

# 最新医患沟通医德医风 提高医护医患沟通心得体会(精选7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 医患沟通医德医风篇一

医患沟通一直是医疗行业中的难题，良好的医患沟通能够增强医患之间的信任、减少误解和矛盾，从而提高医疗效果和患者满意度。现在，许多医疗机构都将加强医患沟通作为日常工作之一，但医患沟通仍然存在一些问题。在本文中，将分享几种提高医护医患沟通的心得和体会。

### 一、倾听患者，了解患者需求

医生在接治患者时，应该重视倾听患者的诉求，理解患者的需求和心理状况。有时候患者会表达出自己的不适和疑虑，医生应该认真聆听，尊重患者的意愿和价值观，及时解答患者的疑问，提供必要的帮助和建议。在面对患者的疾病问题时，医生不应该急于做出诊断和治疗方案，而是通过询问患者详细的病史和症状，全面评估患者的身体状况，做到精准、个性化地治疗。

### 二、简明扼要地表达医疗信息

面对不同患者，医生应该采用不同的沟通方式和语言。在向患者传达医疗信息时，应该简明扼要，避免使用专业术语和技术性的语言，让患者能够听懂医生的话，并且明白自己病情的严重性和治疗方案。医生还应该深入了解患者的文化背景与心理特点，避免言语和行为上的误解和冲突，从而建立

良好的医患关系。

### 三、注重医患情感沟通

良好的医患沟通不仅仅是信息的传递，更是情感的交流。医生应该主动联络患者，关注患者的感受和情绪，通过言谈举止和体态语言来传递同情、鼓励和安慰。由于很多患者在面对疾病时，会感到沮丧、恐惧和焦虑，医生应该教给患者一些应对之道，告诉他们疾病是可以治疗的，让患者感到有信心和希望，缓解患者心理压力。

### 四、认真处理医患矛盾和投诉

在医院工作中，难免会发生医患之间的矛盾和投诉。如何妥善处理这些问题，是医生和医院管理人员需要认真思考的问题。医生应该积极与患者沟通，听取患者的意见和建议，尊重患者的人格尊严。当患者投诉时，医生要虚心接受，认真调查原因，尽快给予答复并处理，避免抱怨升级。另外，医生也需要关注自己的言行举止，增强自己的职业素养，避免出现过失和差错。

### 五、加强医护沟通与团队合作

提高医护沟通不是单靠医生一个人就可以实现的，需要整个医疗团队的共同努力。医生和护士应该加强沟通协作，提高工作效率和护理质量。在沟通和协作的过程中，应该尊重彼此的专业和责任，关注患者的整体状况，根据患者的需要量身定制治疗方案和护理计划。

### 结语

维护医患关系是医院开展工作的基础，有利于提高医疗质量、减少医疗纠纷，从而实现良性循环。面对不同的患者，医生应该调整自己的沟通方式和语言，关注患者的情感需求，注

重与患者之间的互动。同时，加强医护团队的沟通协作，提高工作效率和患者满意度。这些做法不仅可以提高医生的职业素质和医院的竞争力，更可以让广大患者感受到医疗服务的温暖与关爱。

## 医患沟通医德医风篇二

病人较好的沟通、交流、建立良好的医患关系，不仅是实习期间应努力培养的至关重要的能力，也是巩固和深化基本理论和技能、锻炼临床思维非常重要的环节。下面本站小编整理了医患沟通技巧，供你阅读参考。

安全第一。注意患者及其家属与门的位置关系，确保在他们有暴力倾向的情况下，自己能够很快离开，防止被困在房间里。

与患者保持一定距离。这一安全措施也可防止患者产生不舒服或受威胁的感觉。

如果条件允许，离开公共场所，与患者或家属在安静的地方进行交流。同时，为了确保安全，告知其他同事自己的去向。

尽量给患者提供座位。人坐着时，更容易控制愤怒的情绪。

让患者尽可能地发泄怒气，不要打断他们。大声吵闹发泄够了，他们自然会停下来。

意使用恰当的语调、语速和音量来平复患者的情绪。

对患者的痛苦情绪作出回应。“我能够理解你的感受。”

表达歉意。“对于发生在您身上的事情，我表示十分抱歉。”

使用共情。包括使用口头语言(如：“这样的事情发生在我身上，我也会有这样的感觉”)和肢体语言(点头，眼神交流，表现出忧虑)。

切合实际地说明发生的情况以及你将会努力去解决问题。

不要采取防守姿态或使用尖刻的话语。

不要受对方语调、语速或肢体语言的影响。

告诉一个情绪激动或生气的人“镇静下来”，而不是“不要担心”，后者往往会适得其反。

不要与患者或家属勾结串通，不要非难你的同事。可以这样回应对方：“因为我不清楚其他医生做过怎样的治疗，所以我不能草率地对医疗细节做出任何评价。但是我会尽力查明情况。”

不要因受患者恼怒情绪的影响而同样生气或恼怒。如果你感觉控制不住自己的情绪，可以暂且离开，并且在离开前告知患者：“对不起，我有些事情要忙。咱们一会再聊。”

当患者或家属很生气时，他们常威胁说要进行投诉。发生这种情况时，不要产生戒备心理，也不应结束谈话，而是应当尽量敞开心扉，真诚地与患者或家属进行交谈。首先，冷静地告诉患者他们的确有投诉的权利；如果他们坚持投诉，自己愿意告知他们具体的步骤。其次，向患者说明最重要的事情是弄清楚具体的问题以及如何解决问题。要强调自己为患者的健康付出的努力，主动向患者说明来自其他医生的第二医疗意见，然后再次强调每个人都希望给患者提供最好的医疗服务，并且建议患者与大家一起，共同努力达成该目的。

投诉，道歉与解释，一切都没那么难

患者和家属会因所接受的或未接受的医疗措施产生失望或愤怒情绪，通过有效的沟通技巧，这种情况可以得到控制。有效的沟通技巧包括对情况作出详细的解释，真诚地道歉，保证将采取措施确保同样的事情不会再次发生，等等。如果这些沟通技巧都没有产生效果，患者可能就会采取正式投诉的手段。投诉经常是针对不良事件，但是并非所有的投诉都是源于不良事件。同样，也并非所有的不良事件都会引起投诉。

在英国，患者或家属可以通过国民健保制度的申诉程序进行投诉。如果是想要投诉某个特定的医生，则可以向医学总会进行投诉。很少有投诉医学生的情况，但是如果患者需要投诉参与患者医疗护理的医学生，投诉程序同上。一般情况下，医学生不需要直接回应投诉问题，但可能需要向其导师或顾问医生提供信息，帮助医院解决问题。

在遇到患者投诉或要求查看病历的情况下，医院或是医疗服务提供者常会选择终止沟通，因为他们担心作出的任何回答可能会使自己在诉讼过程中处于不利地位。而这通常会使得患者或家属更加失望、愤怒，而且开始产生这样的想法(有可能事实确实如此)——医院的沉默背后一定有阴谋，是想掩饰什么。双方矛盾不断升级，最终导致局面完全无法控制。阻碍医生和医院其他人员道歉的一个重要因素是：他们担心自己的道歉行为将来在法庭上会被视为承认负有责任的证据。有关部门在这个方面有明确的规定：

“我们认为，无论出于任何原因，不良事件的参与者都应该同情患者和家属，并且表达自己的悔意和歉意。然而这不应该成为其承认自己负有部分或全部法律责任的证据。在任何体制下，我们的政策都不应该阻碍这种行为，也不应该单凭这种举动就对其免以惩罚。”

当患者要求对所发生的事情做出解释或者要求查看他们的病历时，要记住——你想掩饰的信息在随后的诉讼中迟早会被揭露。这强调了本书前面部分中曾提到的有关书面材料的一

点——无论在纸版或电子版的病历或是写给其他医疗专家的信件中，都不要记录任何你不想让患者或家属看到的信息。

## 医患沟通医德医风篇三

医护人员在医疗过程中与病患的沟通非常重要，合理的沟通方式可以增强患者的信任 and 安全感，同时也对医生的工作产生积极的影响。提高医护医患沟通的技巧需要关注以下几个方面。

### 一、注重语言表达

语言表达是医护人员与患者沟通中最基本的方式，因此，巧妙的表达方式可以增加患者对医生的信任感。医生应当有耐心地听取患者的意见，并且经常使用简单易懂的语言来解释诊断结果和治疗方案。在面对病情更加严重的患者时，医护人员要选择更加柔和的语气，不要一味地给予简单的建议和告知行动。

### 二、掌握身体语言

在医护人员与患者接触的过程中，身体语言和面部表情非常重要，这项技能被称为非语言沟通。医生的坐姿、走路和视线方向可能会对患者产生影响。了解和使用正确的非语言技巧可增加患者的信任，并减少与患者的冲突。另外，面部表情的选择也至关重要。对于一些较为严重的情况，医生需要保持镇静的面容，以缓解患者的情绪。

### 三、适宜的时间与场景

时机和场景非常重要。人和人之间是有差异性的，患者需要特定的沟通时间和地点。在较为严重的状况下，建议找一个比较安静的地方，让患者能够更好地集中精力听取医生的建

议。比如，在诊断结果出来之前，需要让患者时刻感受到支持和关怀。在閒扯的时候，医生应当找到一个更加轻松场合，以帮助患者更好地释放自己的心理压力。

#### 四、建立互信

建立互信的关系对于医护人员与患者的沟通有非常积极的影响。医生需要证明自己对待患者的认真负责，同时借此过程中获得患者的信任。当患者与医生建立了互信的关系，患者会更加积极地配合医生的治疗方案，保持全方位的沟通，并采取一系列的正确行动。

#### 五、加快信息传递

在信息传递方面，没必要严格遵循各种规定，实际上，通过患者的反馈可以得到很好的评价。在患者需要了解相关信息的时候，要做到简明扼要，直接了当地给出答案，让患者明白自己的状态，并清楚自己在控制这种状况上面所采取的措施。在选择医生和医院的过程中，可以通过与患者的良好沟通提高工作表现，吸引更多的患者前来选择。

总之，加强医护医患沟通，并不是简单的技巧，需要我们在实践中不断总结和总结，才能够做到更好的服务。通过以上几个方面的掌握，我们可以建立良好的医疗关系，提高这项重要技能的水平，并为患者提供更好的诊疗服务。

### 医患沟通医德医风篇四

医患沟通应充分体现以病人为中心的服务宗旨，尊重和维护患者的知情权、选择权和隐私权，尊重患儿民族风俗习惯和宗教信仰，体恤患者的痛苦，同情患者的困难，耐心倾听患者的倾诉，使用规范的文明服务用语。

有院前沟通、入院时沟通、入院3天内沟通、住院期间沟通、

出院时沟通、出院后跟踪沟通。

医务人员应向患者或家属介绍患者的疾病诊断、主要治疗措施、重要检查的目的及结果、患者的病情及预后，在72小时、手术前、有创检查、化疗、输血/血制品、病情变化及采用新方法治疗等情况时（包括可选择的替代方案），应充分与患者及家属沟通谈话，并听取患者或家属的意见和建议，回答患者或家属想要了解的问题，此外还要加强对目前医学技术的局限性、风险性的告知，以保证临床医疗工作的顺利进行。

（1）对按照有关规定，需取得患者书面同意方可进行的医疗活动、特殊检查、特殊治疗、手术、实验性临床医疗等，应由患者本人签署同意书。

（2）患者不具备完全民事行为能力时，应由其法定代理人签字。

（3）患者因病无法签字时，应由其近亲属签字。没有近亲属的，由其关系人签字。

（4）为抢救患者，在法定代理人或近亲属、关系人无法及时签字的情况下，可由医疗机构负责人或被授权的负责人签字。病情突变需紧急抢救而无法签署知情同意者，可先实施积极的抢救措施，同时迅速通知近亲属到场签字。经治医师必须在病程录内作出记录，记录应包括下列一些内容：病人本人或直系亲属不能签字的原因、已做过哪些努力争取病人本人或直系亲属签字、因等待签字而推迟治疗可能会引起的严重后果等。

（5）患者有权选择本人或授权他人方式行使其在医疗期间的知情同意权和选择权。被授权人之行为视同患者本人知悉与同意，经代理人签名同意后所实施的诊疗行为，若产生不良后果将由患者承担。



通过各种告知文书、同意书及与患者或家属的谈话实现。对于普通疾病患者，由主管医生在查房时就将病情、预后、诊疗方案等详细地与患者或家属进行沟通；对于疑难、危重患者，由患者所在的医疗小组的主任或副主任医师直接与家属进行正式沟通。

每次沟通都应在病历中有记录或由患方签署相应的告知文书、同意书。

(1) 医患沟通作为病历中的常规项目，纳入每月医院医疗质量考评体系。

(2) 因没有按要求进行医患沟通或医患沟通不当引发医疗纠纷，予以通报批评或按医院相关规定处罚。

## 医患沟通医德医风篇五

医护医患沟通一直被认为是医疗工作中最重要的一环。良好的沟通可以提高患者的满意度，加强医患信任，减轻医护人员的压力等等。然而，在实践中医护沟通却并不是那么容易。医护人员需要去掌握沟通技巧，学习如何与患者建立一种温暖、真诚和有效的联系，解决病患的顾虑和问题。在长期的医疗实践中，我积累了很多关于如何提高医护医患沟通的心得，希望可以与大家分享。

### 第二段：提高沟通能力

提高沟通能力是医护医患沟通的关键因素。医护人员需要学习如何表达清晰、简洁的信息，如何倾听患者的诉求，理解对方需要的信息。例如，医生需要使用浅显易懂的话语解释疾病，描述医疗程序和风险；护士也需要通过细心的态度和言谈，消除患者的紧张情绪和恐惧心理。提高沟通能力可以加强医患信任，改善医疗效果，促进患者对医疗的理解和自我治疗意识的提高。

### 第三段：增强情感交流

情感交流在医护医患沟通中至关重要。良好的情感交流可以提高医患间的互信和理解。当医护人员与患者建立起一定的情感联系时，患者会更愿意分享他们的需求、情感和想法。例如，当患者在病床上惆怅时，护士可以在他的床前坐一会儿，通过关注和问候，鼓励患者积极应对健康问题。或者，医生在术前与患者交流，倾听患者的担忧，给予精神上的安慰，从而减少患者的恐惧和紧张情绪。情感交流是医护医患沟通的必备技巧和精髓。

### 第四段：病情解释和教育

病情解释和教育是提高医护医患沟通的重要手段。病情解释和教育可以使患者更加全面地了解自身的病情，从而积极地参与治疗和恢复过程。通过病情解释和教育，医护人员可以让患者了解到医疗程序、手术风险、术后护理等信息，提高患者对医疗的信任和认可，从而达到更好的治疗效果。例如，医生可以借助图表、图片等效果好的工具，对患者进行病情解释，以增强患者的理解和信心。

### 第五段：重视科学合理的医疗护理

在医护医患沟通中，科学和合理的医疗护理也是非常重要的。医护人员要根据患者病情的不同，给予不同的医疗护理，从而提高治疗效果和患者的满意度。例如，对于疼痛患者，护士和医生可以合理地使用镇痛药物，引导患者进行合理的疼痛处理，以减轻患者的不适感和痛苦。此外，在医疗护理中，行业标准和程序也至关重要，医护人员必须遵循标准，科学地进行医疗护理，以保证医疗效果和患者的安全性。

### 总结

医护医患沟通是医疗工作中不可或缺的一环，良好的沟通能

改善医疗效果和患者的满意度。通过提高沟通能力，增强情感交流，病情解释和教育，科学和合理的医疗护理等方法，可以提高医护医患沟通效果，获得健康和满意的治疗。在今后的医疗工作中，我们医护人员需要不断学习，不断积累经验，提高沟通能力，为患者提供更好的医疗服务。

## 医患沟通医德医风篇六

医务人员与患者及其家属沟通时，应该尽量站在患者的立场上去考虑问题。想患者所想，急患者所急。应该避免只把自己认为重要或有必要的信息，达给患者及其家属。在进行沟通之前，不妨先站在患者一方的立场去思考。

医务人员与患者进行沟通，一个重要的因素就是医务人员在沟通时所表现的态度。医务人员的谈吐、口才等沟通的技巧，固然关系着医务人员的理念是否能充分表达，然而医务人员所表现出来的态度，是否真诚地关心患者，对于接受沟通的另一方更具有影响力。

医务人员在与患者及其家属沟通时，要把医疗行为的效果、可能发生的并发症、医疗措施的局限性、疾病转归和可能出现的危险性等等，详细地告诉患者及其家属。告知的内容要尽量详尽，把可能告知的内容都要详细告知给患者及其家属。

医务人员是医疗行为的主动实施者，是医患关系中的主角，积极的医务行为会营造积极的医患关系树立为病人服务的思想，摒弃“求我看病”、“医院不愁没病人”的心理，实现由“恩赐者”向“服务者”的角色转换。

医生必须尽可能耐心、专心和关心地倾听病人的诉述，并有所反应，如变换表情和眼神，点头作“嗯、嗯”声，或简单地插一句“我听清楚了”等等。总之，医生不要干扰病人对身体症状和内心痛苦的诉说，尤其不可唐突地打断病人的谈话。

医生要无条件的接受病人，不能有任何拒绝、厌恶、嫌弃和不耐烦的表现。也就是说，医生要努力营造一种气氛，使病人感到自在和安全，享有充分的发言权。

医生要肯定病人感受的真实性，切不可妄加否定。医生必须承认，时至今日，医学对病人的多种奇异的感受仍然不能作出令人满意的解释和说明。至于病人的想法，即使明显地是病态的，也不可采取否定态度，更不要与病人争论。

澄清就是弄清楚事情的实际经过，以及事件整个过程中病人的情感体验和情绪反应。尤其是病人感到受了刺激的事，澄清十分必要，否则，就很难有真正的沟通。

尽可能不按教科书的检查表和病史采取格式化的固定顺序提问，尤其要避免连珠炮式的“审问”方式。提问大体上有两种：“封闭式”和“开放式”。

“封闭式”提问只允许病人回答“是”或“否”，或者在两三个答案中选一个。这样的提问容易使病人陷入“受审”地位而感到不自在。

“开放式”提问使病人有主动、自由表达自己的可能，这既体现了医生对病人独立自主精神的尊重，也为全面了解病人的思想情感提供了最大的可能性。

把病人说的话用不同的措辞和句子加以复述，但不改变病人说话的意图和目的。

有些想法和感受病人不好意思说出来，至少不便明说，然而憋在心里却是一种不快。对此，医生可以代述。这当然要求医生有足够的敏感（所谓善解人意），揣摩出弦外之音。

这是一种多少带有心理治疗专门性的技术。病人的心里可能有多个问题，医生一般应该选择一个作为“焦点”。选择什么

问题作焦点，要求医生对病人有比较全面的了解，也许要进行一番思考。

## 医患沟通医德医风篇七

近年来，随着医疗水平的不断提高，医患沟通成为了一个备受关注的课题。良好的医患沟通不仅可以提高医疗服务的质量，更能增加患者的信任感和治疗的严密性。我作为医生，在长期的从业过程中，有着自己的一些心得体会。

### 一、认真倾听患者的意见

医生与患者的身份不同，对疾病的认识也不一样。因此，在医患沟通中，尤其重要的是认真听取患者对自己疾病情况的描述，充分了解他们的需求和期望。只有这样，才能尽可能地调整治疗方案，让患者感到被关心和重视。在此基础上，医生也要主动和患者交流，科学地解释治疗过程和药物的作用，提高治疗的依从性和安全性。

### 二、保持真诚和耐心

在医疗服务中，有一部分医生存在态度冷漠、爽约挂号或强制患者接受的情况，这是全社会普遍存在的问题。作为医生，首先要坚持医德医风，保持真诚和耐心，尊重患者的选择和权利。其次，随着社会的发展，患者对医疗服务的要求也在日益提升，因此医生需要重视患者的情感沟通，通过病历记录和患者口述，及时记录患者的生活、工作、家庭等情况，帮助患者缓解心理压力，增加关爱和信任的良性循环。

### 三、注重多方面的沟通渠道

与患者建立良好的医患关系不仅仅是医生的责任，同时也要依赖于医院管理人员的支持和配合。现代医院有完善的医院信息化系统，可以通过网络、微信等多种途径向患者提供医

疗指导，也可以通过话务员或者门诊前台接待人员进行咨询和疫情转介。此外，医院开展健康教育活动，组织患者康复培训等形式也能够加强医患之间的互动，提高患者对医疗服务的满意度和认同度。

#### 四、合理安排医患双方的时间

医疗服务的时间是珍贵的，医生和患者的时间都有限。如果医生的时间无法满足患者的需求，或者患者的时间无法和医生协调，这样就会造成医患难以沟通的情况。我认为，在诊疗安排时，医生要提早制定自己的时间计划，充分利用医疗资源，增强服务效率。同时，要了解患者的时间安排和意愿，为患者提供最基本的时间保障，让患者感受到医院的人性化关怀。

#### 五、做好医疗服务后续工作

医生和患者关系的长效性是一个复杂的过程，可能需要长时间的沟通与交流，它不仅需要医生患者之间的互动，更需要医院的全面资源支持。在日常工作中，医院可以开展医患沟通培训，为医生提供相关知识和技能指导，完善医院的医患服务制度和进一步建立医患信赖机制等措施，为医患关系建立良性循环提供必要的保障。

总之，医患沟通是世界卫生组织所提倡的健康福利之一。医患沟通的良好开展，不仅能够促进疾病的早期发现和治疗，还能为患者提供必要的耐心和关怀。因此，我们医院的医生们将一如既往的坚持合理布局时间、实行二次检查、暖心接待患者等服务，努力为民众健康事业作出更加出色的贡献。