

最新医患培训心得体会 医患沟通培训(汇总10篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

医患培训心得体会篇一

医患沟通是所有临床工作的基础，更是医疗活动中必不可少的交流，它的好坏直接影响到医疗质量和满意度，而目前有些医务人员对此的认识仍然不够全面，重视不够，因而我院医务科于2014年3月14日下午15:00在体检中心四楼会议室，针对医患沟通障碍的现象，由医务科董圣奎主任主讲，全院医务人员参加，举行了此次讲座培训。

加强医生的沟通技能应是医生必做的必修课。在培训讲座上，董主任讲述了医患关系现状和作为医生应该怎样和病人沟通才能更好地达到了解病情和治愈疾病。沟通不仅仅是谈话，病人对医者有殷切的期盼，有敏锐的观察。他们对医者不仅要“听其言”，而且要“观其行”。病人就诊时，特别渴望医护人员的关爱、温馨和体贴，因而对医护人员的语言、表情、动作姿态、行为方式极为关注、敏感，如果医护人员稍有疏忽，就容易引起误解，甚至诱发医患纠纷。此时来到医生面前最希望看到的是：医生礼貌而适度的热情迎接，自然轻松的真诚神情，而最忌医生对病人的全身打量、表情淡漠或藐视的神情，医师注视着病人时，眼神应向病人传递同情、温馨和关爱。

仔细聆听，同理回应，也许医务人员由于工作繁忙，或者受自己的情绪状态的影响，常常忽视对患者的倾听和同理心理

回应。而实际上，医务人员积极耐心聆听病人的诉说，对于病人心理上来说是一种释放和安慰。所以我们应该在日常的工作中除了是一名医生外，也是一句耐心的聆听者，而且通过重复病人的“唠叨”，点头示意理解等方式表示同情和理解。当病人知道医生正试着从病人的角度去理解他们的感受时，他们会更加积极地配合医生的治疗。

让患者参与其中，医生在给出诊疗方案的时候，应该给患者选择题，而不是命令题。

董主任的讲座中图文并茂的丰富内容，由浅入深借远喻近的生动故事，贴近医务工作者实践的细节指导，令人在忍俊不禁之后莞尔回味，在豁然开朗之后找到了问题的所在。医务人员在轻松聆听的同时，不知不觉间，一个个深刻的理念已然根植于心，从而获得善意的启迪。

最后，董主任希望大家今天能够学有所思，学有所获，学会有效的沟通，提高服务能力和水平。在场医务人员均获益匪浅，此次培训非常成功。

医务科

2014年3月14日

医患培训心得体会篇二

医患沟通技巧培训目的是为进一步构建和谐医患关系，把对病人的尊重、理解和人文关怀体现到医疗服务全过程中，增强医患之间的沟通与交流，有效防范医疗纠纷的发生。

近年来医患关系紧张，国内国外皆是如此，在这样不容乐观的执业背景下，医院只有转变服务理念，真正做到以病人为中心，以提高医疗服务质量为主题，并不断加强医患沟通，才能成功构建和谐医患关系，才能在激烈的医疗市场竞争中

立于不败之地。

一、随着生物心理社会医学模式的普及和新世纪医疗服务水平的提高，患者的健康保健需求和对医疗的满意度发生了很大变化，医患关系问题尤为突出。患者患病求医、去医院就诊，是作为求助者；医生看病和治病，是作为帮助者。

这样就形成了在医院这种特殊的社会场合中医生与患者及其家属相互作用的人际交往关系，即医患关系。

换句话说，医患关系是指医护人员在诊断、治疗与护理等医疗过程中与患者及其家属所建立起来的一种特殊形式的人际关系。可以这样说，医患关系是所有临床工作的基础，它的好坏直接影响到医疗质量和满意度。其重要性主要体现在以下两个方面。

1. 良好的医患关系是医疗工作开展的重要前提：医疗过程中的检查、诊断和治疗需要医患的双方合作才能顺利进行。为了对患者作出正确的诊断和实施相应的治疗措施，医生需要患者提供详尽的病史资料和在治疗过程中及时地反馈信息，因此取得患者的合作尤为重要。而医患之间相互信任、相互尊重的良好关系能显著提高医患之间的合作程度，有助于明确诊断和给予有效的治疗干预。

2. 融洽合作的医患关系是对患者的一种心理和社会支持：良好的医患关系具有积极的心理支持和社会支持的功效，即药物治疗和其他治疗效果的取得与医患关系有着密切的联系。

临床实践经验不容否认的一个客观事实是，专业知识和临床技能相仿的医生在诊治同类疾病患者时其疗效会有较大的差异，这就说明了治疗效果不仅取决于医生的医学知识及操作技能，同时也取决于医患之间的关系状态。

(一) 预防性沟通。在医疗活动过程中，如发现可能出现问题

的病人，应立即将其作为重点沟通对象，有针对性地沟通。还应在早交班时将值班中发现的可能出现问题的患者或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。（二）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，应由其他医务人员或上级医师、科主任协助与其进行沟通。（三）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可以采用书面形式进行沟通。

（四）集体沟通。下级医生对某种疾病的解释不肯定，应请求上级医师或与上级医师一同集体沟通。

（五）协调统一后沟通。诊断不明或病情恶化时，在沟通前，医——医之间，医——护之间，护——护之间要相互讨论，统一认识后由责任医师与上级医师一起对家属进行解释。

（六）实物对照讲解沟通。在有条件情况下，医护人员应尽可能利用人体解剖图谱或实物标本、多媒体等对照讲解沟通，增加患者或家属的感观认识，便于患者或家属对诊疗过程的理解与支持。

（七）主动征求意见沟通。可以通过患者满意度调查问卷主动征求意见。沟通技巧

（一）“个技巧”：多听病人或卫生院医患沟通制度家属陈述，尽量让病人或家属宣泄和倾诉，对患者的病情尽可能作出准确解释。（二）“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心理状况。

（三）“三个留意”：留意沟通对象的受教育程度、情绪状态；留意沟通对象对病情的认知程度医患沟通网和对交流的期望值；留意自身的情绪反应，尽量自我控制。

谭小芳老师始终站在企业经营、管理、顾问、培训业务的第一线，在专业咨询背景之下为企业提供资深讲师的顾问式培训服务，使得她对于不同企业的培训需求有着独特的理解。

她认为衡量一次培训效果的标准不完全是学员的知识摄入量，更重要的是改变思想方法与提升思维技巧，也就是能否有效的提升其工作或管理能力。

谭小芳医患沟通技巧培训客户：

药房网、百姓苑医药超市、香港玛丽医院、河南省人民医院、张仲景大药房、空军总医院、广东省人民医院、北京博野医院、仟禧堂医药、健康人大药房、重庆妇幼保健医院、武汉阳逻中心医院、山东潍坊中心医院等。郑州集美整形医院等；学员评价：

态度认真，在培训前对内容设计方面进行深入研究，对实际工作的帮助很大，很有价值；

讲师有很强的专业水平，理论与实践及操作技巧相结合，切合实际，风趣而引人入胜；

从最平凡处着眼，启发思路，开拓视野；从最简单的原理切入，发人深思，受益匪浅；

授课的形式很好，鼓励学员参与，语言生动、幽默，案例很实际；受益匪浅，希望下次再见.学习对象：

医院院长、职能部门领导、人力资源部长及科室主任以及医疗行政机构管理人员；高级客服经理、客服主管、客服人员、销售代表、营销经理、市场部经理及其它服务部门的经理人
课程特色：

第一部分、病人角色与病人的心理活动特点

- 1、病人角色的认同
- 2、病人角色的认同不良
- 3、病人心理的一般特点
- 4、病人的心理需要
- 5、医患交往模式

第二部分、医患沟通的核心理念

- 1、医患沟通的功能和作用
 - 2、医患关系紧张的直接原因和根本原因
 - 3、化解医患纠纷的主要途径
- ## 第三部分、医患沟通的任务

- 1、确立新理念
- 2、构建新机制
- 3、实现新模式

第四部分、医患沟通的障碍

- 1、思想观念的差异
 - 2、知识结构的差异
 - 3、利益调整的差异
 - 4、权利分配的差异
- ## 第五部分、医患沟通的建立

- 1、医患一体的认知

- 2、医对患的导引
- 3、医院宗旨的更新
- 4、医患沟通的策略
- 5、医患沟通技能要素的构成
- 6、医务人员言语沟通技巧
- 7、医务人员行为沟通技巧
- 8、医患交友的意义和方法
- 9、机制和制度上的医患沟通
- 10、环境和技术上的医患沟通
- 11、医院管理和文化的优化

第六部分、鉴于医患关系的重要性，医生的行为标准7大原则：

- 1、应该同情和尊重患者，致力于提供完善的医疗服务；
 - 3、应该尊重法律，并认识到有责任为患者寻找变通办法，维护患者利益；
 - 4、应该尊重患者、同事和其他卫生专业人士的权利，在法律允许范围内保护患者的隐私；
- 1、询问的技巧：
 - 2、情感的鼓励和疏泄：
 - 3、澄清问题的技术：

4、沟通和交往分析：

5、遵循医学伦理的 6个原则：

1、善于引导病人谈话

2、开放式的谈话

3、重视反馈信息

4、谈话态度认真

5、处理好谈话中的沉默 第十部分、患者抱怨的处理规范及技巧

1、正确对待顾客的抱怨

2、顾客抱怨的原因

3、正确措施

4、处理技巧

5、解决方案 医患沟通的重要性

好的医生可以利用有效的手段与病人进行良好的沟通，通过沟通，医生和病人都将获得益处；同时可以大大的降低医疗纠纷。沟通好了可得下面的结果：

(1) 医生可以更准确地判断病人的问题所在。

(2) 病人会对他们所接受的治疗感到满意，同时对他们自己的病情及检查治疗有更好的了解。

(3) 病人更容易接受治疗并接受行为改变上的建议。

(4)病人担忧、焦虑和消沉的心理压力会得到减轻。同时，医生的自信心也会不断增加。

2. 医患沟通在医院服务营销中的作用

沟通也称为交流，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。

(3)病人的这些问题对病人及其家人在心理、情感和社会方面的影响

(4)了解病人对于医生所给出的信息的反应 (5)判断病人对治疗决定的愿望

(6)与病人讨论治疗方案使病人明白其中的含义

(7)尽量使病人同意治疗决定，并建议病人配合治疗改变某些生活方式。

医患沟通是医务人员进行医学实践最基本的思维模式和行为准则，已成为一个技巧和艺术，是每一位医护人员必须掌握的技能之一，更是完善以病人为中心的人性化服务的内在要求。

医患沟通需要医务工作者努力，也需要患者的配合，对于那些不讲理的患者而言，我们所学的就无用武之地了。当然，这样的患者毕竟是少数，大多数患者还是通情达理的。当我们在医疗就诊遇到冲突时，都各退一步，来共同维护医患关系的和谐吧。

医患培训心得体会篇三

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。

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：你所报道的是的确是事实吗，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。

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。

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。

对医疗机构来说，构建和谐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医院的医疗水平，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。

医患培训心得体会篇四

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惚或是神志的丧失，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。

总而言之，医患之间的沟通在目前的临床工作中显示了十分重要的作用，同时沟通又是一门艺术，只有在工作中用心去体会患者的需求，用真诚去感染对方，用渊博的知识和熟练的技术使患者产生安全感，用高超的语言驾驭能力在医患交流中化解矛盾，营造和谐，才是一名合格的医务工作者。

医患培训心得体会篇五

医疗卫生工作与人民的健康和生命密切相关，构建和谐社会离不开和谐的医患关系。据相关医疗投诉资料显示：80%医疗纠纷与医患沟通有关，只有不到20%的案例与医疗技术有关。由此可见：沟通不畅是导致医患关系紧张的一个重要原因。晏一丹老师的医患沟通培训帮助您掌握医患沟通的技巧和方法，缓解医患矛盾，实现医患之间的和谐沟通。课程大纲：

第一讲：正确认识医患沟通

- 1、医患沟通的定义
- 2、医患沟通的模式
- 3、医患沟通的重要性
- 4、医患沟通的障碍因素

第二讲：肢体语言有效促进医患沟通

- 1、专业的职业形象
- 2、标准的肢体形态
- 3、合适的沟通距离

第三讲：医患沟通中的语言魅力

- 1、语音、语调、语气的运用
- 2、规范礼貌用语
- 3、成功沟通中的角色把握

第四讲：医患沟通技巧

一、采集病史沟通技巧

- 1、服务流程
- 2、沟通时间
- 3、沟通对象
- 4、沟通内容
- 5、沟通记录 采集病史倡导用语 采集病史禁忌用语

二、出诊时沟通技巧

- 1、沟通对象
- 2、沟通时间

3、沟通内容

4、沟通记录 出诊时倡导用语 出诊时禁忌用语

三、确诊时沟通技巧

1、沟通对象

2、沟通时间

3、沟通内容

4、沟通记录 确诊时倡导用语 确诊时禁忌用语

第五讲：医患沟通注意事项 一、三个留意

1、留意沟通对象的教育程度、经济能力、情绪状态

2、留意沟通对象对病情的认知程度和交流的期望值

3、留意自身的情绪反应，学会自我控制 二、四个避免

1、避免使用刺激对方情绪的语气、语调、语句

2、避免压抑对方情绪、刻意改变对方的观点

3、避免过多使用对方不易听懂的专业词汇

4、避免强求对方立即接受医生的意见和事实

三、多说四则

1、多说关怀的话

2、多说激励的话

3、多说感谢的话

4、多说商量的话

四、少说四则

1、少说消极的话

2、少说对抗的话

3、少说偏激的话

4、少说攻击的话 五、五个注重

1、注重态度

2、注重语言

3、注重语气

4、注重目光、表情、手势等的配合使用

5、注重患者及家属的年龄、身份、地位、职业、文化程度等

六、如何倾听

1、排除讯息接收的干扰障碍

2、积极倾听，寻找获益点

3、反复思考，加深理解

4、勇于发问，表达感受

5、归纳总结，多做笔记

第六讲：面向医患冲突-患者投诉处理

- 1、患者投诉的原因分析
- 2、患者投诉的心态
- 3、如何减少投诉发生
- 4、处理投诉的步骤
- 5、有效处理患者投诉的益处

医患培训心得体会篇六

通过学习《医患关系》感慨颇多，就简单说下自己的感受吧。先说下医患关系中的医方部分，由于制度不健全，没有一套完整的管理监督机构，使少部分医务人员有机可乘。管理混乱使医疗活动失去准绳，医院整体医护素质差，所以当前应当有目的及时开展以“病人为中心”，“内强素质、外树形象”，“仁心仁义、方便为怀”的措施，对于改善当前较为不满意的医患关系有一定好处。部分医院经营思想偏差。由于客观上存在激烈的医疗市场竞争。医院在两个效益上更注意经济效益。特别是科室经济独立核算后，科室自负盈亏了，只能打经济算盘，在一定程度上存在片面追求经济效益的不良风气，给患者造成不良心理影响，认为社会主义国家医院快变成“医疗交易所了”，逐渐变味了！所以要提高医务人员的职业道德修养和技术水平，改善服务态度，本着同情、安慰的心理医治患者，特别在今天已是生物心理社会模式的情况下，对医生的要求更高了，既要医好患者的病，更要了解、疏通病人的心理状态，满足病人的合理要求，使患者感到住院时有一个良好的心境，配合医生治疗，我们感得“将心比心”是很有说服力的，当你无视病人的痛苦时，多想一想，要是你生病，希望医生怎么对你，另外，医学科技迅猛发展，医务人员要有“百尺竿头，更进一步”的事业心，努

力掌握先进的医学科技，为患者服务。在仪表上、行动上、语言上、医疗工作过程中，使患者放心、满意、高兴，这对医院的两个效益很有好处。

在医患关系问题上，医方固然是一方面，但患者也是重要的另一方面。主要表现在：

(1)有些患者对医疗期望值过高，认为是小病应治愈，有的是道听途说，这种病怎么医成这种样子，产生不满心理。在医院闹了起来。有些修养较差的家属侮辱医生。

(2)不信任心理：有些患者希望老资格医生为其治病，一旦得不到满足，出了一些合并症，将认定是年轻医生造成的，发生纠纷。

(3)有些病会产生不良心理影响，如癌症、慢性病、长期不愈，患者发生不满，绝望心理，将会迁怒于医务人员。

社会主义法制包括了诸多的卫生法规，其根本职能是保护人民群众的合法权益，同时医务人员行医权益受到法律保护，体现法律面前医患关系人人平等，从而保障社会主义医疗秩序的正常进行。

社会主义医患关系有自己的道德标准和要求，这种道德要求是建立在医患双方共同遵守的基点上，是双方共同的责任。它要求医患双方彼此尊重、平等待人；建立医患之间的友爱和信赖关系，在遵守法律法规的前提下实行保护性医疗。我们本着“以人为本”、“以病人为中心”，坚持不懈地发展良好的医患关系，才能保证医院的竞争力，才能促进医院的发展，才能完成医护工作者的天职。

医患培训心得体会篇七

医患沟通是现代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。医护人员对患者的人文关怀、尊重、沟通就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，增加医院的综合竞争力。

通过这次观看医患沟通的视频，我对医患沟通的重要性有了更进一步的理解。首先医患沟通是医患之间不可缺少的交流，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。医患沟通是贯穿于整个医疗活动过程中，在较大程度上决定了医院服务质量的特殊的人际交往过程。其次医方通过与患者的沟通，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，医患之间良好的沟通，还可以减少不当医疗行为的发生。例如患者体质上的特殊情况，只有患者自己最清楚，而有些特殊情况医务人员可能检查不出来。如患者药物过敏情况，如果医务人员在询问病史时没有深入地了解，而使用了不应该使用的药物而发生了过敏反应，则会发生不当的医疗行为。

同时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。

者家属沟通困难时，另换一位医生或主任与患方沟通；当医生不能与某位患者家属沟通时，可以换一位知识层面高一点的患者家属沟通，让这位家属去说服其他家属。

总之，在医疗工作中，医护人员需要不断地加强自身全面素质的提高，掌握沟通的艺术，努力为患者营造一个舒适、安静、安全、自信的环境。同时对患者提出的各种各样问题应

该耐心解释，切忌大声呵斥、简单粗鲁，敷衍了事。医护人员如能和患者沟通的非常融洽，不但可为治疗疾病提供信息，促进疾病的好转，提高疾病的治愈率，更重要的还能及时化解医患之间的误解和矛盾，减少医患纠纷和医疗事故的发生。

医患培训心得体会篇八

有幸亲自聆听了来自北京大学医学人文研究院王岳老师关于《重新认识知情同意与医患沟通》的讲座，这次讲座，可以说是迄今为止，我听到的最生动的，最难忘的一课。

王岳老师用他生动幽默的语言，介绍了一个个经典的案例，来诠释“知情同意与医患沟通”。作为一名医疗工作者，如何理解“知情同意医患沟通”这八个字，值得每一名医疗工作者深思。

再次，关于医患沟通的告知对象也有的新的变革，目前要求被告知对象是患者，近亲属等等，同时还充分的说明了一个很重要的问题，当患者失去决定能力时，患者的近亲属或者患者的授权委托人代替患者做出决定。当是，如果患者近亲属或授权委托人的决定出现重大的失误时，医生要以抢救生命为第一位，可以视为决策无效，这一点是之前没有涉及到的。

最后，通过本次讲座，我深深的体会到，之前工作中的不足之处。医生要懂换位思考，同时要充分沟通，选择适合的对象进行告知，避免患者囫圇吞枣式知情，避免医生骄傲自大式告知。

无论医疗技术发展多么先进的水平，无论人民的物质文化生活发展到如何富足，良好医患沟通永远是一个永恒不变的主题！

医患培训心得体会篇九

据调查，目前医患关系比较紧张，全国有73.33%的医院出现过病人及其家属用暴力殴打、威胁、辱骂医务人员。59.63%的医院发生过因病人对治疗结果不满意，纠集多人在医院内围攻、威胁医务人员人身安全；35.56%的医院发生过因病人对治疗结果不满意，纠集多人到医务人员或院长家中威胁医务人员人身安全。

患者和医生本应该“和平共处”，可是现在的医生和患者却成了“敌对”“敌人”，有的医院医生上班头戴安全帽，有的医院出现医生被杀事件，总结其原因有如下两个大方面的原因：

1、求医心切，对医学的期望值较高，不希望后果不好。

希望医护人员对他们的病情重视，更多地关心。

2、希望医务人员耐心解释病情的服务态度。

3、医疗费用不能太高。

4、尊重他们的人格、隐私权利、过分强调知情同意权。

5、个别患者有钱、有权，认为医务人员就必须为其服务，我是上帝，可以唯所欲为。

6、发生患者死亡或不良后果，人财两空，认为打闹就可以得到补偿。

7、医生不负责任，感到信誉危机。

1、患者不懂医学知识，应当听医生的话。

2、患者太多，没有时间耐心细致地解释，另外患者也听不懂。
(患者要求医生指出x光片中的病变位置)

3、一些小病没关系，司空见惯，患者及家属大惊小怪。

4、医疗费用、药品定价不是医院定的，患者无理对医院提出费用过高问题。

5、工作太忙，职业风险大，收入低，价值无所体现，很辛苦，得不到理解，很委屈。

6、由于医患纠纷紧张，保护自己，只要不违规，也不会积极突破实施抢救。检查完备，不能考虑费用问题。

7、患者是否要告我。

综上所述，要想处理好医患关系就是要解决以上这些问题，解决这些问题的有利工具就是医患沟通，只有相互沟通建立信任。

完成。在与患者沟通的过程中，很轻易的就了解了患者的基本情况，如年龄、性别、有无既往史、用药否及用何种药物，检测前患者状态、检验目的等。从而确信检验结果与临床症状是否吻合，用以了解检测结果的可信度。

所以，加强医生的沟通技能应是医生必做的必修课。在培训课上，老师讲述了医患关系现状和作为医生应怎样和病人沟通才能更好地达到了解病情和治愈疾病。在日常工作中我们更真实地体验医患沟通的问题，同时让我们将学到的理论应用到实际工作中。我们用医生或患者的视角看待沟通的问题。

在疾病面前，生命无贵贱之分，更没有身份的区别，神圣而崇高的白衣天使，永远把病人的生命和健康放在第一位，只有无条件的爱，才是真正的善待。从善待病人中给予医务人

员自身心灵的回报。对待病人，不管他是谁，熟悉与不熟悉，是官是民，都要秉持同样的礼节和敬意，就像你期望从别人那里得到尊重一样。善意地帮助病人，正确处理医患双方关系，从而分享病人治愈康复后的快乐，在事业中求得发展，在工作寻找到乐趣，慷慨付出，不求回报，必然会得到病人的爱戴。

医患培训心得体会篇十

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：

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。

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。

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。

医务科

20xx年12月29号