

# 提高医患沟通技巧 搭建医患之间连心桥

本报讯(护理部主任 张如莘 报道)为进一步提高医患沟通能力,正确处理好医患关系,2015年7月11日,我院参加了中国人民大学一辉瑞公司组织的县级医院中层干部培训视频会议。中国人民大学兼职教授、中国医师协会医患关系委员会窦令成医师从当前行业形势,医患沟通技巧等做了深入浅出、通俗易懂的授课。

窦教授分析了当前形势:医院市场化,医疗市场竞争激烈;知识更新的周期缩短;医患关系紧张,纠纷不断,80%的医患纠纷是由于沟通不良和沟通不到位引起。我们不能改变社会、患者、媒体,能改变的只有我们自己,要不断提高自身修养,加强医患沟通、与媒体的沟通。良好的医患沟通不仅大大降低纠纷,还有利于医师

了解和诊断病情,更有利于医院可持续发展。

如何做好沟通?所谓沟通就是说得体的话,做得体的事;寻找自己的位置;培养自己审时度势看清环境变化的眼光;不要执着于经验,养成迅速适应环境的习惯。要了解沟通的主体,沟通要从心开始。窦教授以自己的亲身经验告诉我们遇到纠纷应当怎么做。沟通的步骤:一是听,要听出弦外之音;二是看,要看出真心;三是问,要问出真需求;四是说,要说到点子上。

要把握医患沟通的时间,即入院前、入院时、住院期间、出院时、出院后的随访沟通。医患沟通的内容包括诊治方案、诊治过程的沟通,医务人员应向患者或家属介绍患者疾病诊断情况、主要治疗措施、重要检查的

目的和结果、可能引发的严重后果、药物不良反应、手术方式、并发症及防范措施、医疗药费等情况。医患沟通的方法有预防为主的沟通、视具体情况变换沟通者、书面沟通、集体沟通、协调统一后沟通(医一医、医一护、护一护之间协调统一)、实物对照讲解等。全面提高医患沟通技巧,树立良好的第一印象,创建轻松的住院环境,构建心与心的桥梁。

窦教授用医患心理学的概念,剖析了医患角色及医患关系,课程富于实用性、技巧性与艺术性,完全以管理实践操作为着眼点。通过本次课程的学习,使我们提高了医患交往与沟通技巧的能力,对建立良好的医患关系有了明确的思路。

## 我院开展夏季消防演练 提高医务人员火灾应急能力



本报讯(保卫科 刘桂鑫 报道)为有效提升医院消防安全管理水平,提高医务人员防火自救能力,深刻汲取河南鲁山“5.25”特别重大火灾事故教训,落实夏季消防检查工作,我院于6月21日对全院消防通道、安全出口、消防设施、电器线路等各个方面进行了一次全方位的排查。同时,组织开展了消防安全知识培训和演练。

医院专职消防员结合实际案例,详细讲解了消防法规、火灾危险性及预防措施,针对医院消防安全特点,讲解发生火灾的处理、逃生知识,及灭火器使用等安全常识。接下来开展了实战演练,从火情发生,火灾预警,疏散解救,到扑灭火源,各行动组紧密配合,有效地控制了火情。

通过这次培训和演练,有效地普及了消防安全常识,使我院医务人员增强了安全防范意识,掌握了火灾等突发事件的处理流程,进一步提高了防火灭火能力。



## 我院参加市医学会 2015年康复学术会议

本报讯(中医科副主任 张巨山 报道)6月27日,由廊坊市医学会组织召开的物理医学与康复学分会2015年学术会议在香河县人民医院新院区举行,市、区、县参会人员共计100余人,我院中医科副主任张巨山参加了此次学术年会。

会议由廊坊市物理医学与康复学分会副主任委员、廊坊卫生职业学院康复科主任张震主持,中国康复协会副秘书长和香河县人民医院新院区张书记致辞。上午由与会专家作学术报告,并与参会人员共同研讨学科建设,报告分别由首都医科大学附属宣武医院医

学博士岳剑宁主讲《慢性疼痛诊疗技术》,廊坊卫生职业学院康复科主任张震主讲《脑卒中偏瘫患者的临床康复思维和常用技术》,日本知名康复治疗师新保松雄主讲《基于现代Bobath概念的神经康复》。下午由香河县人民医院王院长带领与会人员参观香河县人民医院康复治疗科室的建设。

通过这次学术交流,初步了解物理医学与康复学科技现状和发展前景,对提高我院物理医学与康复医学专业的整体水平有明显促进作用。



## 我院参加省医学会临床药学会年会

2015年7月11日至12日,在石家庄颐园宾馆举办2015年河北省医学会临床药学会年会暨“医院药事管理与安全合理用药”国家级继续教育培训班,我院药剂科主任贾颖与来自全省医院的200多位药师参加了本次会议和培训。

学会邀请了省内外16位专家分别做了《精准医学背景下临床药学发展》、《临床药事服务的现状和发展》、《个体化药物治疗实践与展望》、《临床药学与超说明书用药》、《冷链药品的管理》、《重症患者抗感染诊治进展》、《从细菌耐药监测数据看合理应用抗生素》、《血脂异常和心血管疾病的新认识》、《复发性流产及其治疗药物的评价》、《河北省药物经济学发展状况及分析》、《基于URM平台药品不良反应上报分析》、《加强学习,促进合理用药》、《患者用药教育》、《对医院药事管理质量控制指标的探讨》、《2014年河北省三级医院诊疗合理性评价》等精彩报告。会议期间还安排了青年药师岗位风采展示环节,来自不同地区三级医院的12位年轻药师与大家分享了在医院药学工作中的经历和感悟。

通过此次培训、交流学习,让更多的药师了解到医院药学的发展趋势,意识到药学工作模式已经开始转型,从而明确今后的努力方向。

## 我院参加廊坊市乡镇卫生院药学人员培训与基本药物合理使用师资培训

为进一步推进基本药物制度及合理使用,根据河北省卫计委要求,2015年6月18日由廊坊市卫计委组织在宝鑫金源饭店会议室举办此次培训班。我院韩福胜副院长、杨征宇副院长及药剂科主任贾颖参加。

培训共分两部分。上午,首先由河北省医用药品采购中心王新立主任对我省药品采购相关政策进行了解读,明确要坚持坚持以省为单位的网上药品采购方向。为加强药品采购全过程监管,要求从新建的三个平台采购药品,优先基本药物采购。随后由河北省医用药品采购中心张丽辉科长介绍了如何收集医疗机构的反馈信息、借鉴他省经验对新平台所做的改进,并且对参加培训人员提出的相关问题做了现场解答。最后,市卫计委王玉虎副局长做了2015年上半年全市网采工作总结,其中对大厂等县药品网采工作开展的踏实稳定给予了肯定。对全市各级医疗机构提出要坚定信心,走阳光采购之路;尽己之力,强力推进、积极探索药品耗材网采工作。

下午是有关基本药物的专题培训。先后有来自廊坊市中医院内科的王晓波副主任对《国家基本药物临床应用指南(化学药品和生物制品)》做了要点解读,三河市人民医院刘海永副院长讲授《国家基本药物中成药的合理使用》,廊坊市人民医院药学部张秉尧主任讲授《践行国家基本药物制度,合理使用药物》。

通过本次培训学习,进一步提高了各级医疗机构医务人员对国家基本药物及相关制度的认识,明确了基本药物保障供应、合理选用的重要性。

(药剂科主任 贾颖 报道)