

医疗行为中的人际关系

四川大学华西临床医学院
精神病学及精神卫生学教研室

医疗行为中人际关系的 定义及内容

n 定义： 发生在医疗行为中的人与人之间的关系

n 关系涉及到的内容：

- 1. 患者及其亲属；**
- 2. 医院工作人员（医生、护士、管理、后勤等）；**
- 3. 社会的“无关人员”（候选患者或家属）**

关系定位对医疗行为人际关系的影响

n 职业性关系 ----- 发生在诊断和治疗过程中

n 非职业性关系

角色改变：由医生 -- 患者变为朋友、恋人；由共同从事医疗行为的两方变为从事其它活动的伙伴关系

处理两类关系有完全不同的准则

n 家长制医疗模式-----医生暂时充当患者的“家长”，医生对患者绝对地倾心，患者对“家长”绝对地服从和信任

n 要求：医生高个人素质和道德水准（“白衣天使”）

n 口号：“将患者当亲人”

n “民主制” 医疗模式-----医患关系是对等的，强调“知情”和自己的生命自己负责

n 要求：从业人员的职业化程度，规则

n 口号：知情、自己的生命自己负责

患者心态对医疗行为人际 关系的影响

患者就医目的

- n 缓解症状、解除痛苦、挽救生命（满足生存需要）
- n 寻求同情、沟通（满足接纳的需要）
- n 寻求安全感
- n 获得有关信息

患者的角色含义

- n 可以疾病为理由，减免社会义务和家庭义务
- n 可以疾病为由要求治疗和得到其它形式的帮助（经济的、道义的等）
- n 可以疾病为理由得到别人的馈赠、得到亲友的探视等
- n 有责任和义务配合治疗，争取早日康复

马斯洛需要层次理论在患者中的体现

n 生存需要-----求医行为、基本的空间、膳食、必要的病房环境等

n 安全需要：

恰当的环境（人文与自然环境）

疾病的诊断、治疗方案、结局、药物的不良反应、手术的并发症等

治疗者的背景情况

马斯洛需要层次理论在患者中的体现

n 接纳与被接纳的需要

希望自己被医疗一方所认识和了解

希望自己为其他病友所认识和了解

患者之间的相互照应和包容现象

医疗管理方面应该注意到这种需要

n 单人病房，多人病房？

n 年龄归类的病房，各年龄混合的病房

n 精神疾病患者的男女病房

马斯洛需要层次理论在患者中的体现

n 尊重与被尊重的需要

对外的联系---重性病房的磁卡电话

接受探视-----精神专科医院的探望患者时间

病情受到重视

n 自我实现的需要

同病相怜帮助别人

“管闲事”

对医院管理的指责

患者及其亲属的心理防卫机制

- n 患者及其亲属的“投射”
- n 患者及其亲属的“退回”
- n 患者及其亲属的“替代”
- n 医患间的移情和反移情问题

医生心态对医疗行为人际 关系的影响

医方工作的目的

- n 工作、生存
- n 社交、接纳与被接纳、尊重与被尊重
- n 自我实现

医生角色含义（责任）

n 诊断和治疗

n 预防

n 为社会提供安全感

医生角色含义（权利）

- n 诊断疾病的权力
- n 了解患者隐私的权力
- n 检查患者的权力
- n 对患者进行创伤性治疗的权力
- n 决定患者康复和回归社会的权力
- n 参与司法的权力
- n 获取较高报酬的权利

医生角色含义（义务）

- n 以社会需要决定自己的工作
- n 不计报酬地工作
- n 不计时间地工作

医生的心理特征

- n 优越感-----身体健康和医疗职业
- n 主宰欲和控制欲
- n 希望被接纳和尊重-----同行和患者
- n 希望获得成功-----医生的自我实现的需要
- n 同样存在着不自信和心理防卫机制
- n 社会文化背景和不同历史时期对医生心态的影响

规则对医疗行为中的人际 关系的影响

关于“规则”的内容

- n 法律、法规（一般规则和专业规则）
- n 关于伦理和道德的规则
- n 关于习惯性的规则

医疗行为中的伦理准则

尊重:

- n 尊重生命：公共卫生政策及应对措施是否体现对生命的尊重
- n 尊重人格：作为人的基本权利与声誉的尊重(知情权，隐私权，选择权，无歧视与偏见)
- n 敬重义务：自然义务（尽职）
 社会义务（责任）
 道德义务（自律）

- 住院部收治患者中的”小事”
- 精神专科病房安装磁卡电话的故事
- 专科病房的防外逃问题
- 专科病房的“防男女关系”问题
- 专科病房的“安全检查”

沟通技巧的作用

与成功沟通有关的因素

- n 定位
- n 规则
- n 对患者心态的了解
- n 对自己心态的了解
- n 具体技巧和工作语言的掌握

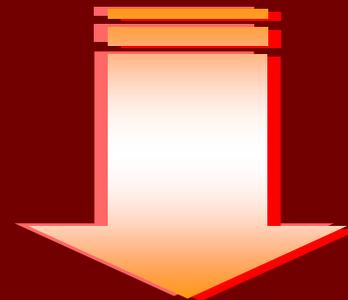
案例1

- n 事件：患者未按照预约时间来就诊
- n 导诊护士：对不起，你来晚了，过了预约时间
- n 患者：请原谅，我出门堵车，所以晚了，能否有劳医生给我看看，挂号不容易
- n 护士：不好办，医生这时正看其他病人，而且时间没有空出来的了，你早点出门就不会堵车了嘛
- n 早点出门?!，妈的，你试试!

从沟通上的“黄金定律”



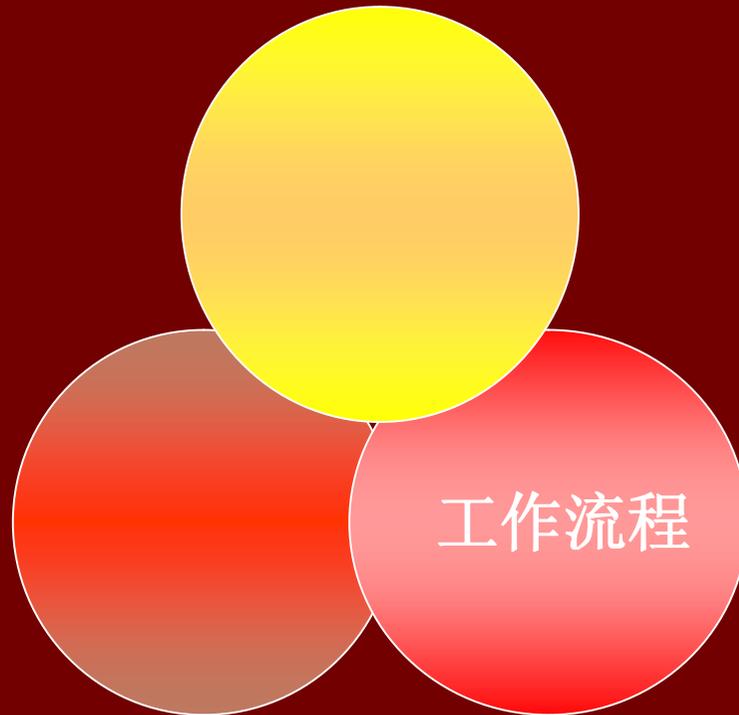
n 不要用自己喜欢的方式去对待别人，而要用别人喜欢的方式去对待对方。



到沟通上的“白金定律”

n 你希望别人怎样对待你，你就怎样去对待别人。

细节决定一切



医生的文化观念对关系的影响

对员工应该解决的问题

- n 为谁工作（自己？患者？单位？）
- n 工作目标（动机、价值取向和自我激励）
- n 员工对单位的定位（主人？雇员？跳板？达到某种目标的载体？）
- n 员工对单位的态度（对同事—协作；上司—忠诚；患者服务—承信）
- n 稳定与变迁---由醉汉所产生的思考

n 医疗行为所涉及的三大群体-----

医护人员、患者及亲属、社会“无关人员”

n 例1:在美国西北航空公司飞机上的感受

n 例2:国内医院中的门诊见闻

n 结论: 凡是做与人有关工作的人都应该是管理者

关于医疗行为中的“双赢”

n 达到当事各方的双赢就是管理的基本目标

n 关于患者方面的需求

基本需求

感受：

例1：由机场接人的指示牌所想到的

例2：由医院的服务设施引起的思考

例3：由医护人员的工作方式所引起的思考

建立良好的医患关系应注意的问题

- n 法律意识和道德观念
- n 角色含义的把握
- n 正确处理移情和反移情的问题
- n 正确了解和对待患者及其亲属的心理防卫机制
- n 正确认识自己的心理问题
- n 适当的沟通技巧 (1) , (2)



谢谢

n 患者路遇医院工作人员的情景

n 导诊护士

n 医生应诊中的问题

n 小结：

应诊也是营销

每个工作环节是整体的一个部分

工作的目标是什么

- n 实现通知，并打出名牌
- n 事先通知，并打出单位名称
- n 事先不通知，打出名牌和/或单位名称
- n 事先通知，让客户自己寻找
- n 由以上情况所联想到的医院服务（如预约挂号的提醒、预约挂号临时取消的事先告之、其它提示）