# 医患沟通论文范文十四篇

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-02-16

*论文是一个汉语词语，拼音是lùn wén，古典文学常见论文一词，谓交谈辞章或交流思想。当代，论文常用来指进行各个学术领域的研究和描述学术研究成果的文章，简称之为论文。它既是探讨问题进行学术研究的一种手段，又是描述学术研究成果进行学术交流的一...*

论文是一个汉语词语，拼音是lùn wén，古典文学常见论文一词，谓交谈辞章或交流思想。当代，论文常用来指进行各个学术领域的研究和描述学术研究成果的文章，简称之为论文。它既是探讨问题进行学术研究的一种手段，又是描述学术研究成果进行学术交流的一种。以下是小编为大家收集的医患沟通论文范文十四篇，仅供参考，欢迎大家阅读。[\_TAG\_h2]【篇1】医患沟通论文

　　【摘要】目前，医疗纠纷的案例数量呈现上升趋势，甚至伤医事件频率发生。管理部门要将医疗纠纷的处理工作当作重点，给予医疗纠纷档案管理工作一定的重视。为了维护患者和医务人员的合法权益，有关部门的工作人员应重视医疗档案的建立和完善，加强医疗纠纷档案的管理。本文对医疗纠纷档案的管理策略进行了讨论，希望各医院能提高医疗档案的管理质量，减少医疗纠纷的发生，促进和谐医患关系。

　　 【关键词】法律意识;医疗纠纷;档案管理;患者;医务人员

　　 根据相关的医疗纠纷和投诉管理政策，我国的医疗诉讼措施得到了有效开展，患者的合法权益得到了法律武器的保护。在处理医疗纠纷的过程中，“举证责任倒置”是非常重要的一项举措，而此举措正是建立在医疗纠纷档案管理之上的。内容完整结构完善的医疗纠纷档案能为减少医疗纠纷提供帮助，在维持医院正常的运行方面也起着重要作用。为了确保医疗纠纷档案内容的完整，需要健全医疗机构的规章制度，确保医疗纠纷档案得到科学管理。

>　　 一、医院医疗纠纷档案的主体内容构成

　　 （一）病历档案。医疗纠纷档案中最基础的就是原始病历档案，病历档案是对医疗纠纷进行是非判断的最基本依据，需要医疗纠纷档案管理工作者进行及时收集、整理、归档，如果出现病历档案篡改的情况要进行证据信息收集和保留，作为医疗纠纷中的重要佐证之一，这些信息能够还原医疗纠纷时的真实情况，是整个医疗纠纷档案中必不可少的内容。

　　 （二）医疗纠纷事件发生的经过说明。医疗纠纷事件的发生过程较为复杂，中间涉及到多方人员，因此有关医疗纠纷事件发生的经过说明要做到全面具体，包括患者到院之后的个人情况说明记录，患者当事人和患者家属的陈述，医疗纠纷事件中涉及的医生个人情况说明，所涉及的科室在整个医疗环节中给出的讨论意见等等，都需要医疗纠纷档案管理工作者进行详细的记录说明和归纳整理。

　　 （三）院方给出的医疗纠纷事件调查结果以及对上级管理部门的报告。发生医疗纠纷事件时，患者向医院的医患调解部门办公室进行投诉，再由主管领导展开相关调查，首先对患者的病例信息进行调阅，再向医疗纠纷事件所涉及到的所有相关人员了解情况，涉及的医护人员提出己方证词后，医院内医疗事故委员会召开讨论会议，形成文字材料，经过调查明确结果之后向上级管理部门递交材料汇报。

　　 （四）诉讼材料。医院给出处理意见后，如果患者对此结果不满意，可以诉诸法律寻求权益保障，这时产生的医疗纠纷档案材料还包括患者的民事诉状、法院应诉通知、律师委托代理材料、患者病情资料和相关证词说明等。

　　 （五）问题解决依据。解决医疗纠纷事件的过程中，医患双方各种行为和解决方法都需要一定的依据，包括院方给出解决方案的依据，或是患者的投诉理由等，档案管理部门可将相关法律依据、医院处理事件的依据、医患双方自行调节的依据等材料进行整理归纳，为医疗纠纷事件提供相应材料。

　　 （六）其它材料。如法院判决结果、法院判决结果执行情况、医患双方协议资料等。

>　　 二、医院医疗纠纷档案管理工作的重要意义

　　 医院医疗纠纷档案管理工作内容繁多，并且在医院发展中占有重要地位，通过对医疗纠纷档案的建立、收集和归纳整理，医疗纠纷档案工作人员对近年来的医疗纠纷事件进行分析探究，在各方资料齐全的基础上，可分析医疗纠纷事件发生的原因，对医疗糾纷事件进行综合分析，为日后规避医疗纠纷事件提供相关策略，有针对性地提出有关医疗纠纷事件的防范措施和建议，促进医院的可持续发展。

　>　 三、医院医疗纠纷档案管理工作的开展策略

　　 （一）做好医疗纠纷档案的收集工作。医院医疗纠纷档案是一种文书档案，专业性很强，其中包含多项内容，在进行接待、调查、处理医疗纠纷的过程中，会出现文字、声音、影像、实物等材料，这些都是由医疗纠纷档案人员进行全面收集建档的资料，是做好医疗档案工作的基础。医疗纠纷档案的材料收集过程复杂，类别繁多，需要从医院、患者、卫生行政部门、司法机构、第三方机构等处收集，完整地将患者的投诉材料、病历档案、检查结果资料、医患双方和解协议、由相关部门出具的医疗事故鉴定意见、民事诉讼的起诉状、执行文书等全部医疗纠纷调查材料进行整理、归纳、建档，要防止出现医疗纠纷档案长时间未形成、归档不及时等状况，杜绝“预立卷”情况出现。

　　 （二）健全医疗档案管理规章制度。医疗纠纷档案的管理工作内容繁多，应首先对相关的医疗档案管理制度进行完善，将医疗单位的患者档案和病例资料进行规范化管理，详细收集患者资料，再以此为基础，根据医疗机构不同的实际情况，制定相关制度，不断地进行制度的补充、修改、完善。有关医疗纠纷档案的书写，必须规范并且完整，因为医疗档案是患者和医护人员共同签署后的文本，具有一定的法律效应，作为举证的重要证据，患者接受的检查、护理情况、病情、医治情况、转院或出院等情况都要规范书写，以防举证过程中出现举证不力的情况，使医患纠纷得不到公正处理。

　　 （三）严格管理医疗纠纷档案的归还时间。患者结束了在医院的治疗，办理出院手续时，医院的医疗纠纷档案管理人员需要全面收集患者的相关资料，并且限定时间，对资料进行归档处理。这项工作需要的不仅仅是管理部门的重视，主治医生和相关护理人员也要对医疗纠纷档案的整理给予高度重视，主动积极地对患者接受的诊断、治疗、检查项目和护理情况进行细致记录，以认真负责的态度配合档案管理工作，以防出现医患纠纷的时候得不到公平公正的处理。

　　 （四）升级医疗纠纷档案管理的存放条件。信息技术的发展，使目前多数医院的医疗纠纷档案存放条件得到了升级，不过也有大部分医疗纠纷档案是由病案室保管的，医院应建立起对医疗纠纷档案进行专门管理的系统，设立医疗档案管理部门，引进信息技术管理专业人才，对医疗纠纷档案工作进行升级和完善。医疗纠纷档案对患者和医护人员都是非常重要的资料，具有法律效力，应将医疗纠纷档案管理工作落实在实际的行动中，设立起专门的档案管理机构，配备相关设施，由专门的档案管理人员来进行医疗纠纷档案管理工作。

　　 （五）合理存档，整理医疗纠纷事件。发生医疗纠纷事件时，及时收集资料、整理、建档，为以后的工作做好材料储备，并且总结经验。由于人们的维权意识和法律意识正在逐步增强，医疗纠纷的发生随之增多，已经渐渐成为社会热点。作为医护工作者，应在经验教训中提升自我素养，加强爱岗敬业、尊重生命的意识。医疗纠纷档案作为医院档案工作的重点，要得到详细的记录和存档。医疗纠纷档案管理相关工作人员，要对医疗纠纷的发生时间、人物、地点、发生过程、原因和最终解决办法都进行详细记录，充分发挥医疗纠纷档案管理的警示意义和借鉴作用。要将医疗纠纷档案中必不可少的几项内容整理好备用，如医疗纠纷中患者和医护人员的具体情况、医疗机构对于医疗纠纷的调查以及有关医疗纠纷的举证、相关法律部门的处理结果、最终定论和此次医疗纠纷事件的经验教训总结。

>　　 四、结语

　　 综上所述，随着社会的不断进步，人们对就医环境和医疗水平的要求有所提高，医疗部门也要对自我发展制定更高的目标，培养医疗纠纷档案管理人才，提升其工作能力，培养其高度的责任感。医疗纠纷档案管理工作具有深远的意义，在举证制度中发挥着重要作用，在医疗档案管理工作中，医疗机构应提升自我管理水平，将医疗纠纷档案工作落到实处，提高医疗工作的实效性，为更快更好地解决医疗事故和医疗纠纷问题提供服务。

>　　 【参考文献】

　　 [1]王一明，何灿.医患矛盾背景下医疗纠纷档案管理存在的问题及对策分析[J].黑龙江档案，20\_（06）：74-75.

　　 [2]张桂金.浅谈医疗纠纷档案管理存在的问题与解决对策[J].办公室业务，20\_（18）：148+162.

　　 [3]韩鹿.医疗纠纷档案管理在医院服务中的作用及管理对策[J].中国卫生产业，20\_，15（19）：41-42.

　　 [4]刘若凌，邹冰.浅析血站业务档案管理在输血医疗纠纷中的作用[J].办公室业务，20\_（05）：96.

　　 [5]马爱芹.初探医疗设备档案管理的有效性及其在医院服务中的作用[J].档案与建设，20\_（S1）：49-50.

　　 [6]任春艳.做好医疗纠纷档案管理促进和谐医患关系[J].陕西档案，20\_（05）：53.

**【篇2】医患沟通论文**

　　摘要：医患沟通是对医学理解的一种信息传递过程，是为患者的健康需要而进行的，使医患双方充分、有效表达对医疗活动的理解、意愿和要求，医患沟通是整个医疗过程中的必不可少的重要环节。建立和谐的医患关系，加强医患沟通、缓解医患矛盾成为医院必须面对的重要问题。

　　关键词：医患关系；沟通技巧

　　【中图分类号】R-052【文献标识码】A【文章编号】1672-8602（20\_）06-0555-01

　　当前，由于社会及人为因素医患关系日趋紧张，医患之间的信任危机也与日俱增，医疗纠纷相应增加，医患关系已成为社会各界的热点，全国政协委员钟南山曾说过，在中华医学会处理医患纠纷和医疗事故中，半数以上是因为医患之间缺乏沟通引起的。没有沟通，不会沟通，沟通不恰当在不同程度上加剧了医患之间的紧张对立情绪。他认为，一名优秀的医生除了有责任感，具有对患者的关爱之心外，更重要的是学会与人沟通。随着社会的发展，医患之间的沟通艺术日益引起人们的重视，沟通在医患关系中发挥着重要的作用，它直接影响到疾病的诊断及治疗，影响患者身心健康的恢复，同时也关系到医务工作者的形象塑造。医患之间不能良好的沟通就不能充分了解疾病；没有良好的沟通，亦无从建立信任；没有信任，一切矛盾由此产生。因此一名优秀的医生，除了医术高、责任心强之外，更重要的是学会与患者的沟通。加强医患沟通有助于和谐的医患关系的建立，增加医患之间的相互理解，相互信任，提高医疗服务质量，增强患者战胜疾病的信心，取得患者最大限度的密切配合，保证医疗活动顺利进行，减少医疗纠纷的发生。仔细分析，实现有效的医患沟通主要注意一下几方面的问题。

>　　1、态度

　　医生的态度是获得良好医患沟通的重要前提，可以说病人是医生的“衣食父母”，没有病人，医生的存在价值就无从谈起，因此，当病人就诊时，医生应该以诚恳、热情、积极的态度，认真听取患者的倾诉。对患者所遭遇的痛苦和不适表示同情、理解和重视。详细询问病情，站在病人的立场考虑问题，避免轻视、不耐烦、敷衍、急躁的态度对待患者，以造成患者的不信任，不满意，给获取正确的患病信息和良好的沟通效果带来困难，影响诊断和治疗。

>　　2、倾听

　　倾听时最重要也是最基本的一项技巧，在当下医疗管理体制下，尤其是大医院的医生每天要看大量的病人，这使得医生用在每个病人身上的时间非常有限。因此，在有效的时间内尽量认真的倾听，就能够捕捉到对于病人病情做出准确判断的信息，所以认真做好倾听更有利于全面了解病情，以助更好的诊断、治疗疾病。

>　　3、语言

　　在医患沟通过程中，医生一定不要在病人面前大唱独角戏，医生要针对不同年龄、不同职业、不同文化层次的病人，采取不同的语言交流技巧，根据病人对信息的需求水平提供相应信息的做法会提高病人对信息的理解，降低情感上的压抑。而且，医生应该注意询问病人是否还有什么问题，从而检查病人的理解程度，推动下一步的对话。另外，医生尽量避免使用专业术语，尤其是对那些受教育程度较低的病人，这就要求医生使用更日常化的语言进行诊疗。

　　医患沟通是一门艺术，应成为成为医院管理的基本规范。目前在全国许多医院中已经建立了比较完备的医患沟通制度，部分院校还开设了医患沟通的有关课程，编写了课本，但是由于人性的多样性和疾病的复杂性，医患沟通还存在盲区，医患之间的矛盾还在长时间内存在，在医学发展日新月异的今天，医学模式已从传统的生物医学模式转为生物-心理-社会医学模式。因此我们每一个医务工作者只有在实践中不断努力提高自己的自身修养，在整个医疗服务过程中体现对患者的人文关怀。只有这样，才能建立相互尊重、理解和信任的和谐的新型医患关系。

　　参考文献

　　[1]冷明祥，孟国祥，陈亚新，等。市场经济条件下医德现状调查分析。中国医院管理，20\_，22（7）：58-59.

　　[2]郭念峰，心理咨询师，北京：民族出版社，20\_：79-82

**【篇3】医患沟通论文**

　　[摘要]人文关怀是医患沟通的纽带，在现代医学模式下，加强医务工作者的人文素养，增强以人为本的服务理念，秉承传统医学文化，是改善医患关系，避免发生医疗纠纷的有效的方法。该文通过在妇科门诊的实际工作，思考医患沟通中人文关怀的來源和应用。

　　 [关键词]医患沟通;人文关怀;传统文化

　　 [中图分类号]R19[文献标识码]A[文章编号]1672-5654（20\_）05（b）-0090-02

　　 随着社会的发展，基层医院基础建设有了质的飞跃，医疗技术有了长足的发展，在硬件设施不断完善的今天，医院整体规划中医患沟通在不断发生的医疗纠纷中被提及，也成为社会关注的话题，并在医院人文建设中纳入重中之重。医院作为国民寻求帮助和解决疾患获得健康的场所，有别于其他服务型场所，具有与众不同的特点，因为医院不仅有物质层面供需关系，也必然存在着精神层面的需求。为什么医疗纠纷在不断发展的现代医学模式下一次次被推上风口浪尖？医务人员应如何为患者做好照护工作，树立良好的医德医风，规避医患纠纷，为医院的品牌建设打好基础，这是一个值得现代医务工作者思考的问题。

　　 医患沟通现状：在县级医院，日常工作中，妇科门诊的接诊量日益增多，人员从年轻到年老，从乡村到县城，来诊的患者因为不同疾患大多带着痛苦和焦躁的心情，负面情绪较重，而我们医生又由于繁忙的接诊，逐渐变得浮躁和匆忙，对来就诊的患者出现应付，对患者提出的问题简单化回答，问多了还可能出现烦躁情绪，引起患者的不满，更由于现代社会物质过大化的满足，人越来越注重自我的感受，忽视了与自己息息相关的社会与他人，自我的比重越大，更容易滋生重自我轻其他思想，在医生这个行业也有体现，在医疗服务机构更容易引发医患纠纷。

　　 医院注重人文关怀的实践和应用，开展人文关怀讲座，倡导仁爱敬业，我们的服务理念是仁心仁术，至微至善，在实际工作中，我们以人为本，尽量为患者考虑，照护好患者的个人感受，收到好的效果。

　　 人文关怀的来源：我们中国古代，传统文化博大深渊，孟子提出性善论。《告子》上记载：“侧隐之心，人皆有之;羞恶之心，人皆有之;恭敬之心，人皆有之;是非之心，人皆有之。恻隐之心，仁也;羞恶之心，义也;恭敬之心，是非之心，智也。仁、义、礼、智，非由外铄我也，我固有之也。”。在古籍中，如王应麟的《三字经》中开篇就要有“人之初性本善”的论述，《孝经》中说：“天地之性人为贵。等等，都体现了中国古人以人为本的价值观念，人生而善良，人只有遵循本性，尊重生命，和谐相处，互相携持，才能生存和发展。

　　 “人文”一词最早出现在于古籍《周易》里，《周易·贲辞》中有“小利有攸往，天文也。文明以止，人文也。观乎天文，已察时变。关乎人文，已化成天下。”这里的“人文”是与天文相对应的，天文指自然，人文是指人类文化，也就是其中先进的价值观念及规范等，简而言之就是重视人的文化。“关怀”一词在中国古代被解释为在意、操心。如《宋书·孔觊传》中有：“不治产业，居常贫罄，有无丰约，未尝关怀。”等。这是我国古人对“人文”、“关怀”二者的理解。在现代医疗中，我们所理解的人文关怀就是对生命的敬畏，以人道的精神对患者的生命、健康权利、人格尊严给予真诚的关注、关心与照护。中国古代，医学被称为“仁术”，行医治病、施药济人被认为是施仁爱于他人的理想途径之一。春秋战国时期的诸子百家中还有医家，与道家也存在着渊源，即医家是以道家道法自然、重德修身、贵性养命为根本理论基础的。比如，春秋战国时期医家代表是扁鹊，三国时期的华佗，东汉时期的张仲景，明朝的李时珍等。都是重德行医的大医家。这是传统文化一脉相承在医家的体现，中医不单纯有医术，更了不起的是有医道，注重德行修养，以一颗仁爱之心施慈善与他人。这是人性自然的状态，也就是医道。而这种医道不仅体现在中医文化当中，在我们中国现代西医文化中亦是同根同源的华夏民族瑰宝。

　　 孔子说：“仁者爱人”以一颗仁者的胸怀去关爱他人。《大学》里面讲“德润身”，有仁爱之心的人，自然就会长寿。所以重德行善这对自身对他人是有益无害的，而我们如今讲的医德医风，我理解也就是医者的仁爱，对患者的照护，来源于古代的正统文化，医道的传承，而当今，我们只不过把仁者换了一个不同的说法而已，其实归根结底不论在哪个行业都可以践行。而医疗服务业更是尤为重要。

　　 人文关怀在医患沟通中的运用：一个医生的人文素养来源于学校的通识教育，也就是人生观价值观世界观的树立，以至踏上工作岗位，时间的积累。医疗的初心是让人舒服，在现代医疗服务中，临床医生要提升自己的多方面的能力，与病人打交道的能力，对病人感同身受的理解能力，因为现在的病人对个人权利的认知能力在加强，对医疗行业的人员的要求也在不断的提升。所以人为本是我们现代医生行医的共识。也是对传统医学文化的遵循。

　　 1 倾听的能力

　　 日常工作中，表现上，医患沟通能力和沟通技巧是体现一个医务工作者人文素养最好的方式，沟通就是交流，而交流在于倾听，只有懂得倾听，才能把患者的问题弄清楚，才是有效沟通的开始，才能对症下药，针对患者的心结打开郁结的窗口。我们现代医疗只注重技术的发展，治病的疗效，重物质轻精神，岂不知有些身体的病症来源于精神方面的障碍，所以有些身体上的问题通过精神上的安慰开导能达到药物所不能的疗效。而医生在其中起着关键的作用。做到有效倾听，用心倾听，做到不打断患者的主诉内容的表达，保持一定的目光接触，恰当地提问，对不同层次的患者采用不同的差异化沟通，耐心解释、劝慰和开导。

　　 2 认真负责度态度

　　 在诊疗过程中对病患者负责，认真的态度是对患者最好的安慰，是患者对医生信赖的起点。也许你的医术并不是最好的，但你认真负责的态度值得信任，站在患者的角度想问题，解决他们的难题，虽然没有想到自己，但已为自己和医院打下了名声和口碑。 3 关怀能力

　　 所有的医院现在都强调医患沟通，实际上，沟通交流就是人文关怀，关怀能力是医患沟通的纽带，医生不仅应当注意有病部位的治疗，而且也应当关爱患者。患者躯体上的不适往往也导致精神上的痛楚，患者遭受到躯体和精神上的双重折磨，所以医生舒缓患者的精神压力也有益于疾病的康复，能够一定程度上放松紧张烦躁的心情，就诊过程中，我们医生进行主动的交流和询问，善于观察患者的心理活动，及时疏导，尊重患者的个人需求和愿望，注意礼貌用语，做好相关解释，告诉患者不要紧张，注意诊疗事项，必要的情况下运用肢体语言表达，让患者感受到重视和关注。工作中尊重患者，保护患者的隐私、让患者知晓知情同意权和诊疗权，以一个平等、严谨负责的态度，做好沟通和治疗是患者放心就医的关键。把患者当成一个人，而不是当成一个没有感受的部件。这是关怀照护最好的体现，也是规避医患纠纷的最好的方式。

　　 4 规范医院管理

　　 人文关怀不仅体现在医护人员的思想改变上，更应该以医院做为主体付诸于行动上，因此该医院在各方面做好铺垫，为医护人员的工作打好基础，比如创造舒适的就诊场所，提供便民雨具，导医服务，需要规避隐私的科室做好保护，开通院长热线，每天设立院长大厅值班，解决就诊患者的疑难问题和不满意的地方，进行开放式沟通和安抚工作，开通意见箱，开设微信群了解患者的需求，和建议。病区做好随访和满意度调查等。随着医学模式的不断转变，我们医院管理工作在按部就班地进行，制定各项规章制度，职责，学习相关医疗条例、规范和法律常识，规范就诊流程，保证医院工作的正常开展，规范管理，提高工作效率和医疗质量，加强了对自身的保护能力。规范管理也是避免纠纷发生的有效方法之一。

　　 5 加强人文素养培训学习

　　 各行各业中，如今都在强调人文素养的培养。提升人文素养就是以人为本，修行自身，无论在哪个行业，有一份责任感，与职业精神，尊重生命，敬畏爱护生命，放下物利驱使，心怀博爱，不仅爱亲人、爱家庭、朋友、还要爱一切生命，以一颗平等的心去关怀他人。鼓励医院开展人文素养专题讲座，学习中国古今传统文化中，医德典范，提升医务工作者的沟通能力和奉献精神，转变思想观念，改变重技术轻人文的思想，归正人心，是医疗服务行业走出医患纠纷的雾霾，延续传统医学人文的出路。

　　 医史学家说：“医学的目的是社会的，它不仅治疗疾病，而且使患者调整以适应其社会环境。”医学是科学的，也是人文的。因此，医务工作者对医学人文关怀的执着追求永无止境。排除医疗服务中所有具备的医疗技术。服务流程和先进设备，其实说到底，医患沟通中的人文关怀就是一个医生的德行修养，思想境界在工作中的体现，心怀善念，为他的胸怀是一个医务工作者必修的课程，这也是我们华夏上下五千年根植于人们心中的精神，用一个德字形容最为恰当。在医疗服务行业，就是医德。在现代医学背景下，重拾传统文化的金种子，让传统文化在医务工作者心里生根发芽，发挥出灿烂的光辉，让每个就诊的患者能感受到温暖和照护，是每个医务工作者義不容辞的责任。

　　 [参考文献]

　　 [1] 张大庆.医学人文、医学传统与社会文化[J].中国医学伦理学，20\_，31（4）：511-512.

　　 [2] 张晓奥，尹梅.医患沟通中的人文因素[J].中国卫生人才，20\_（10）：28-30.

　　 [3] 和志芳.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用分析[J].保健文汇，20\_（12）：113.

　　 [4] 邓敏.宗教与医院人文关怀[J].中国医学人文20\_，4（8）：66-67.

　　 [5] 赵敏.加强中华传统文化教育提升医学生医学人文素质[J].西北医学教育，20\_，23（5）：1.

　　 [6] 王子颖慧，尹梅.人文关怀也是一种治疗[J].中华结直肠疾病，电子杂志，20\_，7（6）：597-600.

　　 [7] 帅培英.浅谈人文关怀与妇幼管理[J].新疆中医药20\_，28（29）：397.

　　 [8] 吴伂蓓蓓，郑晓燕，许美养.妇科手术患者中人文关怀的应用价值分析[J].临床合理用药杂志，20\_，11（34）：146-148.

**【篇4】医患沟通论文**

　　摘要：医患纠纷频发，现已成为社会关注热点。如何处理医患关系，实行双赢，是当下学者研究重点。本文以医患关系的现状为切入点，指出存在的问题，采用博弈论作为分析工具，对医患关系进行深层次剖析，提出从医疗卫生体制改革、探索第三方医患双方调节处理机制，及双向医患沟通机制等对策建议，为医患关系的双赢博弈提供理论借鉴。

　　关键词：医患关系;博弈;双赢;沟通

　　中图分类号：R197文献标识码：A

　　医患关系作为一种既普遍又特殊的人际关系，包含着多样化的利益交织与冲突。近年来，医患纠纷事件频频见诸报端，如何有效处理医患矛盾已成为医疗领域的一个重要议题，这也是我国医疗体制改革面临的主要问题。

　　1医患关系处理的现状及困境

　　近年来，面对医患纠纷的困扰，在政府主导下，相关机构开始对医疗纠纷发生缘由进行研究，对医患关系的新方法进行了初步的探索，获得了丰硕的成果。20\_年9月，国务院正式实施的《医疗事故处理条例》，20\_年8月国家通过了刑法修正案（九），规定医闹入刑等等。这些法律法规的制定对处理医患关系提供了很好的法律依据，做到有法可依，有利于保障医患双方的权益。但是，医患关系处理充满着复杂性、未确定性等因素，需要各方进一步地协调和管理。而当前在医患关系处理的过程中，受到医患双方及第三方因素的影响，致使构建和谐医患关系面临种种困境。

　　1.1医患纠纷不断增多

　　据卫生部统计数据发现，20\_年全国医患纠纷事件有1.7243万起，然而到了20\_年全国医患纠纷事件竟达11.8万起，5年期间增长584.33%，并且医疗纠纷赔付金额也逐年攀升。

　　1.2医患之间出现信任危机

　　医患关系是以“诚信”为纽带的一种特殊的人际关系。但是受到社会不良风气的影响，医患关系受到了经济利益的冲击，医患之间信任度的降低，导致了信任危机。

　　1.3专业“医闹”从中浑水摸鱼

　　所谓的“医闹”就是医患之间产生纠纷时，他们非法介入，以患者家属身份制造事端，激化矛盾，通过非法拉横幅，堵医院大门，威胁伤害医务人员及打砸医院，在网上制造舆论压力等手段达到高额赔偿目的。这些违法行为使医患关系变得更加紧张，在社会上造成极坏影响。

　　1.4部分医患个人修养有待提高

　　医学是一门不完美的科学，这需要医务人员增强服务意识和患者及家属的理解、理性对待，尤其是一些疑难危重症，当其诊断与治疗存在困难，而患者及家属对诊疗效果期望过高，若患者及家属自身修养不高，不能理性对待时，就容易恶言相向，挑起恶性医患纠纷。

　　2博弈论与医患关系博弈分析

　　2.1博弈论概述

　　博弈思想无处不在。博弈论，也称为对策论，是一种在竞争中关于决策的理论和方法[1]。它通过分析个体或多个个体或者团体在一定的对局环境下，根据其他参与者的策略，从而采取对应策略的学科[2]。在这类行为中，相互竞争中的每个利益相关方各自具有不同的目标或利益，为实现自己的目标和利益，都期望预测对方可能的行动方案，并研究它们的优化策略，从而获得自身利益最大化的结果[3]。

　　2.2医患关系的博弈论分析

　　本文主要讨论纳什均衡在化解医患纠纷的应用，通过“囚徒困境”博弈模型，分析医患博弈中双方的选择策略及诠释医患纠纷产生的原因，为有效的提出构建医患关系的双赢博弈打下基础。医患双方的博弈关系进行模型构建，见表1。我们对医患双方进行分类假设，医生的尽责与患方的合作进行配对分析，得出以下的四种情形：一是医生尽责同时患者合作;二是医生尽责同时患者不合作;三是医生不尽责同时患者合作;四是医生不尽责同时患者不合作。

　　2.2.1醫生尽责同时患者合作

　　在此模型里医生严格按照相关法律法规履行医师的职责，为患者提供优质的服务，而患者遵从医嘱，以获得高水平的医疗服务，为医患之间的共同利益而合作。在医疗市场中，虽然医患之间是相互期望的，但是信息是不对称的，医生有更多的主动权，医生当基于职业道德或者诊疗规章的约束，精诚为患者释疑，保证医患沟通顺畅，积极构建医患的信任关系。而患者出于对医生的精心服务的肯定，对诊疗行为、程序和结果则是满意的。这就是我们假设的医患之间的理想模型。这揭示了信任是确保医患关系和谐发展的主要因素，为解决医患纠纷提供对策。此时，根据博弈收益矩阵得出医生获得的收益为R（h）-C（h）+F，而患者获得的收益为E+E（r）-R（h），医生既获得了应该有的经济收入，又获得了患者及社会的认可与尊重，彰显了其社会价值，职业获得感丰厚;患者则用最小的经济成本，获得预期的诊疗效果。这样以来，医患双方满意，医患关系和谐，医保支出最小化，医疗事业沿着正常次序快速发展，亦医患双方及社会的效益获得最大化。

　　2.2.2医生尽责而患者不合作

　　出现这种情况原因是多方面的，当医疗费用超过患者及家属的预期或主观上对医生不信任，就会产生消极对抗态度，从而选择不合作。一旦患者选择不合作，就不会按照医嘱进行配合治疗，其诊疗效果自然无法达到预期的诊疗效果，这样的结果患者又往往归结于医生的失职和不作为，更加深了对医生的偏见。这时根据医患关系博弈收益矩阵得出，医生获得收入为O-F或-R（h）-F，而患者得到的为Cp。因为患者的投诉或纠纷而赖账或索要赔偿，医生不仅得不到应有的劳动报酬还可能为患者的欠款和索赔买单，医生的工作积极性受到打击，更谈不上社会价值与职业获得感;而患者因为不遵守医嘱，诊疗效果达不到预想，这又无疑增加了患者的痛苦。而医生会因为患者及家属的不配合变得更谨小慎微、如履薄冰，尽量避免有风险的诊疗项目，这样使新技术新项目的开拓与推广、医学的进步与发展面临巨大挑战。

　　2.2.3医生不尽责但患者合作

　　医生不尽责主要受两个因素影响：一是医护人员收入与劳动价值不成正比。一名合格医生的成长，要经历一个漫长的过程，这个过程中需要高付出、高压力、高费用，但目前医务人员特殊劳动价值未得到体现，高投入、高风险、高强度、高技术的工作特性但得到的是低回报，这导致一些医务人员的不理解和不满意;二是“举证责任倒置原则”的施行，有力地保护了患者的利益，对不良的医疗行为也起到了很好的震慑作用，但是也促使医生可能过度保护自己。为诊疗找到检查的客观依据是每位医生做各项检查的出发点，加上总担心有未发现的疾病影响诊疗效果，一旦出现不良后果，害怕患者及家属找茬，于是开具许多检查以规避责任，因为这样可以在未来可能发生医疗诉讼中保全自己，但有些就成了不必要的检查。这无疑也会加重患者的经济负担。此时，医生获得的收益为R（h）+Rs-F，而患者获得的收益为Cp-R（h）-Rs。医生靠增加患者医疗费用而增加了经济收入，患者付出更多的经济费用获得诊疗服务，导致过度消耗对医生的信任，促使医患关系更加紧张，医疗纠纷层出不穷，医保负担也逐渐增加。 2.2.4医生不尽责同时患者不合作

　　该情形出现的概论性比较小，因为如果医生不尽责同时患者不合作，很可能不会开始诊疗活动。因此医生获得收益为0/-R（h）-Rs-F，患者获得收益为Cp-R（h）-Rs。

　　2.3医患关系博弈收益矩阵结论分析

　　2.3.1医患初次博弈分析

　　患者去医院进行诊治，说明患者认为自己身体出现问题，选择这家医院说明对其比较认可，对治疗效果的期望值很高，因此E-R（h）>Cp条件很容易成立。同理E+E（r）-R（h）>-Cp也容易成立。所以患者会选着与医生合作，配合医生诊疗。此外，根据上面的分析发现，如果医生尽责，可以满足其正常收入，杜绝其他的收入来源。而医生选择不尽责，则可以创收，经济收入增加，因此，结果是医患博弈的纳什均衡：医生不尽责，患者配合，医生暂时可以获得最大的经济收益，但是未能获得应有的社会价值与职业获得感。若医生长此以往的不尽责，则存在两方面风险;一是职业风险，因其长期不尽责，医院管理部门按照行业规则会按照其严重性进行不同程度的责罚，轻则受到经济处罚，重则可能吊销执业执照造成失业的风险等;二是收益风险，长期不尽责的医生，带来的不良口碑会影响患者的看病选择，当选择其看病的患者越来越少时，必然带来其经济收入及社会价值与职业获得感的降低。

　　2.3.2医患重复博弈分析

　　经过了初次的博弈，患者开始了解医生的诊疗方案，从医生的诊疗行为中可以断定医生是否尽责，再选择配合或不配合。当患者发现医生不尽责，对医生的期待将会减弱，则选择不配合，不愿意付出更多的医疗成本R（h），医生诊治患者的收益减少。因此，在R（h）-C（h）　　1 倾听的能力

　　日常工作中，表现上，医患沟通能力和沟通技巧是体现一个医务工作者人文素养最好的方式，沟通就是交流，而交流在于倾听，只有懂得倾听，才能把患者的问题弄清楚，才是有效沟通的开始，才能对症下药，针对患者的心结打开郁结的窗口。我们现代医疗只注重技术的发展，治病的疗效，重物质轻精神，岂不知有些身体的病症来源于精神方面的障碍，所以有些身体上的问题通过精神上的安慰开导能达到药物所不能的疗效。而医生在其中起着关键的作用。做到有效倾听，用心倾听，做到不打断患者的主诉内容的表达，保持一定的目光接触，恰当地提问，对不同层次的患者采用不同的差异化沟通，耐心解释、劝慰和开导。

>　　2 认真负责度态度

　　在诊疗过程中对病患者负责，认真的态度是对患者最好的安慰，是患者对医生信赖的起点。也许你的医术并不是最好的，但你认真负责的态度值得信任，站在患者的角度想问题，解决他们的难题，虽然没有想到自己，但已为自己和医院打下了名声和口碑。 3 关怀能力

　　所有的医院现在都强调医患沟通，实际上，沟通交流就是人文关怀，关怀能力是医患沟通的纽带，医生不仅应当注意有病部位的治疗，而且也应当关爱患者。患者躯体上的不适往往也导致精神上的痛楚，患者遭受到躯体和精神上的双重折磨，所以医生舒缓患者的精神压力也有益于疾病的康复，能够一定程度上放松紧张烦躁的心情，就诊过程中，我们医生进行主动的交流和询问，善于观察患者的心理活动，及时疏导，尊重患者的个人需求和愿望，注意礼貌用语，做好相关解释，告诉患者不要紧张，注意诊疗事项，必要的情况下运用肢体语言表达，让患者感受到重视和关注。工作中尊重患者，保护患者的隐私、让患者知晓知情同意权和诊疗权，以一个平等、严谨负责的态度，做好沟通和治疗是患者放心就医的关键。把患者当成一个人，而不是当成一个没有感受的部件。这是关怀照护最好的体现，也是规避医患纠纷的最好的方式。

>　　4 规范医院管理

　　人文关怀不仅体现在医护人员的思想改变上，更应该以医院做为主体付诸于行动上，因此该医院在各方面做好铺垫，为医护人员的工作打好基础，比如创造舒适的就诊场所，提供便民雨具，导医服务，需要规避隐私的科室做好保护，开通院长热线，每天设立院长大厅值班，解决就诊患者的疑难问题和不满意的地方，进行开放式沟通和安抚工作，开通意见箱，开设微信群了解患者的需求，和建议。病区做好随访和满意度调查等。随着医学模式的不断转变，我们医院管理工作在按部就班地进行，制定各项规章制度，职责，学习相关医疗条例、规范和法律常识，规范就诊流程，保证医院工作的正常开展，规范管理，提高工作效率和医疗质量，加强了对自身的保护能力。规范管理也是避免纠纷发生的有效方法之一。

>　　5 加强人文素养培训学习

　　各行各业中，如今都在强调人文素养的培养。提升人文素养就是以人为本，修行自身，无论在哪个行业，有一份责任感，与职业精神，尊重生命，敬畏爱护生命，放下物利驱使，心怀博爱，不仅爱亲人、爱家庭、朋友、还要爱一切生命，以一颗平等的心去关怀他人。鼓励医院开展人文素养专题讲座，学习中国古今传统文化中，医德典范，提升医务工作者的沟通能力和奉献精神，转变思想观念，改变重技术轻人文的思想，归正人心，是医疗服务行业走出医患纠纷的雾霾，延续传统医学人文的出路。

　　医史学家说：“医学的目的是社会的，它不仅治疗疾病，而且使患者调整以适应其社会环境。”医学是科学的，也是人文的。因此，医务工作者对医学人文关怀的执着追求永无止境。排除医疗服务中所有具备的医疗技术。服务流程和先进设备，其实说到底，医患沟通中的人文关怀就是一个医生的德行修养，思想境界在工作中的体现，心怀善念，为他的胸怀是一个医务工作者必修的课程，这也是我们华夏上下五千年根植于人们心中的精神，用一个德字形容最为恰当。在医疗服务行业，就是医德。在现代医学背景下，重拾传统文化的金种子，让传统文化在医务工作者心里生根发芽，发挥出灿烂的光辉，让每个就诊的患者能感受到温暖和照护，是每个医务工作者義不容辞的责任。

　　[参考文献]

　　[1] 张大庆.医学人文、医学传统与社会文化[J].中国医学伦理学，20\_，31（4）：511-512.

　　[2] 张晓奥，尹梅.医患沟通中的人文因素[J].中国卫生人才，20\_（10）：28-30.

　　[3] 和志芳.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用分析[J].保健文汇，20\_（12）：113.

　　[4] 邓敏.宗教与医院人文关怀[J].中国医学人文20\_，4（8）：66-67.

　　[5] 赵敏.加强中华传统文化教育提升医学生医学人文素质[J].西北医学教育，20\_，23（5）：1.

　　[6] 王子颖慧，尹梅.人文关怀也是一种治疗[J].中华结直肠疾病，电子杂志，20\_，7（6）：597-600.

　　[7] 帅培英.浅谈人文关怀与妇幼管理[J].新疆中医药20\_，28（29）：397.

　　[8] 吴伂蓓蓓，郑晓燕，许美养.妇科手术患者中人文关怀的应用价值分析[J].临床合理用药杂志，20\_，11（34）：146-148.

　　（收稿日期：20\_-02-18）

**【篇7】医患沟通论文**

　　摘要医患关系是健康中国建设中很重要的方面，本文调查了南京某医院医患双方共171人，从医患关系认知、医患关系紧张性影响因素和和谐医患关系解决办法进行调查分析，得出，解决医患关系要加强宣教，不断提高公民对医患关系重要性的认识，要医患双方需要共同努力来消除医患紧张关系，也要增加政府投入，加强社会管理尤其是媒体管理。

　　 关键词医患关系调查分析

　　 中图分类号：R575.5文献标识码：A

　　 习近平总书记在全国卫生与健康大会上指出，没有全民健康就没有全面小康。党和国家一直重视卫生健康事业，卫生健康的主体之一就是医疗，医疗的主体主要是医患双方，眼下，我国医患关系发生的暴力冲突事件愈来愈多，这一问题也得到国内学者和医学界研究者们的广泛关注，医患纠纷已经成了社会关注的热点，为了了解当下的医患关系现状，我参加了我校的科技兴趣小组，同时，我的家人有多位医疗工作者，在老师和家人指导下，我进行了医患关系的相关调查，对调查的结果进行分析，在此基础上，结合自身思考，提出一些建议和看法。

　>　 1对象与方法

　　 1.1对象

　　 选取江苏南京某医院医务人员80人和患者100人，采用随机发放问卷的方法进行调查。采用无记名填写，回收问卷医务人员和患者分别为78人和93人，回收率分别为97.5%和93%。

　　 1.2方法

　　 采用自编问卷，问卷包括自然状况，包括性别、年龄、学历、家庭经济收入状况等。医患关系现状题目10题，包括重要性、紧张性、影响因素、解决办法等内容。采用百分比进行数据分析。

>　　 2结果与分析

　　 2.1医患关系的认知

　　 通过对78名医务人员和93名患者调查，结果详见表1，显示，认为医患关系非常重要和重要的医务人员为65人，占总医务人员（78）的83.33%，患者为86人，占总患者（93）的92.47%。年龄层次上，30岁以内（　　 3建议和对策

　　 医疗服务是健康中国建设中的一个重要方面，医患关系又是医疗服务体系中最重要的关系之一，如何建设和谐的医患关系一直为党和政府以及医疗卫生行政部门所关注，结合本次调查，建设和谐医患关系，有以下几点建议和对策：

　　 （1）加强宣教，不断提高公民对医患关系重要性的认识。针对调查结果，要重点加强对低学历、年长者的科普宣教，重点对医患关系在医疗行为的意义和重要性针进行科普宣传，让公民知道，良好的医患关系有利于医患双方，有利于疾病的诊治和康复，也有利于社会的和谐稳定。对医务人员对医患关系重要性认知比例较低的现象，可以在医院开展更多的活动，加强医患之间的联系。让医生提高医患关系重要性认识，提高医务人员医德医风。不断加强医务人员医德培训，强化医疗行为准则和道德规范学习，提高医患沟通意识，正确处理医患关系，尊重患者，关爱患者。提高自身素质，增加和患者沟通的亲切感，树立良好的医德医风，尊重患者的权利，营造和谐的医患关系。

　　 （2）消除医患双方紧张因素，医患双方需要共同努力。医患双方调查结果显示，医患关系紧张的影响因素，既有医方因素，也有患方因素，和谐医患关系构建是一个系统工程，需要各方综合考虑，首先，医务人员来应不断加强自身全面素质的提高，掌握沟通的艺术，在思想上得到改善，不断以病人为中心的意识，多理解和关心病人，对患者一视同仁，为患者营造舒适的环境，只有医务人员有良好的医德医风，才能给予病人更多的关爱，减少医患纠纷。可以对医生进行医患沟通技巧的培训，对医学生开展这门课程，不仅是语言沟通，还有肢体，接待，礼仪等。其次，开展健康教育，使患者更加理解医疗行为的特殊性。医疗行为是一项专业性、科学性和风险性极高的职业行为。患者是建立医患关系的重要方面，在宽松、彼此信任的环境中，医生敢冒险去挽救患者生命。日常医疗行为中，家属或患者本人，要多了解患者的病情，以便能够更清楚地向医生陈述自己的感觉和不适，一旦出现情况，也能尽早治疗。

　　 （3）增加政府投入，加强社会管理，不断构建和谐医患关系。调查结果表明，建立和谐医患关系首要的任务是加大政府投入以及建立更完善的社会医疗保障体系。没有健全的医疗保障机制。制度作为核心层面，不仅能够支撑所有的一切有序的进行，更是一切活动的保障。然而我国现有的医疗保障制度还不是很全面，这在一定程度上也影响了医患双方之间的关系。其次，加强对新闻媒体的管控。群众接受信息最直接的媒介就是新闻媒体。媒体应该客观公正的报道每一个事实，不能带有个人情感色彩甚至是偏见。不能为了追求效益而罔顾事实，扭曲报道，甚至引导舆论的指向。医院在接受媒体采访时可将媒体记者带至装有摄像头或者其他能够记录整个采访过程的房间里，以免某些不良媒体事后以偏概全，断章取义的不道德行为，故意破坏医患之间的关系。

>　　 参考文献

　　 [1]韩修月.医患沟通现状以及对策探讨[J].中国卫生产业，20\_（03）：17-19.

　　 [2]李琼.中国全民医疗保障实现路径研究[M].北京：人民出版社，20\_.

　　 [3]阳欣哲.媒体传播对医患关系影响研究[D].上海：上海交通大学，20\_.

**【篇8】医患沟通论文**

　　【摘要】我国医患关系日趋紧张，部分医疗机构医惠纠纷频繁发生。医患沟通成了医患关系中的主要问题。我国与国外在医患关系上还存在着一定的差距。建议改善医患关系的策略有：建立良好的医院公共关系、加强医院文化建设、加强医务工作者沟通技巧培训、增加满意度调查的应用范围、开展诊前诊后沟通、提高医务人员技能、普及医疗知识、通过网络搭建医患桥梁、建立专门部门负责医患纠纷、设立“医院开放日”。

　　【关键词】医患关系;医患沟通;改善策略

　　医患关系是一种社会关系，是患者与医者在医疗活动过程中所建立的相互关系，这种关系有狭义与广义之分。狭义的医患关系是特指医生与病人之间关系的专门术语;广义的医患关系中，“医”不仅仅指医生，还包括了护士、医技人员以及医院的管理人员，“患”不仅仅指病人，还包括与病人有关系的假数据、监护人或是单位组织等群体。而医患沟通就是指在治疗活动当中，医患双方为了达到治疗患者疾病的目的，满足患者的健康需求，用专业性、艺术性来进行交流，科学地指引诊疗患者的疾病，建立互相信任合作的关系。

　　20世纪90年代以来，我国医患关系趋向于紧张，部分医疗机构医患纠纷频繁发生。从温岭杀医，到南京护士被殴致瘫……一连串暴力杀医、伤医事件在全国愈演愈烈。频挥的拳头，拔出的凶器，摧残了医护人员的身心，也刺痛了公众的神经。如何改善医患关系，维护医疗服务行业秩序，己经不再是对卫生部门的拷问，而是对全社会的拷问。医患矛盾，原因何在？医患冲突，出路何在？

　　对于医患纠纷呈“井喷式”上升的局面，据中国医院协会的一项最新调查显示，我国每所医院平均每年发生的暴力伤医事件高达27次。虽然数据看著比较吓人，但冷静分析，这里面的极端暴力事件其实只占到极少数，大部分纠纷还是仅限于口角与轻微肢体接触。并且，导致患者在就医过程中产生负面情绪的众多原因中，“医生对病情诊断解释不足”被列为首要原因。当下，如何提高医患间的沟通效率以及改善医患之间的关系可以说是最紧要的问题。总结国外的成功经验和发展趋势，能在很大程度上进行有效的医患沟通。

　　1国际医患关系

　　1.1德国的医患关系

　　在德国，如有患者投诉，一般不需要通过司法途径，直接由医院管理层协商或是德国医师协会出面就可解决。主要是因为：①德国人民在医疗上有强大而健全的医疗制度，为其公民解决了重要的经济问题，很大程度上减少了医患纠纷的发生;②在德国医疗上，强调“以患者为中心”，将患者的健康看做是最重要的;⑧其有着完善的监管体系，促进加大了门诊治疗，缩短了患者住院时间以及相关费用;④在德国，医患纠纷交由医师协会处理，其对行业的管理比行政处分更有约束力。

　　1.2日本的医患关系

　　在日本的医院里医患纠纷也很少发生，他们对医疗信息进行管理，并向患者以及家属提供医院诊疗的相关信息，他们认为，患者和家属有权利和医院分享这些信息。此外，对初诊病人，还逐步建立医疗人员和患者的咨询体制，并让志愿者参与到诊疗过程中，方便在一旁给予患者及时的帮助。大部分的医院门诊和住院诊疗流程中的各个步骤，都用电脑所替代，使患者节省了就医的时间，方便了就医过程。另外，无论是费用，还是医院流程设计，都合情合理，使医患的服务关系、经济关系等实现开放化、透明化。

　　2国内医患关系常见问题

　　2.1医患关系中医方的主要问题

　　Moorep等人在关于治疗过程中医患之间矛盾相关因素的研究中指出，大多数问题还是指向“医生对病情诊断解释不足”相关问题上。韩田等人认为主要原因有：①医务人员在沟通技巧上，略有不足;②医生没有把沟通技巧作为日常学习与考核中的一项重要内容;⑧医患之间缺乏沟通与了解;④个别医务人员医德医风不正;⑤个别医务人员缺乏更进一步学习，医疗技术不够成熟。

　　2.2医患关系中患方的主要问题

　　主要问题有：①患者缺乏医疗知识，对现有的医疗状况的接受理解能力有限;②患者与家属因为疾病的原因在情绪上波动较大;⑧对医院的就诊程序与环境不熟悉，容易浪费时间事倍功半;④对医院存在对立的情绪与防御心理;⑤个别患者及家属对国家行政、医疗法律法规知识的缺乏。

　　3改善医患关系的策略

　　3.1对于医院管理方面改善医患关系的策略

　　3.1.1建立良好的医院公共关系

　　医院公共关系是指医院与社会中各类公众的双向沟通，塑造医院的美好形象，争取公众谅解、支持和赞助，更好地开展工作，为社会公众服务。良好的公共关系是医院健康生存和发展的基础，在目前，市场竞争激烈，各种不确定因素频繁出现的情况下，建立良好的公共关系尤为重要。

　　3.1.2坚持以人为本，改善医院形象

　　以前的生物医学模式是我们培养的医师只见病，不见人，只顾局部不顾整体，把人当成生物的人而不是社会的人，忽视了病人的心理需要和社会需要，他们不仅仅需要生理健康的恢复，还需要心理和社会的健康支持。医院应以人为本，以病人为中心，给与其更多的人文关怀。医院可充分利用其在社会上的公共关系，通过网络平台和患者信息网来了解社会上目前患者对健康的需求，最大程度上满足患者的需求，提高医院的形象，最终达到病人至上。

　　3.1.3发挥主观能动性，建立公关桥梁

　　医院应充分发挥主观能动性，建立和患者的沟通渠道，利用专业优势，积极开展公共关系活动，通过开设健康讲堂，讲座等形式，向大家宣传防病治病常识，科普医疗知识与风险，宣传医院的服务理念，获得公众的支持与理解。

　　3.1.4坚持以人为本，医院制度精神文化发展基础

　　对于医院来说，坚持以人为本，就是要求以病人为中心和以员工为主体。尤其是以病人的整体健康为中心，在各个方面从患者的角度出发，为患者营造一个美好的就医环境，急患者之所急，想患者之所想。

　　3.1.5坚守诚信原则 医患之间应该真诚相处，互相信任。医生取得患者的信任，决定着患者能否与医护人员很好的配合治疗。同时，患者也应信任医生，尊重医生的专业性。医务工作者要切切实实为患者诊治，实事求是，一旦承诺就认真去做，与病人共同完成治疗。

　　3.1.6加强医务工作者沟通技巧的培训

　　相关研究证实，医务工作者沟通技巧的高低是医患关系和谐的重要影响因素。通过学习、培训、讲座等方式，加强医务人员对此问题的重视程度，促进其提高沟通能力与交流水平。使医患关系得到缓解，使患者得到尊重。

　　3.1.7增加满意度调查的应用范围

　　患者满意度调查在国内外医疗机构被广泛使用，它是评价医疗服务质量与医护人员工作绩效的工具。现阶段，部分医院的满意度调查结果的应用范围较窄，用途单一，没有发挥其应有的作用。应把医院的各项服务都列在其中，包括医生，护士，以及其他在医院的医务人员。在整体上测评医院的服务质量，有利于提高医院整体水平。

　　3.1.8开展诊前诊后沟通

　　江苏省口腔医院曾提出，医务人员的“诊前自我介绍制度”，让患者和医务工作者有一个初步合作信任关系。韩田等人也曾提出，在诊治后，对患者进行疾病相关知识的健康教育对患者和义务人员之间的关系有很好的推动作用。笔者认为医患之间有效的诊前诊后沟通，能大大减少医疗纠纷的发生。

　　3.1.9提高医务人员技能

　　每个医务人员通过自身不断学习，熟悉知晓国内外各类疾病专科的前沿知识信息或是到医技更好的医院进行进修观摩，掌握较先进的医疗技术，从而达到医院整体医疗水平的提高，避免和减少误诊、手术失误等事件。

　　3.2对于与患者建立良好医患关系的策略

　　3.2.1普及医疗知识

　　有关调查表明，缺乏医疗常识的患者，对医生的解释比较容易产生误解，并对此次就诊产生负面情绪。就此，可以通过几个途径：①可以在门诊部，住院部等部门设有导医，可以由志愿者或是护士医生轮流担任。为患者解决环境不熟悉，流程不熟悉等问题，可以在患者刚来医院就对其进行安抚，让患者对医院有归属感;②在候诊区，对患者发放印有各种需要的流程图，和部门介绍。方便患者就诊与手续的办理;⑧在医院的大厅或是走廊里放置一些相关疾病的图片并配有讲解，以及各医生的资料和优秀事迹，减少不必要的沟通时间，也使患者对医生有初步的了解，建立初步的信任，方便医患之间的沟通。

　　3.2.2通过网络搭建医患桥梁

　　目前，网络越来越发达，医院可以利用微博、博客和贴吧等方式，使患者和医院、医务人员进行交流，也有利于医务人员之间的交流，分享他们在工作中的所见所闻，心灵感触。同时，这样也使得患者重新认识医务工作者，对义务工作的概念重新定义，实现医患关系的和谐发展。

　　3.2.3建立部门专门负责医患纠纷

　　为减少医务工作者与患者直接的冲突，医院可建立专门的部门负责处理医疗纠纷、医疗事故，由专门的人员负责中间的协调与处理。以《医疗技术操作常规和程序》、《医疗事故处理条例》等有关法律为准绳，积极处理医患纠纷，化解医患矛盾，促进患者身体健康。

　　3.2.4设立“医院开放日”

　　规定某一日期，允许患者在医务人员的陪同下，在不影响医院正常工作的情况下到医院参观，让广大群众更多的了解医务人员的工作，了解医疗机构的运行，从而达到对医务人员的支持，有助于医患沟通得以有效的进行。

　　如今医患关系紧张，伤医事件不断涌现，这是不争的事实。把医院纳入到“公共场所治安管理范围”，显然不是治本之策。在两会上医改也成为了热议议题，钟南山院士说，要通过改革让公立医院回归公益性来改善医患关系;卫生部长说，必须深化医疗体制改革改善医患关系。回归公益性显然不是改革，也不是深化改革。不承认改革的过失、不检讨改革已經是很多问题长期化的重要原因。

　　人性化服务一直是我们医疗界倡导的服务理念，可是，在诸多影响因素下，各个方面还是有待于提高。医院可通过整体化与个性化相结合的医疗服务，将人性化服务渗透到医疗工作中的每一个环节，改善医患关系，促进社会和谐。

**【篇9】医患沟通论文**

　　摘要：改革开放以后，我国经济迅猛发展，为各行各业带来了发展的机遇，同时，医疗卫生事业也在不断地发展和改革，相关的医学学者努力探索临床教学方法。其中医学教育的主要目标是培养学生的医患沟通能力，满足现代化社会对医学的需求，缓解紧张的医患矛盾，为社会培养出更多合格的医生。临床实习阶段是医学生锻炼自己，提高自身学习能力和沟通能力的重要时期，通过对医学生沟通技能的培训，全面提升学生的临床诊能力。

　　 关键词：教学实践；提高；医学生；医患沟通能力

　　 中图分类号：G642.0文献标志码：A文章编号：1674-9324（20\_）32-0205-02

　　 随着医疗改革的不断深入，医学模式也从传统的生物模式转变为复杂多样的生物—心理—社会模式。伴随着医学模式的转变，我国医患矛盾日益突出，由此我们可以看出医患沟通的重要性。在全新的医疗背景下，医学生不仅要充分掌握课本上的基础知识理论，而且要重点培养沟通能力，学习溝通技巧。医学教育者要向医学生灌输人文理念，培养他们的责任感，这样有利于医学生在今后的工作中解决医患矛盾，满足不同患者的心理诉求。

>　　 一、培养医学生医患沟通能力的重要性

　　 首先，培养医学生医患沟通能力满足了医学模式转变的需求。在新的医学模式下，医生不仅仅要有精湛的医术，而且要具备与病患良好沟通的技能，掌握交流和沟通的方法。培养医学生医患沟通能力顺应了医学模式转变的潮流，将人文教育与医学科学教育有效地融合在一起，完美地结合了能力的培养和知识理论的传授。其次，培养医学生医患沟通能力满足了高等医学教育发展的需要。高等医学教育是现代社会发展的必然要求，它为社会培养出品质优良、医术精湛、学识渊博、身心健康的高素质医学人才。良好的医患沟通能力是成为一名合格医生的必然要求，同时它也是“全球医学教育最基本要求”之一的交流能力，是医疗服务过程中的重要途径和渠道。随着我国医疗制度不断改革，人们的法制观念发生转变，患者的自我保护意识逐步增强，医疗和教学之间的矛盾也越来越明显。目前，很多患者都不愿意作为医学教学的对象，这在一定程度上增加了教学病例选择的难度，而且有些患者不愿意配合，不利于医患之间的良好沟通。最后，在医学临床的教学中，医学教师重视专业知识的讲解和传授，忽视了沟通和交流能力的培养。在带教医生的带领下，实习医学生承担着较大的普通诊疗任务，如询问患者情况、进行身体检查、手术操作和基本的技能等。但是，我国的医学生严重缺乏医患沟通的能力，风险意识和法律意识较弱，导致临床实习的效果不是非常明显。

>　　 二、医患沟通课程的安排与实施

　　 在医患矛盾激化、医患沟通困难的情况下，我国医患教育应该设计

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！