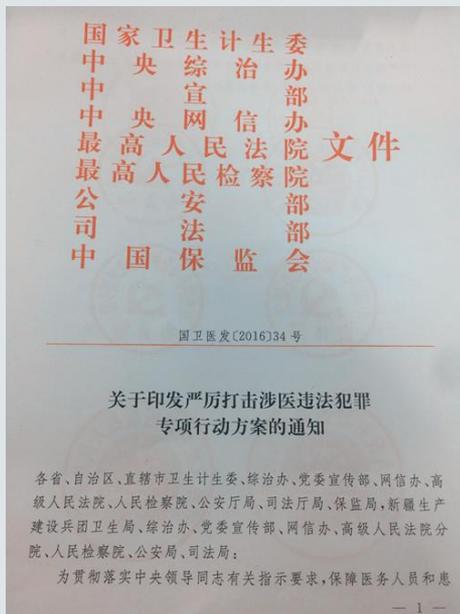


医患沟通之原则和技能

北京积水潭医院 陈伟



2016年7月8日

《关于严厉打击涉医违法犯罪专项行动方案》；

2016年3月30日

《关于进一步做好维护医疗秩序工作的通知》；

2014年4月24日

《关于依法惩处涉医违法犯罪维护正常医疗秩序的意见》；

昆明市处理医闹，一次性拘留61人

[恶性伤医事件并未减少.....](#)





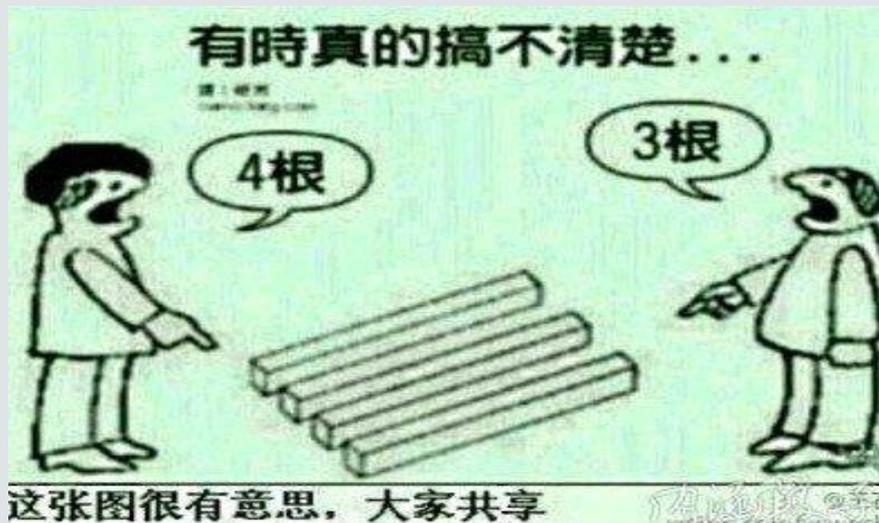
一、什么是沟通？





沟通的定义

为了设定的目标，把信息、思想、情感在个人或团队之间传递，并实现理解效果的过程。



毒哑人剖腹产术

麻醉医生交流图。



2015.1.6

手术室



“别紧张”!

“打麻药时
保持这动作
一定不能动哦”!



“打完麻药后躺尚
有不舒服,就提示
我”!



“取出来就好舒服”!
“取宝宝时会不舒服,张口呼吸”!





1. 恶心 ?

2. 呕吐 

3. 心慌 "♥"

立即提示我!!!!

~~头晕~~ 



不痛吧?



OK?

还好吗?



叮



沟通医务人员必须掌握的技能

中国医师协会2008年通过全年医疗纠纷情况调查分析：70%以上的医疗纠纷与医患沟通不足有关！

在医疗实践中：最不容易产生纠纷的医生不是技术最好的医生，而是最善于和患者沟通的医生！

自古以来，良医都是沟通的高手！





一个人成功的因素

85%

沟通与人际关系

15%

专业知识和技术





二、沟通的魅力



魅力是什么？辞典中的标准解释是：“很吸引人的力量”。我认为，魅力是一种复合的美，是一种通过后天的努力与修炼达成的美，它不仅不会随年岁的改变而消失，反而会在岁月的打磨之中日臻香醇久远，散发出与生命同在的永恒气息。惟有魅力，而不是漂亮和美丽，才是永恒持久的！





“魅力” 如何定义



外形



内涵



智慧



- 人的长相，30岁以前是父母给的，30岁后是自己修的。人的相貌会随着人生的经历而改变。多笑者易生鱼尾，多愁者易起眉心，巧言者唇薄厉，好思者目深邃，刁钻者面紧绷，和蔼者相疏松。智慧与见识会“镂刻”在面容上，坎坷和磨难也会显现在长相上。所以说，善有善相，恶有恶相！





内涵指人的内在涵养或素质。

一般来说，所谓内涵有三种特质：

一是学问丰富：要阅读与思考，要多学多思

二是品德良好：就要修养心性，多体贴他人的心情处境，推己及人。

三是很有品味：即很高的审美观，要多接触大自然以及古今文学艺术作品，要淡泊名利，能从平凡的事物中找到真意美态，细加欣赏。



医生职业精神的内涵

医学科学精神与医学人文精神的有效结合

- 一、忠诚的职业信念。医生一旦选择了医生职业，就选择了奉献，就意味着要有为人类的生命安全和健康献身的精神。
- 二、真诚的职业态度。
- 三、守信的职业作风。医生的守信是对于患者的责任和承诺，是建立在严密的规章制度和严格的医疗规程上，医生最好的信用是治病救人，诊治疑难杂症，提高医疗水平，造福人类健康。



智慧





各科室医生交代病情时 de “巧妙比方”

奇葩沟通 | 各科室医生对患者的神回复





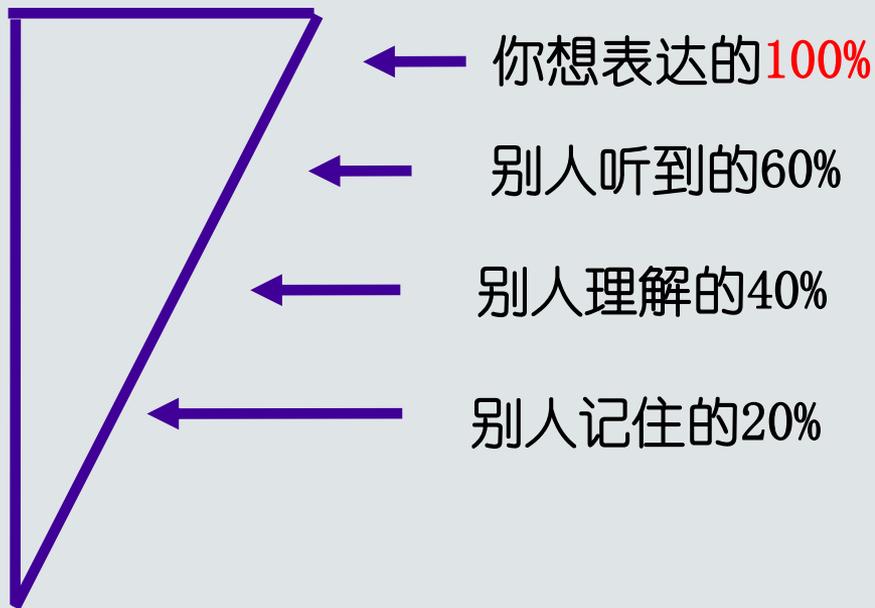
沟通是一个双向互动的过程，是将个人整体的内在想法表现于外，让双方能充分了解彼此，进而达成具有建设性的共识。

99%的矛盾是由误会造成的，99%的误会是由于沟通不畅造成的





沟通漏斗





三、如何去沟通





(一) 沟通的一个基础 —— 互利

逐利是人的本性

天下熙熙，皆为利来，天下壤壤，皆为
利往，利之所在，聚集若蛆

—— 《史记·货殖列传》





沟通的一个基础——互利

- 一般人看事情多持二分法：非强即弱，非胜必败。
- 人际交往的六种思维模式：
 - 赢/输：损人利己 ($1+1=0$) ——不当得利
 - 永远在比与争之中，自己的赢以他人的输为代价。
 - 输/赢：损己利人 ($1+1=1.8$)
缺乏勇气表达自己的看法和感受。胆量小，懦弱，害怕得罪他人或失去他人的宠爱与接受。
 - 输/输：两败俱伤 ($1+1=-2$) [西肿医院案例](#) [西肿判决书](#)
 - [深圳缝肛门事件](#)
 - 妒忌/批评他人，无勇气表达自己无能力理解他人，嫉妒或批评他人，损人不利己。





- **赢**：独善其身(1+1=1)
在本可以互惠的人际关系中仅仅考虑自己。
- **双赢/无交易**：好聚好散(1+1=2)
- 买卖不成人意在。首先寻求双赢。在争取双赢不可能之后，欣然同意保留彼此差异。
- **双赢**：利人利己(1+1=3)
- 花时间与气力寻找让自己与他人人都满意的方案。





病有六不治

- 骄恣不论於理，一不治也；轻身重财，二不治也；衣食不能适，三不治也；阴阳并，藏气不定，四不治也；形羸不能服药，五不治也；信巫不信医，六不治也。

—— 扁鹊





双赢思维的品格

- 诚信：忠于自己的感受、价值观及承诺
- 成熟：勇于表达自己的想法与观点，体谅或理解别人的处境和感受
- 豁达：相信人人可分享到资源、成功





双赢步骤：

- 站在对方的立场、观点看问题，了解他人的需要与顾虑，甚至比对方了解得更透彻。
- 认清问题的关键所在以及彼此的顾虑（而非立场）。
- 寻求彼此都能接受的结果。
- 商讨达成上述结果的各种可能途径。





- 其实世界之大，人人都有足够的立足空间，他人之得不必视为自己之失。
- 学会争取互利共赢





(二) 沟通的两个要素



了解别人——[知人不易](#)

了解别人才能有的放矢

表达自己——和羞走，倚门回首，却把青梅嗅

世界上最远的距离是什么？是我在你身边深爱着你，而你却不知道！

了解别人与表达自己是人际沟通所不可缺少的要素。表达自己就是根据对他人的了解来诉说自己的意见。





三、医患沟通的原则

- 医患沟通 (doctor-patient communication) : 在医疗卫生和保健中, 医患双方围绕伤病、诊疗、健康及相关因素, 以医方为主导, 通过全方位、多途径的信息交流, 使医患双方形成共识并建立信任合作关系, 达到指引诊疗患者伤病、维护人类健康、促进医学发展和社会进步的目的。





缩短医患距离

- 加强健康教育
缩小知识差异
- 主动还权于患者，
共担医疗风险
- 医患全方位的沟通





医患沟通的目的与意义

- (一) 目的
- 理清诊疗信息；满足情感需要；融洽医患关系；实现新医学模式。
- (二) 意义
- 1. 医患沟通是医学发展的深层动因
- 医学的产生源于医患需要，医学的发展依靠医患合作，医学的进步寄托医患沟通。
- 医患沟通是医学的重要构成（结构性骨架），是医学实践的思维方式和行为准则，是医学运行的动态模式。
- 2. 现实意义
- 有助于提高医疗效果，减少误诊率、提高依从性；提高医患双方满意度；改善医患关系，化解医患矛盾；实现医患互惠双赢。





医患沟通的机理

- 1. 医患沟通促进诊断的机理
- 正确的临床诊断来源于医生获取患者足够多的相关信息。医护人员提高医患沟通能力就是提高临床诊断能力。
- 2. 医患沟通干预治疗效果的机理
- 充分的医患沟通能够有效增强患者的依从性，使患者产生积极的心理效应和认知评价。
- 3. 医患沟通融洽医患关系的机理
- 沟通使医患形成共同认知，心理相容，建立情感，互相满足尊重，使医患双方获得应得利益。
- 4. 医患沟通推进现代医学模式的机理
- 实现现代医学模式，就是要在生物医学的基础上把心理因素和社会因素融入诊疗疾病过程，同时还要干预社会生活的相关方面。





医患沟通的基本原则

- 1、诚信
 - ①相互信任：医方要赢得病人的信任，它决定着病人能否与医务人员很好地配合，确保诊疗工作的有序进行。病人也应充分信任医方，强化依从性，这既是对医学的尊重，也是医疗的需要。
 - ②相互负责：医方对患者要有高度的责任心（人命关天）；患者更要对自己的疾病负责，及时就医、提供真实信息与严格执行医嘱。



医患沟通的障碍——不信任

- 患者
 - 录音 — 医生的谈话进行
 - 笔记 — 诊疗情况
 - 录相 — 医生的操作
 - 隐瞒病情 — 考医生
- 医生戒备
 - 不积极突破旧的方案
 - 不敢创新
 - 能推就推，不超越专业范围
 - 不敢讲真话
 - 不敢真心交流





什么是信任
信誉 + 同理心 = 信任



如何获得患者的信任

病人想到的你想到了，病人会相信你
病人没想到的你想到了，病人会感激你





2. 平等

- ①人格上平等，尊重患者人权。患者首先是社会人，其次才是需要医疗帮助的人。
- ②医患双方是合作伙伴关系。从医学哲学的角度分析，医患双方不是矛盾的双方，而是矛盾共同方，矛盾对立方是疾病。医患双方共同利益是战胜疾病。医患双方犹如战场上一对友军，共同的敌人是疾病以及危害健康的因素。友军的团结是取胜的关键。





3. 换位思考

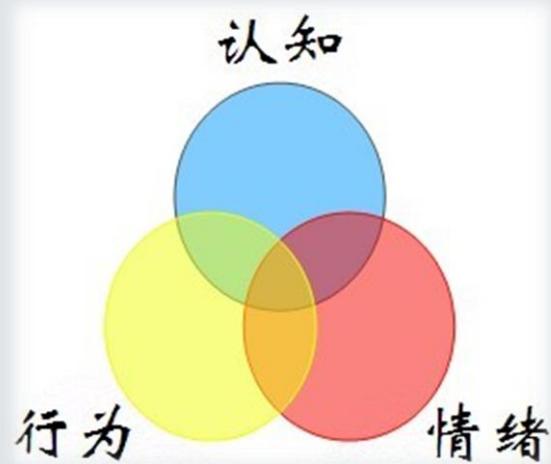
- 感同身受：认同患者的感受并表示理解
- 美国医师特鲁多的墓志铭写道：有时，去治愈；常常，去帮助；总是，去安慰。





同理心的步骤

医 学 生：只见人，不见病
住 院医 生：只见病，不见人
主 治医 生：看见了人身上的病
副、正主任医生：看见了有病的人
看见病时不想人，看见人时不想病



爱德华·罗森邦医生的角色转换

“站在病床边”

“躺在病床上”

——《亲尝我自己的药方》

我以为一个医生什么时候才能做一个好医生，就是你自己做了一个病人以后，你才能够理解病人的需要是什么？现在我理解了，然而我再也没有机会重新来过，我唯一能做的，就是告诉你们，我这些年轻的同行，不要再犯我的错误！



《再生之旅》

JST



- 4. 保密
- 内容：病因（特别是涉及到的隐私）、病情及预后。
- 范围：患者本人、患者家属及相关社会人群、同行。
- 尊重患者的隐私权

- 医学领域隐私的概念，指就患者不妨碍他人与社会利益，而在个人内心与身体中存在不愿让别人知晓的秘密。这些秘密包括：1. 患者身体存在的生理特点、生殖系统、生理缺陷和影响其社会形象、地位、从业的特殊疾病；2. 患者既往的疾病史、生活史、婚姻史；3. 患者的家族疾病史、生活史、情感史；4. 患者的人际关系状况、财产及其他经济能力状况等等。

(1) 对于涉及患者隐私的致病原因(如性病、艾滋病、吸毒等致病原因)，可能会有其社会的、道德伦理的、法律的评判和态度。此时医师应努力使患者明白，自己仅关注致病的原因，而不涉及其他方面的评判。医师面对的仅仅是病人，追求的是弄清致病的原因，从而更好地治病。这样就不会在言行方面形成对病人的压力，而仅仅是医者对患者的关怀和同情（也不是怜悯）。



- (2) 在问诊中，当病人有意识地隐瞒病因时，医者不必强硬追问，但可婉转说明：如果发现某种疾病（如宫外孕、性病、艾滋病……等）会有哪些症状和征兆，会有哪些严重的危害，弄清病因对有效治疗的重要意义等。给病人一个思索、权衡利弊的时间。让病人从思索中体会到“医师是在治病救人”从而配合治疗。



(3) 由于问询涉及到病人的隐私，因而医师的问诊语调应当是低声轻柔，语速徐缓。所用语气、语调使病人意识到这种谈话仅仅是医患两个人之间的絮语。“不会也不必为外人知道”，自己的隐私已经得到了尊重，从而敞开心扉向医师倾诉，并且会对医师充满感激之情。





- 5. 共同参与

- 坚持整体性认识理念：生理、心理与社会适应状态全方位信息交流；
- 及时反馈各种信息：在医方主导下，对双方所需信息进行确认；
- 建立全程诊疗沟通体系：在诊疗的全过程中，分阶段、有目标、具体化、透明性的沟通。

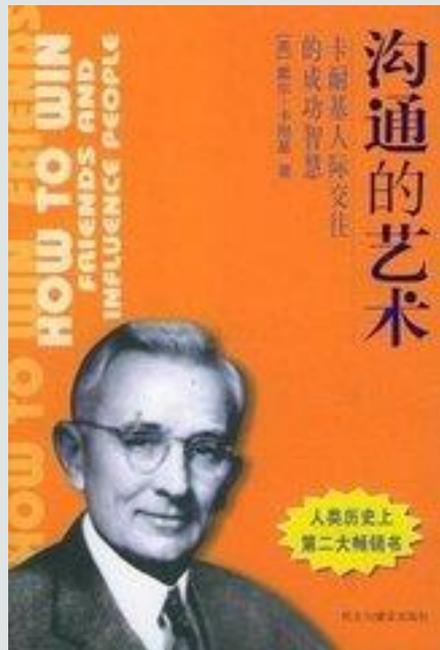




沟通的最高境界

说要说到别人很愿意听

听要听到别人很愿意说



欢迎大家关注：患者安全论坛





燕园医院管理培训中心
扫码关注 收听更多精彩好课

