

# 试论医患沟通在医院发展中的重要性

丁树栋

(诸城市精神卫生中心, 山东 诸城 262200)

**摘要:** 医患沟通是建立和谐医患关系的有效途径。医患沟通的内容、方式、技巧都是医务工作者必须精通的一门学问。因之, 抓好医患沟通工作, 对医院的发展和建设是非常重要的环节。

**关键词:** 沟通; 医患; 和谐; 发展

中图分类号: R192.9

文献标识码: A

文章编号: 94007-(2016)03-0037-02

## 1 医患沟通是建立和谐医患关系的有效途径

医生与患者是医患关系中的一对矛盾, 他们各站在自己的立场, 从自身的利益出发, 由于视角不同, 对同一问题就容易产生分歧, 很难达成共识。因此, 要建立和谐的医患关系, 加强医生与就医患者之间的有效沟通则是一个很好的途径。沟通, 是一个永恒的话题。人与人之间需要沟通, 人与自然、社会之间需要沟通, 沟通能够消除相互的猜疑, 促进相互的信任; 如果不沟通, 小则产生误会和矛盾, 大则会酿成悲剧。

### 1.1 医患沟通的内容

#### 1.1.1 让病员了解医院

向病员传递医院的发展动态, 让病员更快、更好地了解医院, 包括医院在运行中对现实环境诸因素发生或改变关系时所表现出的基本态度、价值指向以及社会公德和职业道德水平、服务态度、待人处事的行为准则、医疗质量、诊断水平、设备条件、技术力量、人员素质、专家及医院的知名度等。

#### 1.1.2 及时收集病员对医院的意见

医务人员在诊疗过程中是否尊重病员拥有的生命健康权、医疗权、自主权、知情同意权、保密权和隐私权。了解病员对医疗保健的不同需求, 病员的病情好转情况, 病员的康复情况, 征求病员对医院、对

医疗工作、对医务人员的技术水平和服务的意见, 并告诉病员能做些什么, 医院能做些什么, 培养病员的沟通意识、联络感情、改变态度和对医院的看法, 改善医患关系。

### 1.2 医患沟通的方式

一般说来, 人际交往中的沟通方式都可应用, 如: 面对面的个别交谈、书信交流传递的形式、电话访谈的形式等。

### 1.3 医患沟通的信息反馈形式

进行医患沟通后, 由职能科室参与人员根据沟通情况如实填写医患沟通信息反馈表。医患沟通信息反馈表每月由医患纠纷调解办、医务处进行收集、整理、汇总, 对病人提出的问题拿出初步解决方案。

## 2 有效的沟通技巧是建立和谐医患关系的必要手段

为了发挥医务人员在建设和谐医患关系中的主导作用, 医务人员需要学习和掌握多种沟通手段和技巧。要有一个明确的观念, 沟通不仅仅靠谈话。医师对病人的同情和关爱, 一个微笑、一个眼神, 爱意就被传递, 沟通得以完成。医患沟通应是多种手段综合运用。病人对医者有殷切的期盼, 有敏感的观察。他们对医者不仅要“听其言”, 而且要“观其行”。因此医师在与患者的接触中, 我们的语言、表情、动作姿态, 甚至医院的环境、诊室环境无一不在

收稿日期: 2016-03-27

作者简介: 丁树栋(1955-), 男, 山东诸城人, 主治医师, 主要从事医学理论研究和临床医疗工作。

向患者及家人传送着我们的感情和态度。这些恰恰是目前医患沟通中易于忽略的方面。如何提高医患沟通技巧,怎样运用好沟通技巧,是我们处理好医患关系的重点<sup>[2]</sup>。

### 2.1 学会倾听

专心地、耐心地听病人讲话,这是最基本的一条。没有真正的倾听就不会取得病人的信任,病人就不会把自己的心里话和内心感受告诉我们。倾听本身就表示我们对病人的理解和尊重,很多病人对这些问题是非常敏感的。如果能专心地、耐心地听病人讲话,就等于给他一个良性的刺激,引起他说话的兴趣,加强说话的能力,以后病人就很愿意把心里话说出来。针对不同患者,简短聊一些生活方面的话题,可以拉近与患者的距离。患者心里会觉得特别踏实和感激,不仅可以增强患者内心的安全感,也有利于医生及时了解和发现问题。

### 2.2 “零距离”接触

许多医护人员与患者从未握过手,潜意识里就与患者拉开了距离。在病人入院后,若能与患者握手,并予以鼓励和安慰,可让患者感到温暖并消除紧张情绪,这种方式产生的效果是任何药物无法代替的。这样一来,病人就能够敞开心怀,比较自由地表达自己。

### 2.3 知情同意

知情同意有两种形式:一是对一般治疗而言,经患者口头同意即可;二是对一些特殊检查和治疗,必须履行告知和签字手续。时下有些医院,只重视住

院病人而忽视门诊病人的告知与签字程序,这是错误的,同样可能成为纠纷隐患。所以,门诊病历应记录完整。医生将治疗注意事项、可能出现的风险及替代方案在告诉患者的同时,须在病历上记清楚,必要时患者签字。

### 2.4 心理兼治

一般来说,病人往往心理与生理疾病并存。对于慢性病患者,心理疾病尤为突出,甚至影响生理疾患。常见的有因生活不良而产生的疑病心理、个人隐私的害羞心理、对性病的恐惧心理、对慢性病久治不愈的绝望心理、对医生夸大其词的怀疑心理等。所以,接诊医生要随时注意病人的心理状态,因势利导,解除病人心中的疙瘩<sup>[3]</sup>。心理兼治,包括不良心理的预防和异常心理的疏导两个方面。首先,是医生注重自己的言行,防止患者产生异常心理和加重心理负担;其次,是针对患者已有的异常心理,有的放矢,进行有效疏导,让其回归正常心态,增强治疗信心,达到满意效果。

## 3 结语

总而言之,医患之间的沟通在临床工作中显示出十分重要的作用,同时沟通又是一门艺术,只有在工作中用心去体会患者的需求,用真诚去感染对方,用渊博的医学知识和熟练的技术使患者产生安全感,用高超的语言驾驭能力在医患交流中化解矛盾,营造和谐,才是一个合格的医务工作者。

## The Importance of Doctor—patient Communication in the Development of Hospitals *DING Shudong*

(Mental Health Center of Zhucheng Shandon, Zhucheng, Shandong 262200, China)

**Abstract:** Doctor—patient Communication is a very effective method of building a harmonious relationship between the doctors and patients. The contents, manner, and skills are a kind of study of the medical workers. So it is a very important chain in the development and construction of the hospitals.

**Key Words:** Communication; Doctor—patient; Harmony; Development

### 参 考 文 献

- [1] 姚坚. 现代医院文化建设实践研究[J]. 中国医院管理, 2010, 5: 46—48.  
 [2] 景秀京, 陈艳才. 对医院文化建设的构思与实践[J]. 中国卫生事业管理, 2012, 10: 743—744.  
 [3] 陈颖. 试论公立医院改革背景下的医院文化建设[J]. 科技咨询, 2011, 33: 70—73.