转变,具体体现在以下五个方面:一是从以疾病为中心向以病人为中心转变,大家认识到病人不是等待修理的生命机器,而是一个需要人性化关怀的人;二是以医为尊向以病人为尊转变,处处把病人的利益放在首位,病人是需要特别关怀的人群,是我们的衣食父母;三是从被动服务向主动服务转变,医务人员主动适应医疗市场,利用休息时间深入社区、

厂矿开展义诊、延伸医疗服务；四是从厌投诉怕投诉向主动征求意见转变，大家认识到投诉证明了差距，投诉代表病人的需求，投诉给予我们改进工作的机会；五是从不规范服务向规范服务转变。医务人员进一步增强了规范执业行为、遵守各项规章制度的意识。

2、提高了病人满意度

医务人员真正落实“以病人为中心”，在医疗工作中千方百计为病人解除病痛，得到病人的一致好评，服务品牌进一步树立，同时在医疗实践中提高了医患沟通的技巧，病人的知情选择权得到了维护，对医疗风险有了进一步的理解，从而对医务人员的医疗行为、服务流程有了进一步的认识和理解，病人的满意度提高了，抱怨和投诉减少了，代之以善意的提建议、出点子。据杭州市卫生局纪委测评，出院病人对我院的综合满意度为 97.3%，较上年提高 0.8%，名列全市第一。医疗服务投诉也有明显下降，比去年同期下降 21%。

3、提升了两个效益

1-8 月医院收到锦旗 70 面，表扬信 94 封，拒收红包 33 只。省市电视台、电台对我院专题报道 83 次，《人民日报》、《光明日报》、《健康报》、《浙江日报》、《钱江晚报》、《今日早报》、《杭州日报》、《都市快报》等报刊上有关我院的宣传报道 326 篇次，对我院特色专科、创新服务、新技术、新项目开展等内容进行报道，进一步扩大了医院的知名度，提升了医院的形象。2003 年 1-8 月，医院门诊量 49.8 万人次，出院 7969 人次，业务收入 1.19 亿元。

四、几点体会

1、领导重视，全员参与

领导的决心决定着工作的力度，推行医患沟通制，有一个逐步认

识和观念的转变过程。工作推行之初，有的同志以工作忙、没时间做为由，对推行医患沟通制不够积极主动，所以领导要反复讲清道理，要求广大职工认清形势，动员每一个职工共同参与，因为医疗服务是一个连续不断的服务链，任何一个环节出问题，病人都不会满意，所以必须是全员、全过程的做好工作，才能取得预期的效果。

2、沟通无限，持续改进

医患沟通是一种医患双方的交流和默契。沟通方式大体需有，定则则无，沟通不受时间限制，而是因人而宜，选择最直接有效的语言和方法，直抵患者的心理，沟通技巧是一种不断探索和提高的过程，不能满足于现状，需不断完善。沟通无止境，满意无句号。现在满意不等于将来满意，沟通的方式、形式和内容要不断创新，与时俱进。

3、沟通技巧，爱心为本

根据工作实际，要提高沟通技巧，最关键的是要求医务人员真正以病人为中心，进行换位思考，把病人的痛苦、冷暖时刻放在心上，具体的说是“一个要求，二个掌握，三个留意，四个避免，五个基本方式和六个心”。一个要求即要求医务人员多对病人说几句；二个掌握即掌握病人的病情变化和诊治情况，掌握病人的医疗费用；三个留意即留意病人及家属的情绪变化，留意病人及家属对疾病的认知和对疗效的期望值；留意医务人员自己的情绪反应，学会自我控制；四个避免即避免使用易刺激对方情绪的语气和词语，避免使用对方不宜理解的专业词汇，避免刻意改变和压抑对方情绪，避免强求对方接受事实；五个基本方式即谈话沟通、书面沟通、集体沟通、预防性沟通、换位沟通；六个心即耐心、细心、贴心、热心、爱心、责任心。达到沟通的最高境界：病人的满意和感激（沟通三个境界：一是告知和了

解，二是理解和配合，三是满意和感激）

我院推行医患沟通制之后，对解决医患矛盾，融洽医患关系，起到了一定的作用。由于医患关系是一个互动的关系，随着经济发展，社会进步，新的情况、新的问题在新形势下不断向我们提出挑战，我们将以“三个代表”重要思想指导我们的工作，自觉地、全心全意地维护广大人民的利益，为人民群众提供更加优质的医疗服务。

我院推行医患沟通制时间不长，有许多不完善的地方，如各科室发展不够平衡，少数医务人员的服务意识不够强，沟通技巧需要进一步提高，我们将虚心向兄弟医院学习，在今后的工作中，不断总结完善医患沟通制，使其更加具有科学性和可操作性，更容易被病人和家属所接受，为建立良好的医患关系不断地探索，进一步提高医疗服务质量，提高病人的满意度和对医院的信任度，促进医院可持续发展。

以病人为中心 建立新型医患关系

——内科实施医患沟通制交流材料

一、内科概况

内科作为医院的支柱科室之一,近年来得到了迅速的发展,全科医师共 50 人,其中主任医师 1 人、副主任医师 14 人、主治医师 17 人、住院医师 18 人。其中硕士研究生 15 人、在职研究生 4 人。内科分心血管内科、神经内科、内分泌结缔组织内科、呼吸内科、消化内科、肾脏及血液病内科等专业组,以及中心监护室和急诊科。随着住院病人的不断增多,病房建制也有一定的扩大,全科分设普通病区及干部病区共 6 个病区,并设有中心监护室和血透中心,整个大内科系统床位共计 216 张。

内科近年来业务收入逐年增长,今年 1-8 月出院人数比去年同期增加 236 人次;业务收入为 4817.4 万,比去年同期增加 31.8%。

二、思想认识

随着社会的进步和文明程度的提高,人际关系领域的沟通艺术日益引起人们的重视。医患沟通适应于生物—心理—社会医学模式,符合病人的心理需求,满足病人日益增长自我保健、安全意识的需要。内科工作的特殊性和复杂性需要我们建立一种新型医患关系。内科的医疗服务过程中有相当的不确定性和风险性,这种风险需医患双方共同承担,因此足够的沟通是必要的。一个优秀的医务人员不仅要有过硬的技术,而且要有良好的沟通技巧,能够把一些深奥复杂的疾病机

理给予深入浅出的解释，使病人及家属对疾患和伤痛的发生发展有一个明确的了解，对疾病预后有一定的思想准备，对其所承担的费用清楚明白，以得到病人和家属对医疗措施的配合，对医务人员的理解和尊重，对医疗全过程的密切合作。

我们应不断深入进行沟通艺术的探索与实践，增强与患者（家属）间的亲和力，避免医患间潜在的冲突，这样既维护了病人的利益，又有利于医疗工作的开展。因此，必需加强人文社会科学知识的学习，以取得患者（家属）信任为前提，并掌握医患沟通的方式、方法和技巧，以达到与病人有效交流之目的，从而得到患者理解、支持和配合，让患者满意，进一步改善医患关系，提高医疗质量。

三、沟通技巧

1、掌握交流的艺术

沟通是医患双向的互动，是一种交流、是一种默契。医学既是科学又是艺术，交流是人与人之间交换意见、观点和情感的过程，它既是一门科学，也是一门艺术，是医生对病人进行交流的必备技巧。

2、取得患者的信任

医患沟通的前提是信任。要建立良好、融洽的医患关系，医护人员赢得患者的信任很重要，信任是病人授权医护人员进行医护工作的先决条件。例如：有一位病员，第一次静脉穿刺时责任护士没有一次成功，该病员大发脾气拒绝治疗，以后每次需要做治疗时都避开这位护士，这位护士发的药也要请其他护士看了以后才会服下，该护士首先分析静脉穿刺失败原因，然后生活上给予关心、帮助并经常和病员

交谈，在给病员穿刺时每次做到一次成功，在一次工休座谈会上（集体沟通），该病员又听到了其他病人对该护士静脉穿刺的高度评价，病人逐渐认识到第一次没有成功只是偶然失败，终于有一天病人特意请了那位护士为她作静脉穿刺，还为她当天发脾气表示了歉意，现在她们是病区里医患关系最好的一对。这也说明护士要赢得患者的信任，需要具备充实的专业知识，对患者（家属）人格的尊重及提供优质的服务（守时、说话通情达理、随叫随到，认真负责等）等几方面的内容。

3、灵活应用语言技巧

医患沟通应因人而异、因时而异、因事而异进行，病人（家属）是心理特殊的群体，他们对医护人员的语言特别敏感，因此，我们应以知识和智慧去解开病人的心结。工作中与病人进行语言交流要学会全神贯注倾听病人的意见，注意语音、语速、语调的同时注重应用如下语言。合理地运用多种语言技巧，有利于病人主动配合治疗，使医患关系更加融洽。

(1)安慰性语言

病人常因生病后会产生焦虑，或担心后遗症，或因住院而挂记家人而不安心。这时，如能给予些适当的安慰，不仅有利于病人的康复，也能促进医患关系的融洽。例如：干部科有位病人血压很高，因为担心住院后不放心孙子生活，每天牵肠挂肚的。护士就向她介绍了高血压病可能引起的并发症，安慰她只要把身体养好了，才能更好地照顾孙子，使病人能安心养病。最后，这个病人很安心地在这里住院，对

经管护士也非常感激。

(2)解释性语言

当患者（家属）提出各种问题时，医护人员要因人而异，恰如其分的给予解释。当病人（家属）对医护人员或医院有某些制度不明白时更要及时予以解释，以减少或避免护患冲突。我们科有一次遇到一个静脉穿刺难度较高的病人，寻找静脉时脉压带结扎时间相对较长，家属发现病人的手背颜色较前发暗而大发脾气，言辞激烈，我们护士没有提高嗓门与他争辩，而是沉静地说：“对不起，你们家属的心情可以理解，但结扎脉压带的目的是暂时阻断浅表静脉血流，使其充盈利于穿刺，而没有阻止深层动脉的血流，所以看似手背的颜色稍暗，但决不会导致组织坏死，请你放心。”护士的一番解释终于使患者家属放心，一触即发的医患冲突避免了。

(3)赞美性语言

医护人员多给病人一些赞美，可以增强患者战胜疾病的信心，有利于病人主动配合治疗，使医患关系更加融洽。

(4)鼓励性语言

每当高热持续不退，消化道出血等患者病情有所好转时，及时应用鼓励性语言，如“精神气色好多了，几天后就能活动如常又蹦又跳了！”使患者和家属对疾病痊愈充满信心与希望。

(5)告知性语言

结合健康教育告知患者有关疾病的情况，诊断、预后、用药注意事项等。使患者主动参与并配合治疗。同时可避免患者及家属由于对

疾病知识缺乏而造成的盲目恐慌和焦虑。在内科病房，我们经常发现有好多患者及家属把白血球升高及败血症与白血病概念混淆起来，对病人病情诚惶诚恐，直待医护人员解释后才如释重负。

(6)询问性语言

每天利用接触病人的机会询问病人的病情，一方面为了解病情收集信息，另一方面表达了对病人的关爱。这样有利于增加医患之间的亲切感，促进医患沟通顺利进行。

(7)形体性语言

工作中我们尝试应用形体语言——眼神、表情、手势、姿态等与病人进行沟通和交流。具体做到：走进病室笑一笑，病人床前站一站，凑近病人看一看，发烧病人额头摸一摸，生活不便帮一帮，以此缩短了医患之间的距离。

4、重视专业知识交流

由于医患双方对掌握的医学知识的不对称性，容易导致医患双方对疾病的诊治过程及发展演变产生分歧，所以要注重与患方有关专业知识的交流。医护人员从患者（家属）得到主诉，听取他们的合理意见，与患者一起商讨治疗护理计划，同时患者从医护人员那里获得患者的医疗内容以及有关医学护理知识，主动接受治疗和护理，从而取得治疗和护理效果，促进康复。

5、注重医患情感沟通

患病对病人（家属）的情绪波动要大于正常健康人的“七情”变化，情绪变化可能成为病情加重的主要原因。故医护人员要给予患者

更多的精神安慰和关怀，用自己的精神风貌去感染患者，使患者摆脱不良心绪，以积极的态度和良好的情绪对待治疗、护理，促进康复。例如：干部科有位脑梗塞后遗症病人，他长期卧床每天重复接受治疗护理，经常会有情绪变化有时还会打骂陪护人员、拒绝治疗。科主任看在眼里急在心里就建议为病人配了一辆轮椅，增加病人与外界的联系、沟通。现在该病人对治疗很配合，因为他做完治疗保姆会推着他看医生、护士做事情，去环保公园看风景，医护人员也会在任何时间、任何地方见缝插针地和他交谈、打招呼。现在病人的思维明显较前敏捷，语言较前流畅。

四、取得成效

1、医疗纠纷下降，病人满意度提高。

投诉减少 46%（去年 1—8 月 13 人次，今年同期为 7 人次）。据医院党办测评，病人满意度今年 1—8 月为 97.51%，比去年同期增加 2.25%。

2、两个效益全面提升。

今年 1-8 月，内科共受到表扬信 34 封、锦旗 24 面。科室业务量虽然受 SARS 影响，尤其是 4-6 月受到较大影响，但经过科室全体医务人员的努力，今年 1-8 月门诊比去年同期还是增加 2813 人次，出院人数增加 236 人，业务收入 4817.4 万，比去年同期增加 31.8%，药品比例下降 4%。

五、沟通体会

1、及时沟通

虽说患者入院后每一步流程均需进行医患沟通，但从内科住院部的情况来看，最易产生医患纠纷的为住院费用及病情复发或恶化。因此，沟通尤为重要，如能及时沟通成功，则医患纠纷可明显下降。

在住院费用方面：首先医生得根据病情选择合理的检查项目；其次在检查前，应与患者及家属言明对疾病诊治的必要性，并需告知大致价格，取得患者及家属的理解和配合，消除某些患者及家属担心医院为了增加收入而滥做检查的顾虑。在因病情需要使用某些自费的或贵重药物前，亦需要与患者及家属沟通并签名，这样因住院费用的医患纠纷就会明显减少。

在医疗过程中会出现许多突发事件，如病情恶化、出现严重并发症或新发症状等，如能及时与家属及患者讲明情况，进行细致完善的沟通，同时积极进行有效挽救，这必将会减少纠纷发生，建立良好的医患关系。如处理不当则可能导致了医疗纠纷。例如，2003年6月内科病房入住一位男性病人，因“慢支、冠心病”住院。在入院后第2天突发肺梗塞、脑梗塞，右下肢深静脉血栓形成。当时生命体征极度不稳定，其家属对病情变化表示极大不理解，对突发事件不能接受，产生对立情绪。我们医务人员首先给予机械通气、抗心衰等积极抢救治疗，同时对家属的意见表示理解，并详细解释其发病原因及下一步的诊治，同时积极联系有关科室汇同诊治，积极争取时间。最后虽然患者进行了截肢手术，但经过认真细致的医患沟通工作，并在诊治过程中表现出的积极负责认真态度，赢得了病人及家属的信任，并表达了由衷的感谢并送了锦旗。本例事件说明在医务行为中出现突发情况