# 医护沟通能力培训总结范文共29篇

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2025-04-08

*医护沟通能力培训总结范文 第一篇医疗卫生工作与人民的健康和生命密切相关，人民群众往往通过医疗卫生服务看经济社会发展成果，看党风政风建设，看政府治理水平，看社会公平和谐。因此，发展医疗卫生事业是构建社会主义和谐社会的重要内容，而构建和谐社会又...*

**医护沟通能力培训总结范文 第一篇**

医疗卫生工作与人民的健康和生命密切相关，人民群众往往通过医疗卫生服务看经济社会发展成果，看党风政风建设，看政府治理水平，看社会公平和谐。因此，发展医疗卫生事业是构建社会主义和谐社会的重要内容，而构建和谐社会又离不开和谐的医患关系。多年来，医疗卫生治理部门和医疗机构为构建和谐的医患关系进行了积极的探索。许多医院实行开放式治理，建立医患沟通监督机制，保证医疗信息畅通，在这方面取得一定成效。但是，医患关系紧张，彼此缺乏信任，医疗纠纷增加，是当前一个十分突出的问题。我们必须充分熟悉构建和谐医患关系的重要性和紧迫性。

一、医患关系现状及存在问题的主要原因

医患关系从总体上看，是基本和谐之中存在着局部的不和谐，和谐是主流，不和谐是支流。医患关系成因复杂，有医疗资源不足，群众“看病难”、“看病贵”，患者有意见;有医疗质量不高、服务态度不好，群众不满足;也有更复杂的社会因素。既有体制、机制上的问题，也有思想观念方面的问题，还有治理监督不力等原因，主要原因有以下几个方面：

(一)医患之间缺乏信任，是造成医患矛盾的一个重要原因。医患之间缺乏信任、理解，不能换位思考。部分医务人员不能设身处地替患者着想，而是较多地考虑医疗机构和自身的利益。而有些患者对医务人员也缺乏理解，不了解医学的复杂性。

(二)医患沟通不够、医疗纠纷增加，是医患关系不和谐的重要因素。有统计表明：在已经发生的医疗纠纷中，由于医患沟通不够，医患关系不和谐导致的纠纷约占总量的三分之二。

(三)在医疗过程中缺少人文关怀，加剧了医患关系不和谐的情况。治并救人原是一体的，但有些医生却只重视“脖不重视人;在有些医疗机构，医疗活动只强调依\*仪器设备，忽视医生与患者的交流。

(四)患者申诉和维护权益渠道不畅通是影响医患关系的直接原因。我国虽已于几年前就施行新的《医疗事故处理条例》，但发生医疗事故之后，光是事故鉴定费用就高达几千元，患者维护权益成本太高，要想通过正常渠道维护权益，实际上仍是件很难的事情。

(五)我国现行的医疗保障体系及相关的法律、法规没有及时跟上市场经济的步伐，全民医疗保险体制不健全，是医患矛盾尖锐最根本的原因。资料显示，许多国家由于有健全的全民医疗保险体制，全民参加医疗保险，绝大部分的医疗费用都由保险公司来承担，不会由个人支付高额的医疗费，很少有医患间的冲突。

二、如何构建和谐医患关系

对医疗机构来说，构建和谐的医患关系首先要眼睛向内，正视并克服自身的不足，不能抱怨患者不理解，怨天尤人解决不了问题。要善于分析自身的问题，从服务环境、服务理念、服务态度、服务效果等各方面查找原因，制定措施。我们中国医科大学附属第一医院是一所集医疗、教学、科研和预防保健为一体的现代化大型综合性医院，也是东北、华北部分地区疑难重症的抢救中心。近些年来，我们坚持以病人为中心，从思路到规划，从举措到实施，一切从患者利益出发，积极转变服务模式，提高服务质量，把病人的满足作为医院的追求。从我院的实践看，构建和谐医患关系要从六个方面加强医疗服务工作，用保障人民健康来促进构建和谐的医患关系。

一是以人性化服务为中心，寻找服务创新点。随着我国加入wto和多元化发展医疗服务事业，医疗服务体制正面临着一次革命性的变革。在更加激烈的医疗市场竞争中，患者在就医的时候不仅仅关注医院的医疗水平，而且更加关注医院的人性化服务。医院除了拼技术、拼设备等硬实力外，不能忽视治理模式和服务水平等软实力的竞争。如何将人性化理念融入医疗服务与医院治理的全过程，改变以往“病人来医院是看病，医院对病人是只管治脖的陈旧观念，树立医疗对象首先是“人”，其次才是“脖的现代医学模式，将是现代化医院建设和治理的重要课题，值得认真思考、研究和探索。医院应就如何尊重、理解、关怀病人等方面采取措施，寻求服务创新点，通过人性化服务不断提高群众对医院的满足度。

二是坚持社会效益准则，打造诚信医院。各级医疗机构要坚持以社会效益为最高准则，坚持合理检查、合理用药、合理收费，严禁各种“开单费”;努力降低患者的医药费用，建立医疗费用阳光制度，认真做好收费咨询工作，让患者和家属随时查询花费情况，让患者放心;采取有效措施，消除患者就诊过程中挂号时间长、交费

时间长、取药时间长、看病时间短的“三长一短”现象;严格执行药品集中招标制度，杜绝药商在医院带钱促销药品的现象;实行医患协议制度，严禁医务人员收受“红包”和接受“吃请”;聘请社会监督员，监督医院的医德医风。

三是建立和完善医患沟通制度，促进医患沟通。为加强医患沟通，医疗机构要对医患沟通从形式、渠道、内容、要求、技巧、效果、考核等方面进行规范治理，做到“一个要求、两个技巧、三个把握、四个留意、五个避免、六种方式”。一个要求，就是医务人员要有诚信，对病人或家属要尊重，具有同情心和耐心;两个技巧，就是多听病人的询问，多向病人介绍病情、治疗效果、用药和检查目的，关心病人在就医过程中的生活或不便;三个把握，就是及时把握病人的病情发展变化、医疗费用情况和病人的社会心理;四个留意，就是留意沟通对象的情绪、受教育程度和对沟通的感受、沟通对象对疾病的认知度和对沟通的期望值;五个避免，就是避免强求病人即时接受、避免使用刺激语言或词语、避免使用病人不懂的医学专业词汇、避免强求改变病人观点和避免压抑病人情绪;六种方式，就是预防为主的针对性沟通、互换对象沟通、集体沟通、书面沟通、协调同意沟通和实物对照形象比喻沟通。通过全方位、多层次、多视角的主体沟通，有效提高服务质量，及时化解医患矛盾和纠纷，增强病人对医院的信任度和对医务人员的理解。医院要通过建立和完善医患沟通制度、投诉处理制度，及时受理和处理病人投诉，定期收集病人对医院服务中的意见，及时改进。医务人员要充分尊重和维护患者的知情权、选择权，要体恤患者的痛苦，同情患者的困难，尊重患者的想法，打消患者的顾虑，努力让患者获得身心的健康。

四是提供精湛、优质的技术服务，让患者放心。随着社会和时代的不断发展，人民生活水平的不断提高，人民群众对医疗服务的要求也随之提高，再加上人类疾病谱的不断发展变化，这就要求医务人员不但要有好的服务态度，还要具有精湛的医疗技术，要不断地运用现代科学的新知识、新成果、新方法、新技术，同人类的各种疾病作斗争，用高新精湛的医术解除患者的病痛。医生对病人要有强烈的责任感，真正为病人着想，诚心实意地为病人服务，把为病人解除痛苦视为终生最高追求。

**医护沟通能力培训总结范文 第二篇**

l 注意运用心理学知识根据不同年龄、性别的病人， 随时随地注意察言观色， 通过和病人的谈话， 根据病人的`不同反映， 准确判断病人需要什么， 想干什么， 有什么要求， 有什么顾虑， 及时调整治疗方案及心理状态， 以利疾病的痊愈。2 尊重病人、\*等待人医护人员在实施治疗方案时， 无论病人的年龄、性别、长相、收入、职业、城里人、乡下人， 也无论患什么疾病， 经济状况， 社会地位如何， 都要一视同仁， \*等对待， 尊重病人， 特别是在对同一病房的病人查房和治疗时，不经意的一句话， 一个举动都可能导致病人的心理变化， 而影响其治疗效果。

3 善于运用通俗易懂、保护性的语言医护人员在与病人沟通时， 还要注意不能一味地使用医学专业语言， 以免病人听不懂或闹出笑话， 最好用普通话， 特殊情况下可用方言。此外要注意使用护性语言， 以免给病人造成心理上的伤害。

4 医护人员要善于运用肢体语言如真诚的微笑， 信任的眼神、适当时的一个搀扶动作， 轻拍肩膀的鼓励等等， 这些看似小小的动作会拉近与病人的距离， 增进与病人的感情， 减少医患之间的误会， 降低医患纠纷的发生。

5 要善于倾听在与病人沟通的过程中， 还要随时注意倾听病人的谈话， 而且要专注、耐心、有兴趣， 特别是对有心理疾病者， 注意地听他讲述自己的病痛和苦闷， 本身就是对他的安慰和鼓励， 更有利于全面了解病情和与病情有关的内容， 只有全面了解病情， 才能更好的治疗疾病。

医患沟通的培训总结3篇（扩展7）

——沟通技巧培训总结 (菁选3篇)

**医护沟通能力培训总结范文 第三篇**

20XX年8月21日在医院五楼大会议室，由医院组织，XX之善医疗管理研究中心XXX导师主讲的“医患沟通体系”培训，通过一天的学习，使自己深刻体会到“医患沟通技巧”的重要性，现就学习心得总结如下：

>一、学习领会

1、医患沟通是医院医护人员必须具备的一种基本技能。在医学科学不断进步的今天，尤其在医患双方医疗信息不对称的情况下，服务是医疗市场竞争的重要筹码。良好的医患沟通可以缓解医患关系，增加医患之间的信任、保证医患双方的利益，全面提高医疗质量，常言道：“好言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。

2、由于医患双方在诊疗过程中的地位和作用有一定的不平等性，医务人员掌握医学知识和技能，在医患关系中处于主导地位。患者相对于医务人员来讲，缺少医学知识，主要是在医务人员的安排下接受治疗，解除自身的病痛，所以处于一定的被动和服从地位。因此，医务人员应加强与患者的沟通，才能满足患者对医疗信息的需要。

3、医生与病人不同的角度：对于医生来说,，尽快听到病人的病史和主诉；得到相关“事实”,以准确地作出诊断；确定病人明白护理和服药的医嘱；病人依从自己的医嘱。而对患者来说，确信医护人员愿意帮助自己；了解自己的主要健康问题；听到自己疾病的情况；知道自己的疾病如何治疗，自己是否可以选择。患者自知处于弱势状态，身在病症痛苦中、体弱、无助之感、心理的依赖、渴望帮助，疑虑重重，如果得不到沟通与抚慰，负面情绪就会发酵、发作。随诊的患者亲属也处于极度躁动和不安状态。所以，悉心倾听是关键，专注、诚恳是前提，不仅要听到、听明白，还要听进去，有反应。其次是解读（病症）、解释（病因病理）、解说（诊疗意图、必要性与风险）。

>二、学习收获

1、选择好沟通方式：

①预防为主的沟通：在医疗活动过程中，如发现可能出现问题苗头的病人，应立即将其作为重点沟通对象，针对性的进行沟通。还应在早交班时将值班中发现的可能出现问题的.患者和事件作为重要内容进行交班，使下一班医护人员做到心中有数，有效地做好沟通与交流工作。

②变换沟通者：如责任医师与患者或家属沟通有困难或有障碍时，应另换其他医务人员或上级医师、科主任与其进行沟通。

③书面沟通：对丧失语言能力或需进行某些特殊检查、治疗、重大手术的患者，患者或家属不配合或不理解医疗行为的、或一些特殊的患者，应当采用书面形式进行沟通。

④集体沟通：当下级医生对某种疾病的解释不肯定时，应当先请示上级医师或与上级医师一同集体沟通。

⑤协调统一后沟通：诊断不明或疾病病情恶化时，在沟通前，医与医之间，医和护之间，要相互讨论，统一认识后由上级医师对家属进行解释，避免使病人和家属产生不信任和疑虑的心理。

⑥实物对照讲解沟通：医护人员可以利用人体解剖图谱或实物标本对照讲解沟通，增加患者或家属的感官认识，便于患者或家属对诊疗过程的理解与支持。

2、了解到同理心的准则及功效

准则：

①先处理心情，再处理事情；

②立场要坚定，态度要热情。

功效：

①满足对方心理需求 , 深度尊重对方；

②化解人际矛盾，融洽人际关系；

③消除逆反情绪，避免沟通障碍；

④增加专业风范，展示人格魅力；

⑤有利于快速达成共识，便于迅速解决问题；

⑥具千金难买之力，且无需任何金钱投资。

>三、学习体会

1、通过这次观看医患沟通的幻灯教材和导师的讲解，我对医患沟通的重要性有了更进一步的认识。良好的医患关系是保证医疗服务高质量的基础，而医患沟通是建立良好医患关系的前提，医生通过与患者的沟通，了解到与疾病有关的全部信息，才能够作出正确的诊断和治疗，还可以减少不当医疗行为的发生。

2、掌握有效沟通技巧：

①有效倾听；

②善于引导病人谈话；

③多采用开放式谈话，少用闭合式谈话；

④避免使用专业术语；

⑤注意沟通的完整性，重视患者反馈信息；

⑥处理好谈话中的沉默；

⑦善于使用积极的语言，避免使用伤害性言语。

⑧搞好服务工作。

**医护沟通能力培训总结范文 第四篇**

医患沟通是现在医院医务人员必须具备的一种基本技能，在医学科学不断进步的今天，尤其在医患双方医疗信息不对称的情况下，服务是医疗市场竞争的重要筹码。医护人员对患者的人文关怀、尊重、沟通是影响服务满意度的关键因素。建立良好的医患沟通制度可以缓解医患关系，增加医患之间的信任、保证医患双方的利益，全面提高医疗质量，增加医院的综合能力。

从上所见，医患沟通对医务人员和患者的重要性。20XX年下半年医务科每季度对眼科的医患沟通进行检查，发现下半年的医患沟通存在较多，现在对下半年的检查做出如下总结：

>一、存在的问题：

1、极个别家属不能充分理解医务人员所告知的内容，或者告知时理解了，但在手术后效果不理想时，又说医务人员在术前未告知清楚。

2、极个别医务人员未在患者入院当日就完成医患沟通签字，可能由于医务人员去签字时，患者或其家属不在病房，导致当日未完成签字。

>二、做的好的方面：

1、对与手术、麻醉、高危险诊疗技术、特殊治疗检查、输血、使用血液制品、贵重药品、特殊耗材等的使用均签知情同意书，告知患者及家属，让其了解。

2、对于自费的药品、耗材等均告知患者及家属，并有书面材料。

3、医务人员在患者入院时进行了医患沟通，并签订了知情同意书。

>三、改进措施：

1、 对重要的内容和认为患者及家属不易理解的内容，应及时多次的告知患者及家属。让其了解的更充分，更完整。

2、 对于费用的增加，尽可能详尽的向患者或家属解释清楚，不能因为费用的问题而影响医患之间的关系。

3、 加强医务人员在沟通方面的培训， 尽量让患者及家属充分了解医务人员所告知的内容。

4、 入院当日的知情同意告知和医患沟通尽可能在当日完成，并签字确认。

**医护沟通能力培训总结范文 第五篇**

世界上没有不好看的颜色，只有搭配不好的颜色。先要认清自己是什么颜色即个性，再根据自己的个性选择与别人交往的方式。知彼者，智也；知己者，大智也。沟通的一个前提就是：知己知彼。

结合工作，针对本次学习，谈谈心得。基本归纳以下几点：

>三思而后言

在我们和人沟通的过程中，往往会因为一句话而引起他人的不悦，所以要避免说错话。而最好的方法，就是根本不去说那句话。说话之前，先想想自己想说什么，该说什么。很多人往往心直口快，根本没想到自己犀利的言词可能对别人造成的伤害。因此说话不能不经过大脑。

>失言时立刻致歉

勇于认错是很重要的，所以一但当你发现自己的言语伤害到他人的时候，千万不要碍于面子不肯道歉。每个人偶尔都会说错话。可是自己一定要察觉自己说了不该说的话，然后马上设法更正。留意他人的言语或其它方面的反应，藉以判断是否需要道歉。如果你确实说错话了，就必须立刻道歉，勇于承认错误，不要编借口，以免越描越黑。

挑对说话的时机在我们和人沟通的过程中，往往会因为一句话而引起他人的不悦，所以要避免说错话才行。而最好的方法，就是根本不去说那句话。

表达意见之前，都必须先确定，对方已经准备好，愿意听你说话了。什么时候开口才是最好的呢？其实要遇到最好的时机很困难，但是要遇到适于交谈的时机却不是难事。比如说：在公共场所，或有其它朋友、同事在场时，应避免谈论涉及隐私或一些敏感的话题。还有当对方感到烦躁时，也尽量避免继续谈论下去。

>对事不对人

指明他哪些行为有问题，而不是整个人都有问题。一个人要改变某些特定、确切的行为，要比改变个性容易。

>了解别人的感觉

如果能先试着了解对方的感觉，你只要能找出背后真正的原因或需求，就能够用另外一种说词去化解一场冲突。智慧的人用心说话。

>聆听他人的回馈

要懂得如何去说，也要懂得如何去聆听。缺乏聆听的技巧，往往会导致轻率的批评。一个人会任意的批评或发出不智的言论往往是因为他不管别人要说什么，只想主控整个对谈的场面。仔细聆听别人对你意见的回馈或反应，得知对方是否了解你的观点或感觉。而你也可以看出对方所关心、愿意讨论的重点在哪里。

>和别人交流，不和别人比赛

有的人和人交谈时，时常把它看成是一种竞赛。一定要分出个高下。如果你常在他人的话里寻找漏洞，常为某些细节争论不休，这种竞赛式的谈话方式必须被舍弃，而采用一种随性、不具侵略性的谈话方式。这样当你在表达意见时，别人就比较容易听进去，而不会产生排斥感。

普通人用嘴说话，聪明人用脑说话，智慧的人用心说话。所谓沟通沟是行为，通才是目的。沟通的前提是，知己知彼；沟通的根基是，诚实守信。此为本次学习心得。

医患沟通的培训总结3篇（扩展6）

——如何提高医患沟通技巧3篇

**医护沟通能力培训总结范文 第六篇**

1、沟通态度是心灵的表白，极易受个人感情、思想和行为倾向的影响，服务态度的好坏充分体现了医务人员的人文素质和道德情操，尽管患者因疾病的折磨而造成形体的扭曲、情绪的低落甚至精神的恍忽或是神志的丧失，但医患的人格仍然是平等的。体现良好沟通态度的关键之一，是医务人员情感适时恰当的“输出”。我们知道，情感是有回报的，同样，态度也是有回报的，真诚、平和、关切的态度，回报的是患者的信任。所以说，医务人员的沟通愿望和沟通态度往往是决定医患沟通成败或效果的关键。

2、谈话艺术由于医学知识所限，以及对医疗活动的不可知性和对医疗结果的难预测性，患者在就医过程中，心理往往处于弱势，情感处于低潮。因而医务人员与患者交谈应充分运用谈话艺术，讲究方式和技巧。交谈时医务人员应注意以下几个方面:一是要善解人意，尊重和关爱个体生命，尊重患者的个人隐私。二是要同情患者的境遇，理解他（她）的内心感受，关注情感差异，个性化的处理谈话程式和交谈内容结构。三是关注患者的生存状态，用平易亲切的语言、呵护的情态“探讨”医疗问题，内容明确，表述准确，并始终流露和充满对患者生命的关爱和体恤。四是在尊重患者意愿和不违背法律及医院有关规章制度的前提下，注意把握谈话的层次、内容和对象的范围。五是在谈话中尽可能地不用或是少用医学术语，尽量用通俗易懂的语言表述疾病治疗中相关问题，对有些文化层次较低的患者，应反复讲解，充分运用生活中丰富、生动的各种形象的例子或是比喻，以提高交流的质量，达到沟通的目的。

3、倾听艺术医务人员要善于倾听，这是获取患者相关信息的主要来源。倾听时应该注意;一是应主动倾听，有效的倾听需要医务人员参与和全身心的投入，需要我们倾注感情，充分运用我们的目光、语调、姿势、手势等功能，融洽和影响患者，同时注意寻找患者语言文字和情感上的含义。二是不随意打断患者的叙述，有人统计医生打断患者的叙述平均为19秒，所以只是在必要时进行适当的引导，因为患者一般都迫切希望在第一时间段内被医生理解、同情。三是在与患者沟通时应集中注意力，避免分心，以免被患者误认为医生对自己的疾病并不关心。四是注意患者家属等相关人员的表述，“兼听则明”。五是跟踪和观察患者的“视线”所在，了解患者的感受、需求和“额外”的服务需要，寻找真实含意。六是适时、恰当地给予患者反馈信息，鼓励和引导沟通。

4、体态语言和表情艺术医患沟通时，医务人员的体态语言是配合言谈进行的，体态语言包含面部表情、眼神、手势、姿势和外表等，这些体态表现都含有特定的涵义。微小的体态变化，都会对患者产生微妙的心理和情绪影响，把握好沟通时的体态语言分寸，自然而不失庄重、严谨又充满温情、愉悦但不夸张，恰到好处地传达医务人员的交谈信息和丰富的人文精神，同时注意患者的接收心理和审美感受，使交谈更富有生气和感染力，使医患沟通更富有成效。

**医护沟通能力培训总结范文 第七篇**

家长工作是一门很深的学问，工作几年来，遇到过形形色色的家长，一直以来认为家长工作是由老师做的，而忽视了与家长沟通，今天，园里组织生活老师学习“保育员如何更好的与家长沟通”，听了吴老师的经验交流，明白了家长工作的重要性，从中让我学到了很多经验，其实保育员和老师一样每天都接待孩子与家长，与家长打交道。因此，保育员和家长的沟通也是幼儿园家长工作的一部分，孩子们的时间大部分在幼儿园，与老师有着亲缘，衣食，生活习惯等多方面的亲密关系。俗话说：“老师是孩子的样子，孩子是老师的影子。”老师的一言一行都会给孩子留下深刻的印象，而孩子的一举一动常常是家庭教育和幼儿园教育的结果。要做好幼儿园的工作，首先应做好家长的工作。

记得一位哲人说过：“掌握了沟通，你就掌握了世界。”是的，有生命就有沟通。人与人有了沟通，消除了隔膜，增进了相互的了解，也就成了朋友。老师同家长沟通，使家长感受到你对其子女的关心，了解了其子女在园的表现及教师的教学动态，以便自身在家给予相应的辅导和教育，巩固和提高了在园的教育成果。同样的，在沟通中教师也了解到幼儿在家各方面的表现情况，并有针对性地开展教学活动，从而达到家园同步。做好家长工作，不仅对孩子、家长素质的提高有着重要的意义，而且对老师自身素质的提高有着重要的意义。那么如何和家长沟通呢！首先，要给家长树立一个良好的保育员形象，做到心中有孩子。除认真完成本职工作外，也要和孩子心贴心，关心每一位幼儿的生活，协助教师照顾好每一位幼儿。清晨，当家长把孩子交给我们时，对有事要交代的要诚心听取家长的嘱咐，给家长带去一份安心。

离园时，当家长问及孩子的情况时，及时地配合教师汇报孩子的饮食起居，并适时地结合孩子的身体状况，给家长一些建议，指导家长更合理地安置孩子的饮食、床褥、衣服……这些细心的指导会让家长更放心，更信任我们保育员，拉近了家长和我们的距离。其次，为幼儿创设清洁卫生、井然有序的生活环境，家长走进干净又清爽的活动室时，家长一定会感受到保育员的辛劳，地上、桌上一尘不染，连孩子们的衣服都是折叠得很整齐，各类幼儿物品井井有条，各就其位，无不体现保育员对孩子的责任心。尤其是卧室，每一张床铺叠得\*\*整整，每天保持通风，定期消毒，并适时地主动提醒家长给孩子增减被子、洗晒被子。在医务人员的指导下，严格执行幼儿安全、卫生保健制度通过学习。但我深知在与家长的沟通时，一定要注意以下几点：

1、语要委婉

我们不要使用“你应该”或“你必须”这样命令性的字眼，而应该说“我认为”或“你认为怎样？”这些婉转、协商性质的词语，这样家长更乐意也更容易接受我们的建议。当然也不能过于谦虚，在确定无疑时，语气也应该十分肯定，让家长相信你的意见是不容质疑的。

2、要有针对性

在解答家长的疑惑、给家长建议时，一定要有针对性。要针对孩子的实际情况，这就需要教师在\*时要仔细认真的观察每位幼儿，了解他们的性格特点，生活习惯，兴趣爱好，优缺点以及你采取了哪些教育措施，需要家长的怎样配合等等，不能模糊不清，泛泛而谈，让家长不着边际，听似全有理却不能解决实际问题，从而产生失望情绪，进而对教师的工作能力产生怀疑。

3、换位思考，用诚恳的态度以心换心

孩子在集体活动中有时手或头碰破一点皮，家长接孩子时十分惊讶、十分心痛是肯定的，而有的教师表现得若无其事的态度，认为家长大惊小怪，那么，一件小事立即会使家长觉得教师对自己孩子不够关心，对工作不够负责，进而影响家长与教师的关系，给家园沟通设置了障碍。如果教师从孩子父母的角色去心疼孩子，或是换个角度想想，如果受伤的孩子是自己的孩子，那就会很自然的理解家长的心情，处事态度也会大不相同，那么家园沟通就不会受阻。

总之，无论运用何种方式、何种技巧与家长沟通，最为关键的是要以诚待人，以心换心，同时努力提高自己的道德修养和理论水\*，这样才可以架起心与心之间的桥梁。

**医护沟通能力培训总结范文 第八篇**

医患关系是指医生与患者之间相互联系、相互影响的交往过程。这是一种特殊的人际关系，是以医疗为中心，以维护患者健康为目的。医患交往过程实质上是医生以自己的专业和技能帮助患者摆脱疾病、预防疾病，保持健康；医患关系还是一种以患者为中心的人际关系，一切医疗过程和医患交往过程都要作用于患者，并以解决患者健康问题为目的。听了韩晶教授的讲座，我在以下几个方面谈一下关于医患沟通的方式和技巧。

首先要有合适的言谈举止，在跟病人交谈时应吐词清晰，语调亲切，用语文明，倾听认真，谈吐高雅，热情耐心。在诊室就坐应端庄大方，站立仪态高雅，行走稳健轻盈；病人来时有迎声，走时有送声，应该站立迎送。多使用礼貌用语，在日常工作中应该做到在接诊每一位病人时主动问候，微笑服务，用规范的仪表、言谈、行为进行沟通。

要注意我们最初和病人接触时候的神情，每个人在别人心里总是会有第一印象，决定性的7秒钟就是最初接触的那一刻，可以让认识你的人马上做出反应。病人来医院是抱着期盼的心理，或多或少都是带着焦虑和不安的情绪，此时来到医生面前最希望看到的是适度的热情迎接，自然轻松的真诚神情，最忌讳医生对病人的全身打量表情淡漠或者是蔑视的神情，此时应该多一些真诚的发自内心的关心和问候，以及一些对病人的关注，给病人一种被重视的感觉，只有这样才能让病人在与你接触的一瞬间对你产生信任和好感，我们应该时刻想着：病人也是充满感情的人物，对于最初诊断的病人更应该注意到这一点，也许这个病人下次再来医院复诊时还是会找到你，因为你上次给予了他一份安全。

要学会微笑，嘴角上扬是全世界最美的弧度，可见，医疗服务中的微笑是一种多么积极的态度，它源于医务者健康积极的心态，源于医者认真负责的社会责任和价值追求，笑容可以照亮所有见到他的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖，微笑的魅力可见一斑。

良好的医患沟通可以提高医疗质量安全，降低医疗纠纷，同时还可以保障医疗管理，为医院带来化的社会效益和经济效益，一点微笑的面容，一丝关注的神情，几句问候的话语，会让一切工作变得自然和顺畅。

**医护沟通能力培训总结范文 第九篇**

时间过得很快，转眼间，五天的岗前培训就过去了。在这短短五天里，自己收获了很多。经过这几天的培训，感受到护理部的用心良苦，护士长轮流为我们上课，每个操作逐一为我们示范，让我们获益匪浅。同时也为我们尽快适应新环境，完成角色的转变，提高临床工作质量打下基础。

常言道：没有规矩，不成方圆。规章制度与规程，规范我们的行为，促进人员的管理。通过护士长对护理的核心制度、护理程序的讲解，我们了解了各项工作的操作程序。护士工作职责为我们明确了工作内容和责任，有利于提高我们的责任心，做好本职工作。作为护士一定要脑勤、眼勤、口勤、手勤，要细心，有爱心、耐心、责任心，这样才能更好的服务于患者。通过这次培训，我还认识到建立良好的工作与人际关系对我们个人专业素质的提高和服务质量，服务意识的提高有重要意义。

礼仪作为一种特殊的沟通语言，反映在日常生活的方方面面。得体的行为在日常交往中会让人赏心悦目。把良好的礼仪习惯从点滴做起，把礼仪融入生活。对于工作任务，无论其难度如何，都必须全身心地奉献自己的能力。工作中难免会遇到困难，要注意调节自己的心态，以积极的态度去面对挑战。对工作只有心存责任感，在实际行动上全力以赴，而不是得过且过，才能够出色地完成工作任务。

此次培训，我学到了很多课本上没有的知识，让我明白了在今后的护理工作中，应严格要求自己，要具备高度的责任心，遵守各项规章制度，确保在工作中不出任何差错。虚心向各位护理前辈学习，在实践中提高自己，用我们的真诚和爱心去守候人最宝贵的生命，实现自己人生最崇高的理想。

**医护沟通能力培训总结范文 第十篇**

你的声音虽然无人听到，但这并不能妨碍你的思维。对医患关系的考虑是每个参与这个话题的人必须的一件事，思索的结果可能使你发现你的不足、你的无辜、你的片面偏激。对自身缺点的分析总是被低估的，医方、患方、媒体莫不如此。谁都更愿意强调自己的理由，指责别人的缺点，然而，当这种情绪一次又一次的被放大之后，我们就很难能够听到理性的声音。这种情绪化的语言、报道、处理方式妨碍了我们对事物真相的探究。作为医方要考虑的是当我们的医疗技术、医疗手段越来越进步，治愈率越来越高，医院条件越来越好的时候为什么百姓会有更多的不满的声音;作为患者要考虑的是：你所要求的是不是应该由医生提供或是医生目前能提供的，你所愿意付出的和你想得到的是不是相当;作为媒体要考虑的是：你所报道的的确是事实吗，你所评论的做到客观了吗，或者至少力争如此而不是“纸馅包子”这样以你的个人意志来左右欺骗公众的事情;还有社会要反思当GDP大步前进时医疗投入有多少。当然，我们不必等其他人改变之后再改变自己，让我们想想今天我们给我们的病人微笑了吗，我们体会到了我们的病人躺在手术床上的心情了吗。

**医护沟通能力培训总结范文 第十一篇**

常言道，“好言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。为了构建和谐的医患关系，我院从从10月18日至11月30日开展了“沟通月”活动，并提出了活动主题口号——“沟通无处不在，沟通从心开始”，把对病人的尊重、理解和人文关怀体现在从患者入院到出院的医疗服务全过程中。

一、基本概况

一个月来，全院除了悬挂主题口号的横幅外，营造出浓厚的活动气氛；开办讲座，进行医患沟通培训；各科室结合各自的`具体实际，有针对性地提出了各自的沟通口号。全院共有24名员工结合工作实际，撰写并提交了沟通心得；各科主任、护士长、科室负责人与所属员工进行面对面沟通100余人次；住院两天以上的病人对所在科室科主任、护士长、管床医师、责任护士知晓率达80%以上；外科护士长更是身先士卒，员工踊跃参与。他们对病人的沟通不是搞形式，走过场，而是切切实实地倾听他们的心声，扎扎实实地解决他们的困苦，所以每次检查病人对科室科主任、护士长、管床医师、责任护士知晓率不仅达90%以上，更有赞不绝口的褒奖。通过“沟通月”活动的开展，达到了科室与科室之间、员工与员工之间、医护与患者之间建立相互尊重、理解、信任的新型伙伴关系、医患关系，维护了患者切身利益，增强了医护人员的责任意识和法律意识，提高了医疗服务质量，确保了医疗安全，涌现出了外科为主的明星沟通团队，王丽亚、张梅贞、邹建国、吴美亚、陈杏珍等一批“沟通明星”。

二、基本做法

通过这次沟通活动，结合\*时工作体会，我们总结出一些行之有效的做法。

（一）、沟通方法

1、预防为主的沟通：在医疗活动过程中，如发现可能出现问题苗头的病人，立即将其作为重点沟通对象，针对性的进行沟通。如内科病区护士长徐重萍经常在早、晚交班时将值班中发现的可能出现问题的患者和事件作为重要内容进行交班，使下一班医护人员做到心中有数、有的放矢地做好沟通与交流工作。

2、交换沟通者：如责任医师与患者或家属沟通有困难或有障碍时，另换其他医护人员或上级医师、科主任与其进行沟通。急诊科就经常接诊一些急性酒精中毒的患者，这些病人往往有两个特点，一是情绪难以控制，二是陪伴者也是激动型的人，当接诊医生与他们沟通陷入僵局时，交换一下沟通者往往起到事半功倍的效果。

3、书面沟通：对丧失语言能力或需进行某些特殊检查、治疗、重大手术的患者，患者或家属不配合或不理解医疗行为的、或一些特殊的患者，当采用书面形式进行沟通。

4、集体沟通：当下级医生对某种疾病的解释不肯定时，先请示上级医师或与上级医师一同集体沟通。内二科对一些危重并疑难病人特别是诊断心肌梗死的病人往往采取集体沟通的形式，给病人亲属留下一个非常重视的印象。

5、协调统一后沟通：诊断不明或疾病病情恶化时，在沟通前，医生与医生之间，医生与护士之间，护士与护士之间相互讨论，统一认识后由上级医师对家属进行解释，避免使病人或家属产生不信任和疑虑的心理。

（二）沟通技巧

与患者或家属沟通时应体现尊重对方，耐心倾听对方的倾诉，同情患者的病情，愿为患者奉献爱心的姿态，并本着诚信的原则，坚持做到以下几点：

“一个”技巧。多听病人或家属说几句，尽量让病人和家属宣泄和倾诉，对患者的病情尽可能作出准确解释。

“二个”掌握。掌握病情、检查结果和治疗情况；掌握患者医疗费用情况及患者、家属的社会心理状况。

“三个”留意。留意沟通对象的教育程度、情绪状态及对沟通的感受；留意沟通对象对病情的认知程度和期望值；留意自身的情绪反应，学会自我控制。

“四个”避免。病员服务中心可以说是我院接待医疗投诉的第一站。在接待工作中，邹建国同志总结出一套有效的办法就是“四个”避免——避免使用刺激对方情绪的语气、语调、语句；避免压抑对方情绪、刻意改变对方的观点；避免过多使用对方不易听懂的专业词汇；避免强求对方立即接受医生的意见和事实。

三、沟通无止尽

“沟通月”作为一次活动虽然结束了，但沟通作为我们工作的一个重要组成部分是永无止尽的。应该清醒地看到，我们与病人的沟通还存在着很多问题，很多隐患，绝不是通过一次“沟通月”活动就能一劳永逸、高枕无忧的。我们极少数同志接到病人的检查申请单看也不看，而是凭“想当然”地就给病人做检查，其结果是指东为西、指鹿为马，最终导致张冠李戴、南辕北辙。这绝不是一个技术问题，而是一个工作态度问题。我们要以这次“沟通月”活动为契机，既看到我们取得的成绩，也要看到我们的不足，使每位员工充分认识到加强沟通的重要性，并把这种认识转化成搞好沟通的自觉行动。

**医护沟通能力培训总结范文 第十二篇**

1、沟通态度是心灵的表白，极易受个人感情、思想和行为倾向的影响，服务态度的好坏充分体现了医务人员的人文素质和道德情操，尽管患者因疾病的折磨而造成形体的扭曲、情绪的低落甚至精神的恍忽或是神志的丧失，但医患的人格仍然是\*等的。体现良好沟通态度的关键之一，是医务人员情感适时恰当的“输出”。我们知道，情感是有回报的，同样，态度也是有回报的，真诚、\*和、关切的态度，回报的是患者的信任。所以说，医务人员的沟通愿望和沟通态度往往是决定医患沟通成败或效果的关键。

2、谈话艺术由于医学知识所限，以及对医疗活动的不可知性和对医疗结果的难预测性，患者在就医过程中，心理往往处于弱势，情感处于低潮。因而医务人员与患者交谈应充分运用谈话艺术，讲究方式和技巧。交谈时医务人员应注意以下几个方面:一是要善解人意，尊重和关爱个体生命，尊重患者的个人隐私。二是要同情患者的境遇，理解他（她）的内心感受，关注情感差异，个性化的处理谈话程式和交谈内容结构。三是关注患者的生存状态，用\*易亲切的语言、呵护的情态“探讨”医疗问题，内容明确，表述准确，并始终流露和充满对患者生命的关爱和体恤。四是在尊重患者意愿和不违背法律及医院有关规章制度的前提下，注意把握谈话的层次、内容和对象的范围。五是在谈话中尽可能地不用或是少用医学术语，尽量用通俗易懂的语言表述疾病治疗中相关问题，对有些文化层次较低的患者，应反复讲解，充分运用生活中丰富、生动的各种形象的例子或是比喻，以提高交流的质量，达到沟通的目的。

3、倾听艺术医务人员要善于倾听，这是获取患者相关信息的主要来源。倾听时应该注意;一是应主动倾听，有效的倾听需要医务人员参与和全身心的投入，需要我们倾注感情，充分运用我们的目光、语调、姿势、手势等功能，融洽和影响患者，同时注意寻找患者语言文字和情感上的含义。二是不随意打断患者的叙述，有人统计医生打断患者的叙述\*均为19秒，所以只是在必要时进行适当的引导，因为患者一般都迫切希望在第一时间段内被医生理解、同情。三是在与患者沟通时应集中注意力，避免分心，以免被患者误认为医生对自己的疾病并不关心。四是注意患者家属等相关人员的表述，“兼听则明”。五是跟踪和观察患者的“视线”所在，了解患者的感受、需求和“额外”的服务需要，寻找真实含意。六是适时、恰当地给予患者反馈信息，鼓励和引导沟通。

4、体态语言和表情艺术医患沟通时，医务人员的体态语言是配合言谈进行的，体态语言包含面部表情、眼神、手势、姿势和外表等，这些体态表现都含有特定的涵义。微小的体态变化，都会对患者产生微妙的心理和情绪影响，把握好沟通时的体态语言分寸，自然而不失庄重、严谨又充满温情、愉悦但不夸张，恰到好处地传达医务人员的交谈信息和丰富的人文精神，同时注意患者的.接收心理和审美感受，使交谈更富有生气和感染力，使医患沟通更富有成效。

**医护沟通能力培训总结范文 第十三篇**

一、以病人为中心

提倡人性化服务山因木而秀，地因水而活，山，地，水因人而有灵气。我们护理工作始终坚持以人为本，不仅注重护理质量，更注重对患者人性化服务，坚持以病人为中心，在尊重，理解，关怀病人的基础上，为病人提供温馨，周到的服务。尊重病人的人格，重视病人的人格，重视病人的心理需求，从患者的特点和个性出发，以顺应时代发展和卫生需求为切入点，不断改善服务措施。首先，责任护士热情接待病人，并把病人送至床边，主动向病人或家属介绍病区环境，作息时间，规章制度及主治医生等，了解病人入院后的心理状态与需求。其次，交待特殊用药，饮食的种类以及各种检查注意事项，安慰鼓励病人，尽最大的努力解决病人的后顾之忧，通过方便，快捷，热情，周到的服务方式，从根本上体现以病人为中心的服务宗旨。

二、提高护士整体素质优化护理队伍

天有三宝：日，月，星辰;国有三宝：将，帅，良臣;我说医院也有三宝：那就是医技，护士，医生。护理队伍整体素质的高低，直接影响医院的医院的声誉。因此，我们着重从以下几个方面入手：

1、提高护士的理论与技术操作水平，加强护理人才培养，为了做好护士的在职继续教育工作，我们定期开展业务学习活动，每季度

对护理人员进行一次理论与护理操作考核。南丁格尔在《护理的艺术》一书中写到：“除非你自己有病，才会更了解病人，护士不是护理疾病，而是护理病人，因此主要是在病房中，在病人床边，才能培养出护士”。为加强护理人才培养。作为护士长，要善于发掘人才，同时学会有效地授权，对急救药品管理，手术室管理等分工到人，让她们积极参与到各项工作的实施过程中去，对于具有才干的，某些方面甚至超越自己的护士，不应有妒忌之心态，压制之行为，相反地应积极选派她们外出进修学习，进行短期培训，以她们的进步带动和促进整个护理队伍的进步。

2、落实制度保证护理质量质量管理是医院永恒不变的主题，不定期进行检查考核，是提高护理质量的保证。对护理核心制度及操作规程，不是单纯要求护士把它记住，通过背诵来考核，重要的是看制度是否真真正正地落实到工作中去。在检查无菌操作制度过程中，发现输液瓶里有橡皮塞带入的现象，在巡视病房时，也有因橡皮塞的带入给患者带来紧张和不安，针对此现象，我们组织开展了“我配药无橡皮塞”活动，倡导护士加药时针尖与塞面呈45度角进入，这一活动的开展，有效杜绝了橡皮塞带入的现象，也消除了患者的紧张情绪。

三、关注护士思想动态加强护士长凝聚力护理工作繁琐，对护士也随之带来很大的心理压力，作为护士长，要加强自身素质和凝聚力，在工作生活中要主动关心她们，发现护士因某种原因而不能安心上班时，要主动替班，并帮助解决困难。

时常关注她们的心理变化，思想情绪，及时地帮助她们解除困扰，树立正确的价值观，时刻拥有阳光心态。像现在护理人员很普遍的一个困扰就是工作强度大，而工资却比医生少得多，这就要教育大家不要单纯用收入来衡量自己的价值，要正确看待与医生的收入差距。

四、团结协作开拓进取

我们这支护理队伍最亮的闪光点就在于每一位护理人员都为自己选择了“护士”这个平凡而崇高的事业感到幸福，她们都具有很强的团队协作精神，而且不畏挑战。

20\_\_0月30日从武汉同济医院转回一名55岁患者，患者肝左叶切除加肝胆管切除术后1天，医院的条件和设备简陋使随车护送的老师们要把她送到市区有icu病房的医院，我院的接诊医生也将患者可能发生的病情变化及我院的医疗条件都向患者及家属做了告知，但患者及家属仍然坚持在我院治疗。患者身上带着颈内静脉置管，t形引流管，胃肠减压管等5个管道。为了这个特殊的病人，我专门到中心医院普外一科，请教了老师后，针对患者的实际情况和身体状况，我们制定了具体的护理方案，从基础护理三短九洁到专科护理，颈内静脉置管护理，t管护理等，没有心电监护仪，我们每半小时甚而15分钟为她测量生命体征。护士们自发地加班成了家常便饭。在全体护理姐妹的精心护理下，患者康复出院了。病人的康复是我们最大的欣慰，但最重要的是我们这支护理团队在护理实践中得到了不断提高，彼此的心靠得更近了。

种瓜得瓜，种豆得豆，在全体护理姐妹的共同努力及院领导的大力支持下，我们的护理工作稳步发展。我相信，在未来的日子里，我们的护理工作会更上新的台阶。

**医护沟通能力培训总结范文 第十四篇**

从20xx年8月9日开始我参加了综合事务部组织的内部培训，培训内容是有效沟通，通过六节课的学习，对我感受最深的内容有以下几点：

1、沟通中人与人之间难免会有各种各样的沟通障碍，在工作中更是存在这样的问题，这就需要我们在工作中不断的总结，修正自己的缺点和不足，改善自己在工作中存在的沟通问题：态度、语气、工作流程、问题的反应、意见和建议、部门之间的沟通等等。

2、信息的反馈：现代社会是个信息泛滥的社会，每天都接受大量的信息需要反馈，但是作为基层岗位工作人员，给直接领导反馈的应该是最贴近基层岗位员工的.信息，\*时工作中遇到的难题，工作中的漏洞，制度执行的力度，都有责任关注，将问题意见反馈到领导处，才能更好的帮助领导作出决策。

3、注意倾听，善于提问。这一点是最重要的一点，如果不能善于倾听，领导所下达的指令，员工的想法都可能成为工作中的问题的存在；而善于提问是解决问题最好的办法，所以这两者之间存在的必然的联系。

4、所有的沟通都存在着言语、眼神、动作等一系列的沟通信号，这就要求我们在日常生活、工作中注意应有的礼貌、礼仪。\*是文明之邦、礼仪之国，更应该把我们优秀的民族文化传承下去，所以\*时一定要从自身做起，首先对别人微笑才能换来别人对你的宽容。

通过上述学习心得的总结，深深的感受到我\*时工作中还存在着沟通上很多不足的地方，希望通过学习我能克服一些自身的缺点，改变工

作的态度、方式、方法，来提高我的工作效率，从而使我们整个部门工作氛围更好、更融洽！

**医护沟通能力培训总结范文 第十五篇**

如何把“四好一满意”做成卫生品牌工程是医院的重要课题，既要做到服务好、质量好，又要做到医德好、效能好，就像沈健老师讲的那样，要让每位医务人员心中有“以患者为中心”的人文医学理念框架，把“以病人为中心”既当成手段又作为目的。如何把“以病人为中心”这个理念应用在沟通中，是我们每位医务人员需要不断学习和完善的课题。

吾听吾忘，吾见吾记，吾做吾悟”，只有走近病人去亲身体验，才能在实践中不断总结出好的经验，运用同理心加上我们良好的信誉，准确诊断、耐心解释、有效治疗、精心护理，与病人建立牢固的信任与工作关系，关心病人的疾苦，理解病人角色，主动了解患者的想法、感觉以及期望，满足患者的需求。如果我们能够真正做到“八个明白，四个了解”，说明我们已经掌握了医患沟通技巧的精髓。

“有时，去治愈;常常，去帮助;总是，去安慰。”如何建立医患双方的“情感账户”，我想每位医护人员心中都存有一座天枰，医患之间相互信任与理解其实并不复杂，“情感账户”是存在于医患关系中的信任总数，每一次医患之间的互动就像是在此账户内存款或取款，“存款”是在建立或改善信任，有助于建立和谐医患关系，“取款”是在降低信任，防碍构建和谐医患关系。我们不能保证每一句话、每一个动作和行为都让患者非常满意，但是我们可以通过多次善意的“存款”行为，与患者及其家属建立良好互动，增加双方满意度，减少冲突，通过医护人员在临床诊疗全过程对于患方真诚、有效、顺畅的沟通，建立起和谐的工作关系。

沈健老师说得好，与其让患者“满意”，不如让患者“高兴”，与其让患者“高兴”，不如让患者“内疚”……《不抱怨的世界》中有这样一段话：“任何人和团队要想成功，就永远不要抱怨，因为抱怨不如改变，要有接纳批评的包容心以及解决问题的行动力。”这段话让我感受颇深，我想大家也会有同感的……

**医护沟通能力培训总结范文 第十六篇**

1、医患沟通是医院医护人员必须具备的一种基本技能。在医学科学不断进步的今天，尤其在医患双方医疗信息不对称的情况下，服务是医疗市场竞争的重要筹码。良好的医患沟通可以缓解医患关系，增加医患之间的信任、保证医患双方的利益，全面提高医疗质量，常言道：“好言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。

2、由于医患双方在诊疗过程中的地位和作用有一定的不平等性，医务人员掌握医学知识和技能，在医患关系中处于主导地位。患者相对于医务人员来讲，缺少医学知识，主要是在医务人员的安排下接受治疗，解除自身的病痛，所以处于一定的被动和服从地位。因此，医务人员应加强与患者的沟通，才能满足患者对医疗信息的需要。

3、医生与病人不同的角度 :对于医生来说,①尽快听到病人的病史和主诉；②得到相关“事实”,以准确地作出诊断；③确定病人明白护理和服药的医嘱；④病人依从自己的医嘱。而对患者来说,①确信医护人员愿意帮助自己；②了解自己的主要健康问题；③听到自己疾病的情况；④知道自己的疾病如何治疗，自己是否可以选择。患者自知处于弱势状态，身在病症痛苦中、体弱、无助之感、心理的依赖、渴望帮助，疑虑重重，如果得不到沟通与抚慰，负面情绪就会发酵、发作。随诊的患者亲属也处于极度躁动和不安状态。所以，悉心倾听。

**医护沟通能力培训总结范文 第十七篇**

20XX年7月25日，醴陵市妇幼保健计划生育服务中心组织了全体医护人员进行了为期5天的“医患沟通”培训。此次培训特邀国内知名讲师李志强老师进行培训，共有264名医务人员参加了本次培训。培训主要内容为等工作执行落实。

本次培训，大家在培训上针对活动方案实施过程中遇到的常见问题，提出问题，互相交流，培训讲师就问题进行梳理、解答、归纳，气氛活跃。通过此次培训，能有效强化维系人员的宣传推广手段，充分激发各员的工作热情，明确各员工作目标，实现存量用户的保有及各专项目标的有效达成。

《医患沟通》，李志强老师生动、幽默且富有感染力的语言，让员工从中获益匪浅，在员工中起到了立竿见影的效果。李老师认为沟通是防范纠纷最有效的方式，由此李老师深入临床一线进行深入研究将理论与工具有机结合，最具代表性的工具有：五指沟通法、中医式沟通法、掌握沟通的主导与专业、道具沟通法等，在全国三十几家医院推广落地，各级医护人员从中受益，截止20XX年8月1日，培训过的医院纠纷下降比例高达80%，为医院取得了良好的社会效益和经济效益。

李老师非医学背景出身，但是为了从医学中研究医患沟通花费了大量的时间和精力走进医院，走近医生，走进医疗，潜心学习医学著作，被院长称为“以专业的患者身份讲沟通，懂医生也懂患者”。

李老师倡导人文理念的推广，力求通过人文关怀改善医患关系，让医者收获尊重，让患者感受温情，在医院大力推行人本位思想，在科室指导中手把手教授人文查房技巧，给医护人员带来全新的服务方式，将人文主义情怀与医疗技术有机结合，尤其李老师在外科系统的的查房指导颇具特色，以至于培训后的医院直接将具体的方法奉为标准严格执行。

**医护沟通能力培训总结范文 第十八篇**

>一、探索

1、四个阶段中重要的阶段

2、忽略它，或者发生偏差

3、你提议的措施就有可能无法满足患者及家属的要求

>怎样探索？

1、替患者着想：是建立信任的必要步骤

2、了解患者期望：从提出的要求中看到背后的结果，找出隐性的满意条件（潜在期望），有可能超出他的期望

3、倾听：注意与参与、核实、反映

4、提问：封闭式、开放式、有限开放式

>倾听七个好习惯

1、有耐心、不要打岔

2、站在对方的立场

3、非语言交流（目光、表情、姿势）

4、问对问题（开放式及闭合式）

5、记笔记

6、复述及澄清

7、回应

>注意非语言交流

1、注意其说话的音调、流畅程序、选择用词、面部表情、身体姿势和动作等各种非语言性行为。

2、仔细体会“弦外音”，以了解对方的主要意思和真实内容；

3、了解对方的文化背景和知识层次；

4、倾听是不容易做到的，据估计只有10%的人能在沟通过程中好好倾听。

>注意与参与

>为表示你在全神贯注地倾听

1、与对方保持合适的距离；

2、维持松驰的、舒适的\*和姿势；

3、保持眼神交流；

4、避免分散注意的动作，例如看表、不安心的小动作等；

5、不打断对方谈话或转换话题；

6、不评论对方所谈内容；

7、为表示你在倾听，而且是注意地听，可以轻声地说“恩”“是”或点头等，表示你接受对方所述内容，并希望他能继续说下去。

>核实

1、重复：把对方的话重复叙说一遍，要注意重点复述关键内容，并不断加以判断。如对方说：“我感到很冷”，你可说：“你感到很冷，是吗？”

2、复述：用不同的语调复述对方的话，但保持原句的意思。例如对方说：“最近学习很紧张，我感到很累”你可将话的意思改述为“你感到很累是因为学习紧张，是吗？”

3、澄清：是将一些模棱两可、含糊不清、不够完整的陈述加以弄清楚，其中也包含试图得到更多的信息。在澄清时，常用“我不完全了解你所说的意思，能否告诉我……”的意思是不是……”。有一些常用的字或词往往需要澄清，因为它们不是对每一个人都具有同样的意义。例如。大、小、一些、许多、很少、多数、经常等。例如有人说：“我每天抽少量烟”，你可说：“请你告诉我你每天抽几支烟？抽了多少年了？”

4、小结：用简单总结的方式将病人所述的重复一遍。在核实时应注意留有一些停顿的时间，以便对方进行纠正、修改或明确一些问题。这些核实技巧的适当应用，会有助于建立信任感和移情感。

>反映

1、将对方的部分或全部沟通内容反述给他，使他通过你的反述再对他的讲话和表现重新评估一下和必要的澄清。

2、反映需要一定的技巧，除了仔细倾听和观察对方情感（非语言性表现）外，还要选择最能代表其含意和情感的词句，应避免使用固定的词句或陈词滥调，如“你是觉得……”，而应用些引导性的谈话，如“你看起来好象·…”，“据我理解，您所说的是…。·

3、反映的焦点是将被交谈者的“言外之意，弦外之音”摆到桌面上来，使对方进一步明确自己的真实情感。

**医护沟通能力培训总结范文 第十九篇**

我院为提高全院职工整体素质，更好为患者服务，举办了四期医患沟通培训课，济仁方院长主讲“服务从我做起”；中医院赵老师主讲“医患沟通技巧”；森工医院王主任主讲“改变命运，走向成功”；我院田院长主讲“年轻职工服务理念培训”；通过培训学习，我深刻的体会到学习医患沟通技巧的重要性，同时也掌握了一定的知识。

对病人的治疗的重要性

对医生提高自身满意度的重要性

与病人沟通开展得好，也就说明这项工作做得得心应手，心情自然舒畅。具有良好的与患者沟通能力的医生能够显得更加自信，并能更有效地应对愤怒与怀有敌意的病人。良好的沟通能力对医生个人的益处远远超出临床工作的范围。

对建立良好医患关系的重要性

**医护沟通能力培训总结范文 第二十篇**

为了更好地为客人服务，诊所规定每天早晨九点十分到十点是早培训时间。最近一段时间都在做医患沟通的培训，每天选一位客人一位医生一位护士，模拟真实的医患沟通的场景进行演练，每个人都要参加，学习优点指出不足。

每天接待客人和配合医生，觉得是很\*常的事情，自从参加了医患沟通的培训之后，我觉得接待患者不只是把客人带到诊室准备物品那么简单，怎么做才能为客人提供周到的服务，怎么做才能给客人留下很好的第一印象，怎么做才能让客人放松，怎么做才能更好的协助医生做好诊疗等等很多问题需要我们去想去做。每次参加完培训，我会把大家讨论的需要注意和改进的地方记下来，运用到实际的工作中，经过一段时间的改进，我觉得自己现在接待客人与客人聊天比以前更自然，也比以前更自信。

以前到前台请客人不做自我介绍，很多时候客人想叫你，也只是说护士小姐，感觉就是有距离感，现在去请客人先向客人做自我介绍，展现自己的自信同时客人也能称呼你的名字，感觉更亲切了。很多客人来看牙，其实是很紧张的，因为不知道牙齿有什么问题，心里很不安，这个时候给他们一个亲切的笑脸，可以缓解他们心中的紧张，拉近彼此的距离，也可以方便接下来的问诊。请客人进诊室的路上，可以介绍一下诊室的环境，有的人怕冷有的人怕热，进入诊室可以问一下诊室的温度是否合适，有的客人第一次看牙医，坐到牙椅上紧张，可以帮助他们坐牙椅，主动为他们垫个靠垫，坐得舒服了，就不会那么紧张了。问一下客人的就诊目的，细心听他们讲牙齿情况，然后为他们介绍一下看诊医生，这个医生擅长的技术，请客人稍候，去请医生。向医生说明客人的就诊目的，医生进入诊室，为客人介绍医生，这样医生和客人都对彼此有了初步的了解，缩短彼此的距离，接下来认真听医生和客人沟通，准备需要的物品。在这个过程中适时给客人鼓励和赞美，让他们慢慢接受你。

很多时候不是客人不重视自己的牙齿，而是以前看牙的经历不太好，没有勇气看牙医，耽误了牙齿的治疗，到了不得不治的时候，精神上痛苦，经济上昂贵。我希望通过我们的努力，让更多的.国内的客人可以像欧美客人那样轻松看牙，享受看牙的过程，每年检查两次牙齿，洗两次牙，牙齿健康，费用便宜，不再烦恼看牙贵。

**医护沟通能力培训总结范文 第二十一篇**

我院为提高全院职工整体素质，更好为患者服务，举办了四期医患沟通培训课，济仁方院长主讲“服务从我做起”；中医院赵老师主讲“医患沟通技巧”；森工医院王主任主讲“改变命运，走向成功”；我院田院长主讲“年轻职工服务理念培训”；通过培训学习，我深刻的体会到学习医患沟通技巧的重要性，同时也掌握了一定的知识。

>对病人的治疗的重要性

>对医生提高自身满意度的重要性

与病人沟通开展得好，也就说明这项工作做得得心应手，心情自然舒畅。具有良好的与患者沟通能力的医生能够显得更加自信，并能更有效地应对愤怒与怀有敌意的病人。良好的沟通能力对医生个人的益处远远超出临床工作的范围。

>对建立良好医患关系的重要性

在医疗服务工作中，坚持以病人为中心，提供人性化服务，真正做到尊重病人、关爱病人、服务病人，既代

**医护沟通能力培训总结范文 第二十二篇**

通过这次公司组织《职场沟通技能》的学习，我最大的心得体会就是：会听比会说重要!就是要学会聆听，学习不再打断别人说话，让别人把想说的话说完了，再表达自己的想法。

在公司里，我们经常听到大家都在抱怨，或者我们自己也参与其中。比如开个会什么的，总是不自觉地去打断，或者思想走神，根本没有深刻理解领导的意思，结果做了很多无用功，又去不停地与领导沟通，解释自己的意思，其实都是因为自己首先没有听明白领导的意思，才有后来的沟通不畅。这种情况，在职场中很常见，很多人都会觉得沟通是一件很难的事情。随着工作频率的加快或者年龄的\'增长，我们不再愿意接收太多不需要的信息，总是显得行色匆匆，好像因为太忙，就连说话都变得简短。所以说，与领导建立良好的沟通关系是职场中人应该具备的基本人际关系中很重要的一个方面。

很长一段时间，“说”成为我们更多人选择的沟通方式。在吵架的时候，我们放任心情地说，表达自己的愤怒;别人对自己不理解的时候，我们是在绞尽脑汁地为自己辩说;想对父母尽孝心的时候，我们把自己的心意说给父母听。更多的人愿意用“说”作为唯一的沟通方式，因为它更快、更直接，但大家却遗忘了“只有会听的人才会说”这句老话。

听比说做起来更需要毅力和耐心，但只有听懂别人表达的意思的人才能沟通得更好，事情才能解决得更圆满。沟通就好像一条水渠，首先是要两头通畅，那就是指我们要打开我们的耳朵，倾听别人的话。关上耳朵，张开嘴巴的谈话，不能算是沟通。倾听是说的前提，先听懂别人的意思了，再说岀自己的想法和观点，才能更有效地沟通。

多听，有时候也是一种积累，听别人谈成功，说失败，那就是在为自己将来储蓄财富。听和说是不能分开的两个环节，只听不说的人不能成功，只说不听的人也不能成功。在工作中每个人都需要和别人沟通，但是听的多还是说的多，就要看我们拥有怎样的态度。

适应职场生态环境，让我们成为最受欢迎的人是沟通中的最高境界。那就让我们做一个先听后说的人，这样会让沟通更顺利。

**医护沟通能力培训总结范文 第二十三篇**

我自20xx年参加四川省人民医院围期2个月的手术室专科护士培训已回院2年多，回院后我将所学的先进的专业知识及精湛的临床能力在本科室实践、应用、推广，不断提升自己的业务水平和专业技术能力，积累丰富的临床实践经验，积极开展优质护理服务。现将我在20xx年专科护士方面的工作总结如下：

我在履职能力方面：坚持依法执业，遵守护理工作各项法律、法规、规章、制度、规范、操作规程等；遵守工作纪律，全面彻底完成当班工作；严格执行护理核心工作制度，各项治疗、检诊操作符合行业规范、标准，如严格执行手术室准入制度和消毒隔离制度、遵守连台手术的规程；服务行为规范、专业；患者和家属对护理服务都满意，无服务性投诉发生。

我在专业水平和专业实践与创新能力方面：专业能力全面，在本科室起到了带头作用。在整体上提高了我的各方面能力，做好了手术间的安全管理和手术部位感染预防与控制，积极应急手术间突发事件，同时做好手术间常见职业暴露与防护。在临床实践中我将省医院科室带教老师严谨、认真、细致、可亲的带教；浓厚的学习氛围；严格的无菌技术操作；严密的清点制度；准确、娴熟的手术配合；干净、整洁、无尘的手术管理；团结、优质、高效、低耗的手术室护理文化传承下去；规范了手术室的管理，分别做好手术台次、高资耗材、消毒隔离、连台手术的登记和手术费用的记账；20xx年1至7月（8月6日参加对口支援）手术配合完成动静脉内瘘成形术25台，腹膜透析腹膜内置管术2台，颈内静脉长期导管置入术10台。

随着医学科学水平的不断发展，作为一名手术室护士，不但要在外科手术配合方面有一定的知识和经验，而且还要有心理学知识，掌握术前病人的各种心理状态，总结经验，充实自己，使自己的技术水平精益求精；也只有具备丰富的手术术前护理经验，才能使手术室护理工作从被动走向主动，从室内走向室外，才能对病人的各种疑问给予满意的答复，得到病人的信任，更好地做好身心护理工作。同时，也随着医学科学的迅猛发展，麻醉已成为现代医学界所瞩目，麻醉意外单靠医生的力量往往是不够的，必须有手术室护士的紧密配合。这就要求我们要努力学习，更新知识，在抢救病人的刹那间，抢救病人生命的关键时刻，与医生配合默契，动作协调，争分夺秒地抢救病人的生命。所以，我在工作中努力学习，不断更新知识，提升自己的专业水平和临床实践能力，积累丰富的临床经验。

总之，我打算在今后的工作中继续突出以病人为中心的护理理念；更细化、个性化的、真正具有超前意识手术配合；养成经常查阅文献资料的习惯，学习新理论，新技能；把我学到的知识带回医院运用到工作中并在科室分享给我的同事，在科室营造一种和谐温馨的护理文化，创造一个积极向上富有浓厚学习氛围的护理团队。

**医护沟通能力培训总结范文 第二十四篇**

>1、医患沟通技巧培训——沟通从心开始

目前，医务人员与病人的关系并不是简单的治病与看病的关系，病人的需要与医务人员的救治是息息相关的。在市场经济时代，医务人员不再是高高在上的，而是都以病人为本的精神服务百姓。医患关系是社会关系的重要组成部分,是医疗实践活动中最基本的人际关系。良好的医患沟通不仅能让患者更好地配合医疗活动，还能使医务人员更全面地了解病患者的整个病史，做出准确的疾病诊断和及时性的治疗，从而使病人得到更满意的服务，达到病患者健康需求的目的。

沟通的魅力-沟通的基本含义沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。它有三大要素即：

①要有一个明确的目标;

②达成共同的协议;

③沟通信息、思想和情感。

沟通的魅力-沟通的重要性

有了良好的沟通，办起事来就畅行无阻。沟通涉及到获取信息或提供信息，在这种或那种之间，或对他人施以影响以理解您的旨意并愿意根据您的愿望行事。然而，许多问题都是由沟通不当或缺少沟通而引起的，结果会不可避免地导致误传或误解。要想获得有效的沟通，了解什么地方会出错，无疑是大有用处的出发点。

沟通的魅力-用心沟通才能达到有效沟通

1.确立正确的服务心态——把患者当做家人

2.转换立场——如果我是患者我需要什么

3. “区别对待”对待不同的患者要用不同的方式去沟通。如：儿童：要用和蔼亲切的语气和他/她交谈，并转移其注意力，以消除紧张不安的感觉。\*：最好用理智而明确的沟通方式告知对方病情，并认真积极的帮助病人寻求解决方案。老人：要委婉的告知对方病情，并安慰病人，帮助病人树立正确的医治态度。

4.有效沟通的三原则

(1)有微笑沟通强调人性化作用。沟通要使参与沟通的人员认识到自身的价值。只有心\*气和的沟通才能实现双赢的思想。至于有效沟通手段问题，应根据实际情况采取不同的方法。

(2)有效率沟通强调沟通的时间概念。沟通的时间要简短，频率要增加，在尽量短的时间内完成沟通的目标。

(3)有效果沟通强调沟通的目标明确性。通过交流，沟通双方就某个问题可以达到共同认识的目的。

>2、沟通的艺术——说话的技巧善于发现问题，总结问题

(1)患者来医院究竟想获得怎样的服务?

(2)为什么当医护人员自认为在充满同情心、尽心竭力地为病人诊治时，病人却满腹抱怨?

(3)问题何在?怎么解决这些问题?

(4)如何提高患者满意度，减少医疗事故的发生风险?影响沟通效果的要素

(1)知识水\*医务人员的专业术语让病人云里雾里解决方案：尽可能以浅显易懂的话语明确告知病人病情及救治办法

(2)声音、态度众多的病人让医务人员产生不耐，对病人甚至大声呵斥解决方案：不负责任的诊治十个病人，不如认真救治一个病人。热忱、耐心的对待自己的病人是对自己职业的敬重。

(3)沟通技巧

1、明确医患想知道什么

2、巧妙对患者提问

3、耐心倾听患者的病情

4、对患者的病情告知应巧妙处理

如何面对患者的不满、抱怨和投诉1、认真分析患者情绪产生的原因2、衡量患者投诉的影响并认真解决问题3、分析问题，总结经验教训

**医护沟通能力培训总结范文 第二十五篇**

医院为了使新聘用员工进一步牢固树立救死扶伤，格守医德，刻苦钻研，精益求精，为祖国的精神卫生事业奋斗终身的思想，在今年８月份举办了xx年新聘用员工岗前培训班，我很荣幸地参加了这次培训班。

精神病专科医院护理工作是一个多么神圣而伟大的职业，它肩负着救死扶伤的重担，我们医护人员是拯救被病魔缠身病人的天使，是能让他们摆脱病痛，重获健康的希望．所以，我们要更加努力学习专业知识，不断提高自身的业务水平和能力，以便更好地服务于患者。记得医学会李仲宏会长在给我们讲授(如何做一个好的医护人员)的时候，他对我们这样说过，走好医护职业生涯第一步要先热爱医务事业，无偿献身于医务事业，护理人员要具备“爱心、仁心、细心、耐心、责任心”的态度从事临床工作，要以“慎独”精神要求自己，以爱心、同情心、责任心对待病人，做到态度和蔼，急病人所急，想病人所想，尽自己所能减轻病人的痛苦。其次，就是做到１、培养应变，应急能力，２、不断学习，善于总结，３、锻炼实际操作能力，４、拥有良好的沟通能力，５、做到“四勤”手勤、腿勤、眼勤、口勤。

令我印象最深的一堂课是护理部王莉主任给我们讲授的(护士礼仪)，她讲到“护士良好的形象不仅使医院给公众留下深刻印象，同时也是医院整体形象的关键之一”，人们说，看人先看脸，见脸如见心，面部表情是写在脸上的心思，微笑服务不仅是礼貌，它本身就是一种劳动的方式，是护士以真诚态度取信于病人的重要方式，微笑是无价的，胜过千言万语，它不花费钱财，但可以带给病人万缕春风，可以让新入院的病人消除紧张和陌生感，被亲切感代替，可以使卧床重病人消除恐惧焦虑，被信任感代替，可以使老人孩子消除孤独感，被善良的亲情代替，产生尊重和理解的良好心境，缩短护患间的距离，所以，护士真诚的微笑，表现出对患者的尊重、理解和同情。

护士良好的仪表仪容如：亭亭玉立的站姿展示护士挺拔俊秀，稳重端正的坐姿显示护士谦虚娴静的良好教养，文雅美观的蹲姿显示护士职业的素养，轻盈机敏的步态走出护士的动态美，这些都能体现出护士良好的礼仪修养.．

俗话说：“不学礼，无以立，”试问现代社会哪个无“礼”行业可生存、发展？我们护理和我们医院凭什么得到社会的认可和病人满意？所以，礼仪能表达护理人员的文化素质，打造护士完美社会形象可树立医院行业口碑。

随着人们生活水平的提高，对医疗卫生的要求也不断提高，护理服务已经不仅仅局限于打针、输液、发药等单纯的护理工作，而是越来越注重为病人提供全身、全方位的优质护理服务，护士各种服务除行业技术外，言行举止也是充分体现对病人的关心、照顾，因此，面对未来的医疗竞争和社会需求，护士礼仪能表达护理人员的形象，赢得社会效益和经济效益。

最后，我想说的是因为市三院良好的医院文化，严谨的带教老师和负责的领导班子，我愿意留在市三院，在院领导领导下，立足本职工作，遵守医院各种规章制度，踏踏实实工作，决不辜负医院对我们的期望。

**医护沟通能力培训总结范文 第二十六篇**

医患关系是现今比较能吸引眼球的字眼，在各类媒体的出现率较高。近几年来当它出现时基本是反映医患关系的紧张、冲突，只有在xx时期是例外，那个时候媒体反映的无一例外是医务工xx的忘我工作、勇于献身的事迹和精神。当然可以理解即使是标榜客观中立的媒体，其新闻报道和xx导向也总是有其现实需要性的。然而，按照辩证法的观点，事物的发生发展都有一个过程，医德的“败坏”也不会是一个晚上能完成的，所以，当医生们从xx时期的“最可爱的人”突变成了千夫所指的“白狼”，巨大的角色反差使许多人感到不知所措，这在年轻医生之中尤其明显，进而使他们感到沮丧、压力、挫折感。正所谓防民之口胜于防川，辩解是如此的苍白无力，更何况面对占绝大多数的人群辩解时，你的声音根本无人听到。

你的声音虽然无人听到，但这并不能妨碍你的思维。对医患关系的考虑是每个参与这个话题的人必须的一件事，思索的结果可能使你发现你的不足、你的无辜、你的片面偏激。对自身缺点的分析总

是被低估的，医方、患方、媒体莫不如此。谁都更愿意强调自己的理由，指责别人的缺点，然而，当这种情绪一次又一次的被放大之后，我们就很难能够听到理性的声音。这种情绪化的语言、报道、处理方式妨碍了我们对事物xx的探究。作为医方要考虑的是当我们的医疗技术、医疗手段越来越进步，治愈率越来越高，医院条件越来越好的时候xx百姓会有更多的不满的声音;作为患者要考虑的是：你所要求的是不是应该由医生提供或是医生目前能提供的，你所愿意付出的和你想得到的是不是相当;作为媒体要考虑的是：你所报道的的确是事实吗，你所评论的做到客观了吗，或者至少力争如此而不是“纸馅包子”这样以你的个人意志来左右欺骗公众的事情;还有社会要反思当GDP大步前进时医疗投入有多少。当然，我们不必等其他人改变之后再改变自己，让我们想想今天我们给我们的病人微笑了吗，我们体会到了我们的病人躺在手术床上的心情了吗。

医疗卫生工作与人民的健康和生命密切相关，人民群众往往通过医疗卫生服务看经济社会发展成果，看党风政风建设，看xx治理水\*，看社会公\*和谐。因此，发展医疗卫生事业是构建xx和谐社会的重要内容，而构建和谐社会又离不开和谐的医患关系。多年来，医疗卫生治理部门和医疗机构为构建和谐的医患关系进行了积极的探索。许多医院实行开放式治理，建立医患沟通监督机制，保证医疗信息畅通，在这方面取得一定成效。但是，医患关系紧张，

彼此缺乏信任，医疗纠纷增加，是当前一个十分突出的问题。我们必须充分熟悉构建和谐医患关系的重要性和紧迫性。

>一、医患关系现状及存在问题的主要原因

医患关系从总体上看，是基本和谐之中存在着局部的不和谐，和谐是主流，不和谐是支流。医患关系成因复杂，有医疗资源不足，群众“看病难”、“看病贵”，患者有意见;有医疗质量不高、服务态度不好，群众不满足;也有更复杂的社会因素。既有体制、机制上的问题，也有思想观念方面的问题，还有治理监督不力等原因，主要原因有以下几个方面：

(一)医患之间缺乏信任，是造成医患矛盾的一个重要原因。医患之间缺乏信任、理解，不能换位思考。部分医务人员不能设身处地替患者着想，而是较多地考虑医疗机构和自身的利益。而有些患者对医务人员也缺乏理解，不了解医学的复杂性。

(二)医患沟通不够、医疗纠纷增加，是医患关系不和谐的重要因素。有统计表明：在已经发生的医疗纠纷中，由于医患沟通不够，医患关系不和谐导致的纠纷约占总量的三分之二。

(三)在医疗过程中缺少人文关怀，加剧了医患关系不和谐的情况。治并救人原是一体的，但有些医生却只重视“脖不重视人;在有些医疗机构，医疗活动只强调依\*仪器设备，忽视医生与患者的交流。

(四)患者申诉和维护权益渠道不畅通是影响医患关系的直接原因。我国虽已于几年前就施行新的《医疗事故处理条例》，但发生医疗事故之后，光是事故鉴定费用就高达几千元，患者维护权益成本太高，要想通过正常渠道维护权益，实际上仍是件很难的.事情。

(五)我国现行的医疗保障体系及相关的法律、法规没有及时跟上市场经济的步伐，全民医疗保险体制不健全，是医患矛盾尖锐最根本的原因。资料显示，许多国家由于有健全的全民医疗保险体制，全民参加医疗保险，绝大部分的医疗费用都由保险公司来承担，不会由个人支付高额的医疗费，很少有医患间的冲突。

>二、如何构建和谐医患关系

对医疗机构来说，构建和谐的医患关系首先要眼睛向内，正视并克服自身的不足，不能抱怨患者不理解，怨天尤人解决不了问题。要善于分析自身的问题，从服务环境、服务理念、服务态度、服务效果等各方面查找原因，制定措施。我们\*医科大学附属第一医院是一所集医疗、教学、科研和预防保健为一体的现代化大型综合性医院，也是东北、华北部分地区疑难重症的抢救中心。近些年来，我们坚持以病人为中心，从思路到规划，从举措到实施，一切从患者利益出发，积极转变服务模式，提高服务质量，把病人的满足作为医院的追求。从我院的实践看，构建和谐医患关系要从六个方面加强医疗服务工作，用保障人民健康来促进构建和谐的医患关系。

一是以人性化服务为中心，寻找服务创新点。随着我国加入wto和多元化发展医疗服务事业，医疗服务体制正面临着一次xx性的.变革。在更加激烈的医疗市场竞争中，患者在就医的时候不仅仅xx医院的医疗水\*，而且更加xx医院的人性化服务。医院除了拼技术、拼设备等硬实力外，不能忽视治理模式和服务水\*等软实力的竞争。如何将人性化理念融入医疗服务与医院治理的全过程，改变以往“病人来医院是看病，医院对病人是只管治脖的陈旧观念，树立医疗对象首先是“人”，其次才是“脖的现代医学模式，将是现代化医院建设和治理的重要课题，值得认真思考、研究和探索。医院应就如何尊重、理解、关怀病人等方面采取措施，寻求服务创新点，通过人性化服务不断提高群众对医院的满足度。

二是坚持社会效益准则，打造诚信医院。各级医疗机构要坚持以社会效益为最高准则，坚持合理检查、合理用药、合理收费，严禁

**医护沟通能力培训总结范文 第二十七篇**

1、选择好沟通方式：

①预防为主的沟通：在医疗活动过程中，如发现可能出现问题苗头的病人，应立即将其作为重点沟通对象，针对性的进行沟通。还应在早交班时将值班中发现的可能出现问题的患者和事件作为重要内容进行交班，使下一班医护人员做到心中有数，有效地做好沟通与交流工作。

②变换沟通者：如责任医师与患者或家属沟通有困难或有障碍时，应另换其他医务人员或上级医师、科主任与其进行沟通。

③书面沟通：对丧失语言能力或需进行某些特殊检查、治疗、重大手术的患者，患者或家属不配合或不理解医疗行为的、或一些特殊的患者，应当采用书面形式进行沟通。

④集体沟通：当下级医生对某种疾病的解释不肯定时，应当先请示上级医师或与上级医师一同集体沟通。

⑤协调统一后沟通：诊断不明或疾病病情恶化时，在沟通前，医与医之间，医和护之间，要相互讨论，统一认识后由上级医师对家属进行解释，避免使病人和家属产生不信任和疑虑的心理。

⑥实物对照讲解沟通：医护人员可以利用人体解剖图谱或实物标本对照讲解沟通，增加患者或家属的感官认识，便于患者或家属对诊疗过程的理解与支持。

2、了解到同理心的准则及功效

准则：

①先处理心情，再处理事情；

②立场要坚定，态度要热情。

功效：

①满足对方心理需求 , 深度尊重对方；

②化解人际矛盾，融洽人际关系；

③消除逆反情绪，避免沟通障碍；

④增加专业风范，展示人格魅力；

⑤有利于快速达成共识，便于迅速解决问题；

⑥具千金难买之力，且无需任何金钱投资。

**医护沟通能力培训总结范文 第二十八篇**

规范的诊疗行为是医患沟通根本的要素。医患沟通，不仅仅是语言上的沟通，也有行为上的沟通。我认为，医患沟通最根本的要素是规范的医疗行为。家父晚年曾多次在一家医院住院，我多次在病区陪护，对于该医院医务人员的行为，至今仍深感严重不满。家父住院期间，无论病区多么严重，能见到的基本上就是经治医师，经治医师不在为时，很少见到其他医师的影子。即便有其他医师查房，也就是站在病房门口问一声，认真细致的询问病情、体格检查都成了我的奢望。试想，如果没有规范的医疗行为，所谓的沟通技巧如同作秀，根本不发挥不了作用的，只能激化矛盾。白求恩大夫感动我们的是他一丝不苟的专业精神，而不是他的言语。

诚信是沟通的基础。有些纠纷的发生，与医师没有充分履行告知义务有关，于医师出自经济利益的诱导有关。我们对患者的告知，一定要出自对患者知情同意权的尊重，出自对患者利益的保护。没有了患者，就没有我们医生存在的价值。对患者的告知，要达到双方信息对称的程度，要用患者听得懂的语言去告知，而不是用晦涩的医学术语，而且一定要告知替代方案。对房颤患者，除告知有射频消融等技术手段，也要告知患者有药物保守治疗的选择，同样，对于肺内小结节，除告知可以穿刺活检、手术等措施，也要告知患者也可以选择非手术，可以定期复查等。最不可取的是对患者医疗费用、治疗效果不切合实际的。如果患者医疗费用、医疗效果远远超出预期，医患矛盾则不可避免。

良好的医疗效果是沟通的保障。良好的医疗效果是医患双方共同的追求，尽管矛盾复杂。所以发生医疗纠纷时，化解矛盾最切实有效的措施是积极救治患者，减少或避免患者受到医疗损害，否则，一切语言都是苍白的。

在解决上述问题的基础后，我们克制的态度

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！