

# 2023年医患沟通办工作总结(精选5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 医患沟通办工作总结篇一

作为一名临床医务工作者，医学专业知识与人文素质教育，正如同左膀右臂，缺一不可。医患沟通技巧的巧妙使用，具有如下三方面非常重要的作用：

关注病人的心理与社会需要必然要求医生在临床工作中与病人进行有效的沟通。有很多疾病是无法治愈的，在这种情况下，医生所能给予患者的主要是发自内心的尊重，温暖的关怀以及对生活的希望，从而尽可能的保障其生存质量。只有通过医患沟通，才能与病人建立起促进治疗的良好医患关系，才能了解病人所关心与需要的'是什么，才能根据病人的实际情况制定出合宜的治疗方案，从而取得最佳的医疗效果。

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。

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，既代表了广大患者的利益，又代表了广大医务工作者的心愿和利益。医务人员加强与患者沟通交流，时时体现对患者细心、耐心、关心和爱心，处处体现对患者的人性化服务，是医疗服务发展的必然趋势，也是医疗服务工作不可缺少的，和谐的医患关系需要人文的关怀与善意的沟通。

随着医学事业的不断发展和我国卫生事业改革不断深化，随着人们物质文化生活的不断提高，人文素质的培养会越来越受到全社会的关注，作为当代的基层医务工作者，我们承载着社会基层群众的基本医疗服务和健康指导，我们站在国家卫生事业改革的最前沿。这就要求我们更加努力学习，使自己成为拥有全面的医学专业技术知识和良好沟通技能的新型医务工作者。

## 医患沟通办工作总结篇二

沟通技巧课程结束了。通过这课程的学习，明白了沟通技巧的重要性，让我们知道了人类任何活动都离不开沟通，良好的沟通能力是你获得成功的重要保证。

课程一开始就告知我们一个人成功的因素：75%靠沟通，25%才靠后天和能力。在人类的生存活动和社会活动中，“沟通”是一项不可或缺的内容。我们只要多留心周围的事情，便会发现，任何情侣、夫妻、家庭、亲属、邻里之间以及商业、社交、公务、管理活动都离不开与人沟通。从一般意义上讲，沟通就是发送者凭借一定渠道(亦称媒介或通道)将信息发送给既定对象(接受者)，并寻求反馈以达到相互理解的过程。

沟通，不仅仅是父母与孩子的沟通，还有夫妻之间的沟通，朋友之间的沟通，可以说人活在这个世界上就必须与人沟通。而且沟通的方式也很多，常见面的可以当面沟通，不常见的可以电话或是短信的形式来进行沟通，会上网的更可以通过网络来沟通，甚至连肢体语言也可以进行沟通，良好的沟通是造物主赐予我们美好事物之一。良好的沟通可以使父母及时的了解孩子的状况，能够更好的来帮助孩子，孩子也能通过沟通来了解自己的父母，从而达到父母与子女之间的和睦相处，是幸福家庭必不可少的一点，而且我认为现在人们现在所说的代沟，就是平时缺少良好的沟通，大家都是生活在这个社会的人，就算生活的环境不一样，但只要多沟通，还

是能更好的相处。

沟通可以分为语言沟通和非语言沟通，其中语言沟通仅占7%，而非语言沟通却占93%。沟通不仅是人类亲和动机的需要，还可以促进人的身心健康。沟通的形式多种多样，有单向沟通和双向沟通，正式沟通和非正式沟通，浅层沟通和深层沟通。一旦确定了沟通目标，就需要选择合适的沟通形式以达到该目标。沟通和管理一样，没有最优答案，只存在满意解答。沟通技巧课程涉及的内容很广泛。它包括听话的技巧，交谈的技巧，辩论技巧，演讲技巧，说服的技巧，谈判技巧，团队沟通的技巧，日常生活中的沟通，工作中的沟通，跨文化沟通和现代沟通手段。

其实沟通的方式有很多种，别人都喜欢听你对他说关心的话，赞美的话，感谢的话，认同的话，或是给他信心的话，而不是硬碰硬的和他说话，硬碰硬的说话只能起到相反的效果。去年过年回家的时候我和同学去商场里买衣服，因为是过年买衣服，所以人很多，售货员都忙不过来了，这时候一位阿姨匆匆忙忙的来到这边对着售货员大喊：“喂，小姐，我买东西，快点，快点过来啊你！”她见售货员没什么反应，不耐烦了，就大声的敲着柜台喊：“售货员，你耳朵聋啊？我说话你听不见啊？”我们在旁边都想说她两句了，售货员看了看这位火气十足的阿姨，微笑着走了过来说：“对不起啊同志。我在给别的顾客挑选东西，让您久等了，您看您要买什么？我给您挑个合适的。”那个阿姨愣了一下，脸上尴尬的露出一丝笑容：“对不起，我要买件衬衣，急着赶火车。”如果当时售货员和顾客针锋相对，那肯定会发生争吵，但这个售货员善于控制自己的情绪，所以避免了一场冲突。每个人都要学会驾驭自己的情绪，保持良好的自我状态，这样才会使你冷静客观的看待一件事或一个人，更好的与别人沟通，交流。

也正是由于学习了这门课程，我才渐渐体会到原来人与人之间沟通有这么多技巧。只有充分的了解了这些技巧，并把这些技巧运用到日常生活中去，我们才能与别人建立良好的人

际关系，才能在今后的生活，工作中做的比别人更出色，也更迈向了自已走向成功的第一步。

### 医患沟通办工作总结篇三

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，妨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。

## 医患沟通办工作总结篇四

1、沟通应该力求使用表达贴切的通俗语言，注意既不能引起误解，也不能引起患者不科学的幻想。

2、沟通要注意内容的层次性。要根据病情的轻重缓急、复杂程度及预后好坏，由不同级别的医护人员沟通。同时要根据患者及其近亲属的文化程度和要求不同，采取不同方式是沟通。如已经发生纠纷苗头，要做重点沟通。

3、对待有共性的多发病、常见病、季节性疾病可以进行集体沟通。

4、对于疑难、为重患者，有患者所在科室或小组共同与家属正式沟通；对于治疗风险大、效果不理想及预后不良者，应有科主任主持科内会诊后，由科主任为主集体与患者沟通。

5、对于在医疗活动中可能出现问题的患者，应立即将其作为重点对象针对性地进行预防性沟通。预防性沟通应计入病程记录，必要时由患者签字。

6、经治医师与患者沟通困难或障碍者应另换其他医务人员(尽可能由上级医师)沟通。

7、诊断不明或病情恶化时科室内医务人员应先进行讨论，统一协调后，再行沟通，避免患者不信任或产生疑虑。

8、沟通时可以借助于实物、图谱、标本、模型等对照讲解，增加患者感性认识，便于患者对诊疗过程的理解和支持。

9、做好沟通记录。医护人员的每次沟通度应在病例的病程记录或护理记录中有详细记载。记录内容有：时间、地点、参加的医护人员以及患者、亲属姓名、实际内容、沟通结果等。中移动沟通记录应当由患者签署意见和签名。

## 医患沟通办工作总结篇五

2、集中注意力：在和患者的沟通交流过程中，要注意自己的眼神和动作，要注视患者的眼神，不要有小动作。

3、多角度思考：有时患者说他想选择“便宜的治疗方案”，很有可能是一种博弈方式，并非其最后的决定；有的患者似乎对牙银疾病的预防并不热衷，医生也许可以从美容牙科的角度来改变他的观念。

4、注意潜台词：很多医生在听患者讲话的时候，多有明显的倾向性，即只听得进与诊断和治疗有关的事实，忽略了他们讲话的中心意思、潜台词、牙科问题的优先排序等等。而这些重要的线索往往是医生了解患者、制定治疗方案中所不可或缺的。

5、不轻易打断：我们在和患者对话时，常常会因为各种原因打断患者讲话或阻止他们继续讲下去。有时候是原定的预约时间安排，有时候是怕自己的思路受到影响。但更多的是不耐烦，嫌患者啰嗦。这种种都表明我们还没有理解听的真谛，没有意识到听的重要性。所以，我们在与患者对话中要尽量做到“多听少讲”，尽量不要打断患者的讲话。

6、把握沟通主题：不中断患者的讲话，不等于让患者主导讲话的进程。医患沟通时整个医疗行为的一个重要组成部分，虽然患者也是医疗行为的重要参与者，但医生毕竟是医疗行为的主导者。所以在和患者交谈过程中，我们有责任把患者引向和围绕与其疾病和需求相关的主题。