

临床实践技能教学用书

医学实习

岗前培训教程

主编 杨 军 彭成华

Yixue Shixi
GANQIQIAN
PEIXUN JIAOCHENG



人民军医出版社
PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

临床实践技能教学用书

医学实习岗前培训教程

YIXUE SHIXI GANGQIAN PEIXUN JIAOCHENG

主 编 杨 军 彭成华
副主编 郑维扬 赵智涛 马著彬 陈 君
编 者 (以姓氏笔画为序)
马著彬 方国存 史琳娜 刘新明
孙大成 严金海 杜庆锋 杨 军
佟 矿 张道发 陆爱平 陈 君
陈佩云 范应方 周 健 周克雄
林劲秋 郑维扬 赵智涛 宣文兰
徐小平 黄宗海 彭成华



人民军医出版社

People's Military Medical Press

北 京

图书在版编目(CIP)数据

医学实习岗前培训教程/杨 军,彭成华主编. —北京:人民军医出版社,2006.4

ISBN 7-5091-0159-X

I. 医… II. ①杨…②彭… III. 临床医学-医学院校-教材 IV. R4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 001705 号

策划编辑:黄建松 文字编辑:黄栩兵 责任审读:李 晨

出 版 人:齐学进

出版发行:人民军医出版社 经销:新华书店

通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编:100036

电话:(010)66882586(发行部)、51927290(总编室)

传真:(010)68222916(发行部)、66882583(办公室)

网址:www.pmmp.com.cn

印刷:京南印刷厂 装订:桃园装订有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:12.75 字数:304 千字

版、印次:2006 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

印数:0001~6000

定价:28.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换

电话:(010)66882585、51927252

内 容 提 要

本书以医学生进入医院实习前培训教育为主导,分基础和临床两篇。基础篇重点介绍了实习中的各种关系及其处理,如角色转换与定位,人际关系的协调;常见医学伦理问题及其应对,如临床医学道德的基本要求、赢得患者信任和提高临床技能的技巧;实习期间常见的医学法律问题,如我国卫生法律概况及实习生法律知识必备、实习期间常见医学法律问题及其处理。临床篇侧重介绍了实习生职责及工作程序,实习期间必备的通用知识,以及内科、外科、医学影像学及护理实习常识等。本书具有针对性、指导性、实用性强,简明扼要等特点,可作为各医学院校安排学生实习前的强化培训教材,也可供医院实习生管理、带教老师等相关人员阅读参考。

责任编辑 黄建松 黄栩兵

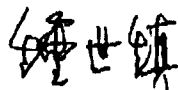
序

“实践出真知”。医学生要苦读前人积累的书本知识,通过临床实习,才有可能在救死扶伤的神圣岗位上,成为医德、医风、医术优秀的人民医师。在这个过程中,临床实习是一个非常重要的关键环节。因为“书上得来终觉浅,绝知此事要躬行”,医学生必须通过临床实践活动,才能把书本知识转化为临床工作能力。

“凡事预则立,不预则废”。医学生若能通过实习岗前培训,了解医院的工作程序、实习要点、实践步骤和方法,则有可能事半功倍。因为临床实习的时间不长、学科又多,稍不注意,就会错过宝贵的机会,失之交臂。因此,“未雨绸缪”,总比“亡羊补牢”有利。有鉴于此,编写出版《医学实习岗前培训教程》十分必要。此书的编著者长期从事临床教学实践工作,积累了丰富的经验,详尽地介绍了医学实习岗前培训内容,本着既要学会做事,更要学会做人的宗旨,融进了医学伦理、医学法律、实习心理等需要注意的要点,是医学生今后持续发展的有益参考书。

“教学相长”,岗前培训教材,不仅对进入临床实习的医学生具有重要价值,同时也是教学管理者、实习带教老师的重要参考资料。作为医学教育阵线上的一名老教师,本书的出版,也为我提供了不断学习的机会,特别对规范医学实习岗前培训,提高医学生人文素质和工作能力,将会起到殷实的帮助。

中 国 工 程 院 院 士
南方医科大学临床解剖学研究所所长



2006 年春

目 录

基 础 篇

第1章 实习中的各种关系及其处理	(3)
第一节 角色转换与定位	(3)
一、角色转换	(3)
二、角色定位	(4)
三、临床实习与考研、就业的关系.....	(5)
第二节 人际关系的协调	(6)
一、与医护人员交往的技巧	(6)
二、与患者及其家属交往的技巧	(7)
三、与实习同学交往的技巧	(8)
第2章 常见医学伦理问题及其应对	(10)
第一节 临床医学道德的基本要求	(10)
一、仪表、语言、举止、行为等基本要求	(10)
二、临床检查、手术治疗、药物应用道德规范.....	(11)
三、特殊道德要求.....	(14)
第二节 赢得患者信任和提高临床技能的技巧	(16)
一、赢得患者信任的技巧.....	(16)
二、提高临床技能的技巧.....	(17)
第3章 实习期间常见的医学法律问题	(19)
第一节 我国卫生法律概况及实习生法律知识必备	(19)
一、卫生法律概况.....	(19)
二、法律知识必备.....	(20)
第二节 实习期间常见医学法律问题及其处理	(22)
一、医疗事故处理法律制度.....	(22)
二、解决医疗纠纷的途径.....	(24)
三、应用法律武器保护自己.....	(25)

临 床 篇

第4章 实习生职责及工作程序	(29)
第一节 实习生职责	(29)
一、实习医师职责	(29)
二、实习护士职责	(30)
第二节 实习医师工作程序	(30)
一、门诊工作程序	(30)
二、病房工作程序	(31)
三、急诊工作程序	(32)
第5章 实习期间必备的通用知识	(33)
第一节 医院的组织机构	(33)
一、医院机关	(33)
二、医院业务系统	(33)
三、后勤保障系统	(34)
四、教学系统	(34)
五、科研系统	(34)
第二节 临床常用基本知识	(34)
一、等级护理	(34)
二、饮食治疗	(35)
三、临床检验标本的采集	(38)
第三节 临床基本技能	(40)
一、问诊、体格检查的方法与技巧	(40)
二、病历资料的意义及其书写	(41)
【附】《病历书写基本规范》(试行)	(43)
三、常用医疗文书示例	(48)
四、护理文书规范	(67)
第四节 手术无菌操作与消毒技术	(76)
一、手术感染的来源和预防	(76)
二、灭菌和消毒	(77)
三、手术人员的准备	(82)
四、手术过程的无菌技术	(84)
第五节 临床综合思维能力的培养	(85)
一、正确把握共性与个性的辩证关系	(85)
二、在临床实践中不断发现和解决问题	(86)
三、辩证分析物理、化学检查结果	(87)
四、辩证分析化验单	(88)

第6章 内科实习常识	(91)
第一节 内科系统的分科及诊治范围	(91)
一、心血管内科	(91)
二、消化内科	(91)
三、呼吸内科	(91)
四、肾内科(泌尿内科)	(91)
五、血液内科	(92)
六、内分泌科	(92)
七、肿瘤科	(92)
第二节 内科主要急救病症	(92)
一、心搏骤停	(92)
二、心源性休克	(92)
三、心绞痛	(93)
四、急性心肌梗死	(94)
五、心力衰竭	(97)
六、高血压急症	(98)
七、支气管哮喘	(99)
八、急性呼吸窘迫综合征	(100)
九、自发性气胸	(100)
十、咯血	(101)
十一、急性胰腺炎	(101)
十二、肝性脑病	(103)
十三、急性上消化道出血	(104)
十四、弥散性血管内凝血(DIC)	(106)
十五、输血后急性溶血	(107)
十六、急性肾功能不全	(108)
十七、急性肾盂肾炎	(109)
十八、甲状腺危象	(109)
十九、糖尿病酮症酸中毒	(110)
二十、脑梗死	(111)
二十一、脑出血	(112)
二十二、蛛网膜下腔出血	(113)
二十三、癫痫大发作及癫痫持续状态	(113)
二十四、急性有机磷农药中毒	(114)
第7章 外科实习常识	(116)
第一节 外科基础知识	(116)
一、围术期处理	(116)
二、外科伤口换药技术	(118)

三、手术区准备	(118)
四、手术体位与手术人员的职能和位置	(119)
五、包扎技术	(120)
六、手术标本的保存与送检	(121)
七、切开、分离、止血与缝合方法	(121)
第二节 外科急症及其处理	(124)
一、急腹症	(124)
二、外科创伤与急救	(127)
第三节 麻醉	(132)
一、麻醉准备	(132)
二、麻醉方法	(134)
第四节 重症监测治疗	(140)
一、ICU 的模式	(140)
二、ICU 的设备	(141)
三、ICU 的收治范围	(141)
四、呼吸系统监测和呼吸治疗	(143)
五、循环系统监测和治疗	(143)
六、其他系统监测	(144)
第 8 章 医学影像学实习常识	(145)
第一节 医学影像学文件的书写	(145)
一、诊断报告	(145)
二、影像检查报告举例	(146)
第二节 影像诊断学实习操作	(149)
一、放射科实习要点	(149)
二、CT 实习要点	(151)
第三节 磁共振实习要点	(155)
一、接诊常识	(155)
二、颅脑检查	(155)
三、心脏、大血管检查	(156)
四、肺及纵隔检查	(157)
五、肝、脾检查	(157)
六、盆腔检查	(158)
七、脊柱、脊髓检查	(159)
八、骨骼和软组织检查	(159)
第四节 超声科实习要点	(160)
一、接诊常识	(160)
二、颅脑检查	(160)
三、眼部检查	(161)

四、胸腔与纵隔检查	(161)
五、胰腺检查	(161)
六、肾及肾上腺检查	(162)
七、前列腺检查	(163)
八、产科检查	(163)
九、妇科检查	(164)
第五节 核医学科实习要点	(164)
一、接诊常识	(164)
二、对患者的管理要求	(165)
三、甲状腺摄取放射性碘(¹³¹ I)试验	(165)
四、肝显像	(166)
五、放射性核素治疗	(166)
第六节 介入放射治疗实习要点	(169)
一、接诊常识	(169)
二、颈外动脉栓塞术	(169)
三、肝脏疾病栓塞疗法	(170)
四、恶性肿瘤的介入化疗	(171)
第七节 放射治疗实习要点	(171)
一、接诊常识	(171)
二、放射治疗注意事项	(172)
三、恶性肿瘤放射治疗	(172)
四、非恶性肿瘤放射治疗	(174)
五、立体定向放射手术	(174)
第9章 护理实习常识	(176)
第一节 护理规章制度、工作程序及质量标准	(176)
一、护士规章制度	(176)
二、责任护士岗位职责	(178)
三、整体护理工作程序与要求	(179)
四、各级护理人员工作程序	(180)
五、护理质量标准与要求	(182)
六、护理文件的书写	(184)
第二节 护士职业常见危险因素的防护	(184)
一、护理职业常见危险因素及其危害	(184)
二、日常自我防护技术	(186)
三、常见危险因素自我防护	(189)

基 础 篇

第1章 实习中的各种关系及其处理

实习,是大学教育的一个重要环节,是由学生进入职业角色、社会角色的准备阶段和过渡阶段。医学生的实习更具有特殊的重要意义:一方面它是一个由量的积累到质的飞跃的阶段,是把在课堂上和书本里所学的医学知识运用于临床实践,促进理论与实践相结合的过程;另一方面又可以视为职业生涯的起点,在这一期间为即将担当的职业角色和社会角色做好准备,完成由医学生到医务工作者角色的转换。

第一节 角色转换与定位

一、角色转换

“角色”源于戏曲术语,是指在戏剧舞台上按照剧本的规定所扮演的某一特定人物。后来被社会学者移植到社会学领域,提出了“社会角色”的概念。所谓社会角色,就是一个人在一定的社会关系和社会组织中处于的位置,他必须按照这个位置规定的行为办事。每个人在社会生活中都有自己的角色,都承担着一定的社会责任,因而都要努力发挥与其所处地位和所担责任相适应的作用,以体现自身的价值和作用。

社会作为一个整体,要存在和发展下去,就要持续不断地预备新一代人去接替老一代人的退伍、离职或死亡所产生的缺位。作为社会的新一代人中的个体,要取得社会成员的身份,逐步接替老一代人的工作,就有一个社会化的过程。社会化的内容就是社会对儿童和青少年进行的有关参与社会生活的基本知识、技能、本领和行为规范等一切影响他的活动和一系列有组织的教育活动。社会化的最后成果,就是为社会培养一个承担社会责任、符合社会规范要求的社会成员,使其在社会生活中担当一定的角色,按照社会为这个角色规定的规范行事。

医疗卫生事业是一项关系到社会全体成员身心健康的伟大事业,是推动社会文明进步的伟大事业,是与每个社会成员全面发展息息相关的伟大事业。现代社会的发展,越来越突出了医疗卫生工作的重要性,凸显出医务工作者是人类社会任何时候都不可缺少的社会角色。医学生在进入实习环节之前,应当对实习的作用、意义有比较深刻的理解,在把医学理论运用于临床实践的同时,还有一个正确认识、理解医务工作者这一角色的深刻内涵,适时地进入从医学生到医师、从护生到护士角色的转换任务,争取在较短的时间内完成由学生到所担负的社会角色的转变。

由在校学习到进入医院实习,还可以说是从相对单纯的校园走向相当复杂的社会,由比较规律的学生生活转变为丰富多彩的职业生活。面对这样一个大幅度的转变,实习生必须在思想上、专业上、心理上和身体上做好全方位的角色转换准备,不断强化医师、护士的角色意识,用“角色”规范塑造自己。

(一)以职业精神要求自己

职业精神,是与人们的职业活动紧密联系、具有自身职业特征的精神,最集中地表现在从业者对自己所从事的职业的尊重和热爱。社会成员从事职业活动,既是对社会承担职责和义务,也是对自我价值的肯定和完善。尊重和热爱自己的职业,是社会对每个社会角色的基本要求,是担当起社会职责的重要前提。进入医院实习,医学生的角色就转变为医院的实习生,进入了医疗职业领域。在其位,谋其政。作为医院的一员,实习生也必须以医务工作者的角色标准要求自己,用职业领域的道德标准和职业精神规范自己的行为,树立强烈的职责意识,培养高度的职业责任感,努力做到“对工作极端的负责任,对同志对人民极端的热忱”。

(二)以职业角色要求自己

进入实习阶段,可以说是医学生在校学习的最后阶段,也是最为关键的阶段。这个阶段见到的病例多,遇到的紧急情况多,学习和掌握各方面知识的要求比以前更高了,应对和处理医患矛盾和医患纠纷的概率也比以前增大了。以职业角色要求自己,就要充分利用教学医院医疗资源丰富、师资力量雄厚的有利条件,多看、多学、多请教、多实践,不断提高专业技能,了解和掌握应对各种复杂局面的经验和方法,在医疗卫生实践中学习和掌握为人民服务的本领。

(三)强化对新的角色的认同感

进入医院实习,大量的接诊、治疗、与患者的交谈,频繁的科室轮转,可以说每天面对的患者基本上是生面孔,所从事的专业基本上是未接触过的新领域。在这样的环境中,压力是可想而知的,心理上产生各种各样的问题也是正常的。强化对新角色的认同感,就要在心理上增强自信心,积极地接近角色,迅速地进入角色,大胆地模仿角色,勇敢地担当起角色职责。同时,要加强自我心理调适能力,使自己逐步适应医院的工作环境和节奏。

(四)根据实际情况坚持体育锻炼

保持旺盛的精力和充沛的体力,是做一个好的医务工作者的必备条件。实习期间,每天面对着繁杂的工作,没有规律的急诊、手术等,心理上、身体上的负荷比较大,而且医院在工作时间上不如在校学习阶段那样规律,体育锻炼的时间可能会被占用。因此,实习期间不能忽视身体锻炼,可以根据医院工作的实际情况和客观条件,有计划地进行一些体育锻炼和身体锻炼项目,保证有充沛的体力,使身体状况适应实习的要求。

二、角色定位

角色定位是个非常重要的问题。角色定位的准确与否,关系到能否顺利进入角色,担当好角色的职责。实习生的角色介于住院医师和学生之间,是一个比较难以把握的角色。那么,实习生应该如何确定自己的角色位置呢?

(一)以住院医师的职责要求自己

住院医师的职责是在科主任领导和上级医师的指导下,分管病床,具体负责伤病员的诊断、治疗和抢救工作;及时完成检诊、查房、抢救、治疗、手术、病历书写和出院准备工作;参加值班、门诊、会诊和出诊工作;遇到危重、疑难伤病员及时向上级医师报告;在上级医师查房时,报告伤病员的病情和诊断、治疗情况,及时准确记录上级医师对伤病员的病情分析与诊疗意见等。实习生应按照住院医师的标准要求自己,勤学、勤问、勤动脑、勤动手,积极参与医疗救治活动,多做一些力所能及的工作,多学习一些与患者交流沟通的经验,多观察医师对患者的救治过程,多留心一些细节。这样不仅可以使自己多一些见识,学习到更多的东西,而且有助于

增强责任意识,为将来真正进入医师角色打下良好的基础。

(二)严格遵守实习医师要求和规范

实习医师毕竟不是住院医师,没有处方权,很多医疗操作必须在上级医师的指导下进行。严格按照医院对实习生要求和规范去做,不仅是对患者负责,也是对自己负责。在实习中不能自作主张,不能想当然,更不能不懂装懂。一切有关患者的检查、治疗、用药等事项,必须随时向上级医师请示汇报;一切有关患者病情的通报或解释,也必须得到上级医师的认可。

(三)树立主人翁意识

在医院实习是医学学习的一个过程,虽然是一个短暂的过程,但思想上却不可有临时观念,更不可有凑合的思想。应该树立主人翁的意识,把实习医院当作是自己的组织,自己的工作单位。这一方面要以主人翁的姿态,在医疗实践中学习更多的东西,养成认真、严谨的工作作风,做好各项工作;另一方面,也可以给实习医院留下良好的印象,为以后的发展多谋一条出路。

三、临床实习与考研、就业的关系

临床实习阶段也是大学的最后阶段,因为接近毕业,许多现实问题会摆在面前需要思考和决定。如今后的发展方向问题,是搞基础还是搞临床,或是做其他相关的工作,是考研还是立即寻找就业单位参加工作等等。实际上,不管是报考研究生还是寻找一个自己比较理想的就业单位,都是需要花费大量时间和精力事情,都可能与实习发生矛盾,甚至产生冲突。

考研或者寻找就业单位都是与今后的发展密切相关的问题,不认真考虑或不下大气力去做,要想有一个比较满意的结果也是不可能的。对此,提几点建议供同学们参考。

(一)充分认识实习阶段对今后发展的重要意义

实习不仅是一个临床医疗实践的过程,同时还是一个巩固医学基础理论、拓展医学实践领域、了解医学科学发展前沿的过程。通过临床医疗实践,能够把书本知识和临床实践紧密地结合起来,在临床实际工作中更加加深对医学基础理论的认识;能够使自己对医疗卫生工作的全过程有个比较全面的了解,扩展自己的专业视野;能够比较详细地观察临床医师的工作过程,学习他们丰富的临床工作经验和处理一些突发性事件的经验,能够通过对一些疾病的诊断、治疗,掌握临床医学发展的最新进展等。这些经历和体验,不管对今后从事基础医学科学研究还是临床医疗实践,或者是从事其他相关的工作来说,其意义都是非同小可的。因此,抓住临床实习这个难得的实践机会,认真进入临床实习,是非常必要的。

(二)科学安排好考研复习、应聘与临床实习的时间

临床实习虽然紧张繁忙,但也不是一点儿自由支配的时间都没有,只要科学安排,应该是能够做到几个方面兼顾的。如在临床实习的同时,可以结合实习的专业,有针对性地复习一些相关的课程的内容,最好能够把相关的内容串联起来,使知识系统化、形象化,这样可以使复习的效果更好;计划参加某些辅导班时,要考虑时间因素,尽量避开实习工作的高峰期;在实习轮转中也会遇到一些患者不多、实习任务不是很重的科室,会有一些相对自由的时间,只要摸到规律性,合理地安排好工作,同样是能挤出复习时间的。应聘问题也是如此。应聘要有一定的针对性,不是什么招聘会都要去,也不是漫无边际的广种薄收,要选择一些适合自己专业和个人发展特点的岗位,预先安排好应聘时间和工作,解决好几方面的矛盾冲突,力争各有所获。

(三) 实习、考研、应聘就业要统筹规划

实习期间工作、学习头绪多,时间紧张,压力也比较大。在这种情况下,建议做一个计划,根据实习课程的安排,把考研复习计划列出来,使实习与考研能够有机地结合起来,把重要的应聘时间记下来,如有冲突,也可以预先作一些调整。最好是每周有一个计划,并且把每周的工作、学习、重要的事情等都做一个备忘录,便于记忆和总结。实习期间可以更多地接触社会,更直接地学习带教老师的医疗实践,因此,要注意在实践中不断积累经验,总结经验,使自己在各个方面都有所提高。

第二节 人际关系的协调

一、与医护人员交往的技巧

在实习期间,打交道最多、最直接的莫过于医护人员。因此,与医护人员建立良好的人际关系,是圆满完成实习任务的重要条件,应该注意把握以下几个方面:

(一) 尊重他人

实习医院都是与学校有着良好合作关系的兄弟单位,对实习医院工作人员的尊重,既能建立起师生之间融洽和谐的关系,又能够体现实习生良好的道德风貌。在人际交往中,最重要的原则或者说最主要的技巧,就是对交往对象的尊重。受人尊重是人们的一种心理需要,是对人生价值的一种肯定,尊重是建立良好人际关系的基础。每个实习生都渴望得到社会和他人的尊重,那么,首先就要学会尊重他人。实习期间,要牢固树立尊重医护人员的观念,真正把医护人员当作自己的老师,在言行举止上做到有礼貌,如每天第1次见面时主动打个招呼,说话多用敬语、谦语,多用请教和商量的语言;服从带教老师的安排,认真完成带教老师交给的各项任务,虚心接受带教老师的指导;穿戴举止大方得体,保持谦虚谨慎的态度,但也不要过于拘谨。

(二) 诚实做人

诚实是做人最基本的品格,是人际交往健康发展的保证。实习期间尽管与具体医护人员交往短暂,但因为是兄弟单位之间的合作,是一种师生间的交往、同志式的交往,所以必须以诚相待,相互接纳、理解、信任,就能够建立起彼此间良好的关系,对圆满地完成实习任务很有帮助。诚实表现在虚心地向医护人员学习,诚恳地向带教老师请教问题,不懂就问,切忌不懂装懂;真实地反映情况,实事求是地交流看法,发现问题不隐瞒,出现差错不掩饰。

(三) 勤奋好学

勤奋是师生关系中非常重要的吸引因素,勤奋也是学有所得的重要法宝。勤奋好学的学生能够得到老师发自内心的喜爱和重视,这是密切与医护人员关系的非常重要的因素。实习期间,不仅要谦虚好学,还要勤奋、勤快,手脚利索,眼中有活,不分分内分外工作,如经常打扫办公室的卫生,把物品摆放整齐,多做一些力所能及的诊治工作,多去看看分管的患者,发现问题及时汇报等。这样不仅自己可以多学一些东西,而且也可以给带教老师留下良好的印象,增加人际交往的吸引力。

(四) 行为适度

适度是指在人际交往中要注意把握好分寸,注意内外有别,师生有别。不同的交往对象、不同的交往情境、不同的人际环境,决定了人际间的距离是不同的。实习期间,人际关系接触

的面比在大学校园里广,但是接触的频率和深度却远不如在校园与同学之间和师生之间那样频繁和深入。一般来说,除了各科的带教老师之外,与其他医护人员接触的时间和机会是有限的。在这种不是很了解对方情况下的人际交往,就要特别注意适度原则,做到热情适度,信任适度,豪爽适度。如说话要把握好分寸,不要议论实习医院的是非短长,不要介入实习医院医护人员的矛盾纠纷;与工作人员交往要保持一定的距离,不可太直率,不可太随便,应根据双方交往的程度和感情的深浅程度,保持正常的交往状态,避免引起误会。

二、与患者及其家属交往的技巧

实习期间,由于直接参加对患者的诊断和治疗,会随时接触患者及其家属。掌握医患交往的原则,逐步摸索建立和谐医患关系的规律,也是实习期间的一项重要任务。与患者及其家属的交往涉及职业道德、人际交往艺术等多个方面,要特别注意以下几点:

(一)地位平等

在社会主义社会,人人都享有平等的权利和人格的尊严,平等是社会主义人际关系的根本特征,也是正确处理医患关系的最重要的原则。医护人员虽然在疾病诊疗过程中所起的作用是主要的,但这并不表示医护人员在地位上高于患者,医护人员与患者不仅在人格上是完全平等的,而且在整个医疗过程中的地位也是平等的,医护人员应该对患者尽诊疗的义务、告知的义务等等。因此,建立和谐的医患关系,最基本的前提是医护人员与患者在人格上的平等。医护人员在与患者的接触中,要实事求是地告知患者的病情和治疗方法,尊重患者及其家属的意见,多用出主意的口吻,用商量的口吻,用征求意见的口吻,切忌以命令或训斥的口气对患者和家属说话。

(二)热情和蔼

在与患者及其家属的交往中,特别要注意态度热情、和蔼。实践证明,许多医患矛盾和医患纠纷的起因就源于医护人员冷漠、不耐烦的情绪,甚至是恶劣的态度。任何病痛在患者身上都是一种痛苦,甚至是一种折磨,所以医师不能以麻木和旁观的态度对待患者,更不能对患者进行嘲笑或挖苦。要认真地倾听患者的诉说,对患者的伤痛抱以同情之心,在不违背医学伦理道德要求的前提下可以用一些安慰和解释的话语,这样既可以减轻患者的心理负担,有利于患者配合治疗,又能与患者进行感情上的沟通。对待住院患者更要注意嘘寒问暖,把对患者的关爱之心通过自己的语言和行为表达出来,并且还要使患者能够切身地感受到。热情的工作态度不仅可以增进医患之间的感情,还能够帮助医护人员及时发现问题,杜绝不良后果的发生。

(三)耐心仔细

医护人员的耐心仔细对患者来说本身就是一剂良药。在询问病情时要仔细、耐心,注意倾听患者或家属的叙述,并注意做一定的解释工作;做治疗时对可能出现的症状和不适要先对患者讲清楚,以得到患者的配合和消除其恐惧心理;在告知病情和治疗方案时要耐心,尽可能通俗、详细些,把利弊得失讲清楚;医嘱要仔细,回答问题要有耐心,多叮嘱几句不会有害,没有患者会嫌医师啰嗦的。

(四)宽容忍让

宽容是在理解和尊重的基础上,对非原则问题忍让和包涵。在人际关系中,宽容是调整相互之间关系的润滑剂。医护人员在处理与患者关系上的宽容厚道,就是对患者的充分理解和体谅。不同职业、不同身份的人,由于看问题时的角度不同,所以相互间可能会产生一些误会