

# 2023年护患沟通会议记录宣教内容(大全7篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 护患沟通会议记录宣教内容篇一

应利用发放清单的机会，提前告知费用不足。对仍欠费者，应先了解欠费原因，针对不同原因，采取不同方式进行沟通催款。

1、对病情较轻，治疗效果满意，或无陪护病人直接向病人催款：“你好”，这几天感到用药咋样？然后倾听病人叙述疗效，根据情况婉转地给病人说：“您今天的药已取，账上已欠费了，为了不影响您的治疗，请您今天在方便的时候到收费室交一下费，好吗？若需要我们帮忙联系家人，我们可以帮忙联系，如果你直接联系没有通讯工具，我们可以给您提供手机。”

3、对治疗效果不满意催款方式：由护士长与主管医生结合，由主管医生和护士长找病人家属沟通，进行催款。

4、对于病人子女较多、无人负责，都不愿交钱情况下：要找出谈话办事公正磊落，有影响的关键人物进行沟通催款。

问题是不可能的，首先，做为医务工作者，我们把医德看的很重，知道你们的钱也是汗水换来的，非常不容易。我们在操作加药时，连一滴药都不愿意浪费掉，都加进液体瓶里了，至于您提到的效果不是十分明显的问题，一个是咱药才刚用

几天，疾病的发生、发展要有个过程，再观察看看，我也会把你提的问题向主管医生反映一下，查找一下效果不好的原因。总的来说，我们也非常希望你花最少的钱，用最短的住院时间，康复出院。这是我们医院的服务宗旨和要求。另外，我们的治疗室的窗户玻璃都是透明的，每天上午护士在里边做治疗是两人查对后再加药，并签护士名字，也欢迎你到窗外监督我们的工作，这样你会更放心些。

2、对中药制剂有时颜色深浅不一，怀疑少加药的沟通：1) 护士在加药时，要留意观察药物的颜色，要提前向病人或家属告知药物换批号或厂家后，颜色或深了或浅了的变化情况，使病人或家属预先知道情况。2) 若病人先发现药物颜色与前一日不一样，护士应先道歉说：对不起！今天我忘了给你说了，咱今天用的药换批号了（厂家）颜色有些浅，但剂量、浓度给以前一样，不影响疗效的，但咱今天第一次用这个批号（厂家）的药，你要有啥不舒服及时给我说，我会随时来看你的。

看中，如果有把握就给病人讲：“这个血管我看不错，能从这个地方进针，进到这个地方，你看怎样？”如果病人说：“那你扎吧！”要珍惜病人对你的信任，以严肃认真的态度去完成此项操作。遇到特殊病人经沟通仍不信任，不愿接受你为他做治疗者，绝不要很勉强，要满足病人的要求。如果操作不成功要说对不起，给你增加了痛苦，请你原谅。

首先，要利用交接班、查房与病人沟通的机会，及时发现哪些病人有心理问题，啥原因引起的心理问题。针对不同原因引起心理问题进行有效的沟通。（略举2个例子）

1、子女忙不来照顾老人的沟通：今天心情咋有些不对劲，是不是这两天孩子们忙没来看你想孩子们了？不要想恁多，你那孩子们够孝顺了，都是抢着给你交钱，夜里轮流在这照顾你，白天还得上班，他们也很辛苦，有啥给我说，我会尽量帮你解决的，好不好！

2、经济、疾病双重压力的沟通：如癌症晚期、长期住院、花费高，又看不到希望，想放弃治疗。首先，护士要讲：你的家庭如果失去你，给你的亲人会带来很大的痛苦。您要树立战胜疾病的信心，要相信医学的发展，相信我们的医疗技术，只有坚持治疗、不懈努力，保持乐观积极的心态，我相信任何病魔都会被我们击倒的。也希望您能继续配合我们的治疗，我们也会尽量用最有效、最低廉的治疗方案，尽快控制您的疾病发展的。

首先要认真倾听病人的诉说，然后要进一步询问情况，如果自己能

够说明情况要给病人或家属进行说明，如果自己不能说明情况，千万不要勉强去说明。应该说：我将你的情况向主管医生反映，让他来给你检查一下，进一步查找一下效果不好的原因或病情变化的原因，请你稍等。

一是要用心去沟通；二是沟通中要体现人文关怀和利用眼神、肢体语言来加强沟通的效果；三是要把握好沟通的时间和机会，注重沟通技巧。

## 护患沟通会议记录宣教内容篇二

护患关系是护理的一个永恒不变的话题，如何缓解护患的关系在于沟通，沟通则重在技巧，在听完全主任深入浅出的《护患沟通技巧》之后才发现，我们一个不经意的动作，不经意的一句话随时都会影响到护患之间的关系，一边听，也一边在我的大脑里搜索，其实全主任在课中讲的许多例子在我们的现实工作中是可以看到的，不说别的就说“不同意检查，后果自负”这一句，想想，如果我是病人，我也会生气的。处理事情的方式很多，为什么我们不能选择缓和一点的方式呢，人在生病的时候本来就很脆弱了，来到医院不但得不到关心，反而听到这些不负责任的话，怎么会放心的治疗呢？现在是的医疗模式已转为“以病人为中心”我们应该是

与病人对话，以人为本，尊重和关心人。

在课中全主任讲了很多的细节，这些细节都是我们工作中很容易忽视的，如说话的时候没有与病人对视，虽然只是一个小小的细节，可是却容易引起病人的误会，觉得没有尊重他，引起反感，对此，我也进行了反思，有时我们也会认为跟病人熟了，说话就不必客气了，其实不然，无论何时我们都应该谨言慎行，医生、护士代表的都不只是自己个人，还代表这医院的形象，你的一言一行都会体现你的个人素质、修养，如果病人对你的印象不好会直接影响到医院的形象，就像全主任讲的那个因不注视病人而引起的官司一样，你的知识，医术再怎么高明都不会得到病人的认可，反而是怀疑，所以在工作中，我们不仅要跟病人沟通交流，还要做得有技巧，像家人一样的对待，在说话解释之前就应该好好想想应该怎么说，避免说出一些比较伤人的话，在工作中是有些病人比较的难护理，但也不能因为这样而对人冷言冷语的，这么做的后果只能是适得其反，还有可能会被投诉的，之前一直未曾想过那么多，在听了这次课之后才发现，在沟通方面，我们要学的还有很多！

## 护患沟通会议记录宣教内容篇三

医务人员的自身素质，技术水平是第一位的。因此，要多学习理论知识，注重实践操作锻炼，虚心向经验丰富的同事学习，不断提高自身的综合素质，为了更好地塑造护士形象，提高护患间的亲和力，要进一步注重个人仪表、审美等综合能力的培养，言行举止做到得体大方。另外平时还要学习多学科的知识，拓展自己的知识面。以自己过硬的素质赢得患者的满意与肯定。

儿科护患沟通技巧：树立良好的形象，抓住时机、营造沟通的氛围

患者对护士的第一印象非常重要，一声称呼用词是否得体，

会影响到护患交流。交流时护士可根据患者的身份、年龄、职业及文化层次的不同，因人而异的称呼他们，在维护他们自尊的基础上，选择他们喜欢听的名称称呼他们。新入院病人对环境陌生，护士应主动的向患者作自我介绍，用清晰纯朴的语言、温和关怀的语气。如“请您先坐着休息一下，我马上为您安排床位”，让患者感到亲切、融洽、无拘束，使患者尽快熟悉周围环境。与患者交谈时，应掌握好开场白，理清思路。首先问候患者，从饮食、睡眠等日常生活中谈起，以创造温馨和谐的气氛。然后针对要了解的问题进行直接或间接提问，对性格开朗的患者，可给他们多一点的讲话机会，让其说出自己的意见、观点和感觉，以得到更完整、全面的资料；对沉默寡言与不愿谈及疾病和有关的真实情况时，护士应用引导的方法，主动讲解有关疾病的知识，用讨论方式进行引导或重点询问。交谈时态度要诚恳、热情，认真倾听，保持目光接触，不要有分心的举止，如看表或和他人谈话，不要打断对方话题，双方应保持使人感到舒适的距离和姿势。

一般患者初到医院都会感到陌生，容易产生焦虑、恐惧等，此刻患者渴望有人与他主动沟通，了解医院情况。护士应该抓住这个时机，面带微笑以真诚、热情的态度，以简短寒暄与问候开始，然后进行入院介绍，这样缓解患者的陌生与紧张感。

### 儿科护患沟通技巧：鼓励患者表达掌握信息

护士要学会倾听与沉默，伴随患者述说的语言、声调、表情等，加以点头和眼神的关注，使患者感觉到你不仅是在听，而且已经体会到他的心情。沉默一般用于沟通中期，主要是给患者提供思考的空间，尤其悲伤时护士沉默片刻，患者会感到你在认真听他讲述，他的讲述已感动了你，而且达到情感的交融，并给他继续讲述的信心，同时也增加对护士的信赖感。

恰当运用心理暗示：暗示是语言、寓意创造的一种非药物的

治疗效果，是心理治疗的方法之一。有时暗示能带来优于药物作用的效果。在护患沟通中，有很多地方可以借鉴暗示来帮助护患架起沟通的桥梁。

儿科护患沟通技巧：对不同文化层次的患者采用不同沟通方式

病人来自四面八方，年龄的差异，文化程度的不同，要求我们每名护士在护患沟通中要对病人有所了解，才能采取不同的方法，抓住契机和病人进行沟通。在临床护理中，经常能遇到很多患同样疾病的病人，但由于文化程度的不同，对疾病的认知程度差距非常大，这是因为，文化层次高的病人，经常阅读自身所患疾病的书籍，而且他们对自己所服药物的作用、副作用了解得非常清楚，因此，对每日更改治疗药物非常敏感，护士应抓住这一时机，给这类病人讲解所更改药物的作用及副作用，并且就病人提出的问题进行准确的回答。然而，对文化程度低的病人，在与病人沟通中，抓住病人对所患疾病不了解，不知道经常诱发疾病的原因，及更想知道自己预后的这一心理，耐心地给病人讲解一些病人能接受的医学知识，引导病人提问，针对病人提问，进行回答，让病人树立良好的战胜疾病的信心。文化层次较低的或老年人沟通要尊重他们，而且要通俗易懂，必要时可重复。在回答病人提问题时，应以事实求是的态度，知道多少回答多少，不知道的，查阅有关资料后再回答。与同龄患者沟通应平等相待，看成自己的朋友；与患儿沟通应爱护、关心、抚摸。总之，护士依据不同的患者，扮演不同角色进行沟通，使患者予以接纳达到沟通目的。对不同患者，只有采取不同方式进行沟通，才能达到有成效的沟通。

儿科护患沟通技巧：采用有效的提问方法

用封闭结尾式问题，这种提问方式将答案限定了，患者只能做是或否的回答。如您家中有人患糖尿病吗？这种方法在很短的时间内，获取所需的信息。适时提出开放结尾式问题：护

士在进行心理护理时可采用此方式，可诱导患者说出自己的观点、想法和感受，回答范围广泛，使患者宣泄内心真实情感，达到心理的平衡，如这次发病是什么原因?这样使患者有较大的自主权，同时护士获取大量信息，使心理护理更有针对性。

### 儿科护患沟通技巧：入院宣教

治疗护理前，护士应做好解释宣教工作，消除患者的紧张恐惧感。操作中，要不断地询问和关注患者的感觉和要求。如“您认为这种饮食如何?”等，以增加亲切感、信任感和安全感。如果患者因疼痛烦躁不安，护士应耐心解释、劝慰和疏导。

### 儿科护患沟通技巧：把握良好的语言技巧

当患者询问病情时，护士应逐一耐心地做出解释，做到恰如其分的告知病情，又能让患者满意。这就要求护士针对患者的思想知识水平、个体心理特征，用不同的安慰性、解释性和暗示性语言，由浅入深地让患者了解病情，对特殊病如癌症患者，应遵循保护性的医疗制度，不可直言相告，可用委婉的用辞把“癌”字说成“溃疡”或“肿块”等，避免患者产生恐惧心理。进行语言性交流沟通时，语调要柔和，声音要和谐，使人听后感到温馨、悦耳、声情并茂，音量应适中，也可根据不同场合、谈话内容来确定讲话的音量，如进行心理护理时，音量宜小，以使谈话显得亲切，患者更容易接受。

## 护患沟通会议记录宣教内容篇四

护患关系是人际关系的一种，一方面是护理工作者，另一方面是患者。护患关系从患者就诊即建立，直至出院后才告完结，贯穿于护理工作的全过程。在临床工作中，与患者接触最多的是护士，同时，护患关系的主动方也是护理工作者。

## 2. 目前引起护患矛盾的主要原因

### 2.1 护士方面的原因

2.1.1 有些护士工作不积极，怠慢，责任心不强是引起矛盾的主要原因。目前由于护理人员大量缺编，护理工作责任重大，工作辛苦，而护士的待遇和地位相对较低，缺乏社会理解等因素。使得部分护士的生理和心理长期处于疲劳和淡漠状态。缺乏工作热情，而致工作被动、敷衍了事。在工作中，一些护士为了尽快完成护理工作。时常简化操作规程，降低了患者的护理质量。

2.1.2 护士的文化技术水平相对偏低。目前护士的知识结构、业务素质、技术水平和能力相对于医疗技术的发展和人民群众多元化的服务需求存在差距。由于护士的专业技术水平所导致的医疗纠纷时有发生。如不会使用新仪器和设备、操作不熟练，可影响观察患者病情，延误患者的治疗。

2.1.3 病房环境差，设备陈旧。患者需要安静干净的就医环境，而有时基于医院条件限制，病房环境不是很好，患者对环境的抱怨往往发泄到护士身上，而医疗设备的落后也能影响患者的康复。如监护设备的陈旧，有时出现故障。影响观察病情，这时就会引起家属对医院的不满，若处理不好，也易引起护患纠纷。某些医务人员的责任心不强延误了患者的治疗，引起患者的不满，而患者的这种不满情绪常常是一些医患纠纷的导火索。

### 2.2 缺乏交流

2.2.1 与医生交流在护理工作中，护士有责任及时、准确地向医生报告患者的病情及医嘱的执行情况。如因某种原因未及时向医生报告，给患者带来不利或延误病情，就极易引起纠纷。假如工作中护士对某个医嘱有疑问，应向行医嘱的医生及时核对、查明。绝不可随意更改或不执行。



2.2.2与患者的交流患者往往认为自己的病是最重要的，自己最需要照顾与关怀，自己应先得到治疗。而病区往往患者很多，仅有的几名护士不可能人人都照顾周全，而护士与患者或家属又缺乏交流，所以急脾气的患者或家属易产生过激情绪，成为纠纷的诱因。

## 2.3患者的原因

2.3.1人们过度的自我保护意识随着国家法制的不断完善，人们的文化素质不段提高，自我保护意识不断增强。而近年来医院的医患纠纷不断暴光以及社会舆论的导向作用，使得患者对医院既依赖又有些敌意。患者要求在整个医疗过程中要明明白白消费，护士对患者提出的任何疑问都要耐心仔细地回答，如有不当，就会引起矛盾。

2.3.2患者对医院和护理服务质量的过高要求患者入院后希望有良好的医疗环境，自己得到最好的服务，无视其他患者。对护士也要求很高，若护士一针扎不上就会引起他们很大的不满。此时护士若处理不当，就会成为一些矛盾的导火索，引起矛盾。

## 3. 应对措施

### 3.1合理调配，自我调节

根据实际情况合理调配护理人员，保证护士有足够的休息时间，这样才能保证护士有充沛的精力投入工作。护士也应根据自己的实际情况和班次进行调节，这样才能既有自己休息娱乐的时间又不影响工作。

### 3.2教育护士树立正确的价值观

热爱护理工作，明确护理岗位的积极作用和意义，增强自信心。加强业务培训，提高应对压力的能力。关心护士，培养

护士的积极情感，加强意志锻炼，提高护士心理调节能力和心理耐受力。教会护士关心他人，急患者之所急，想患者之所想，看待患者如自己的亲人，这样才能赢得患者的信任，减少护患纠纷的发生。

### 3.3 尊重并平等对待患者

护士应该尊重患者的人格和权利。对待患者应一视同仁，不能以患者的财产和权利将患者分级，给予不同的对待。护士只有平等对待患者，才能得到患者的理解和信任，才会积极主动地参与护理活动。

### 3.4 护士要保持健康的体魄和健康的情绪

护士的工作量大，工作时间长，只有保持健康的身体，才能保质保量地完成自己的护理工作。为患者提供高质量的护理服务。同样，护士的情绪也能感染患者。护士的职业角色决定了护士不能像其他人那样毫无顾及地表达自己的情感，而是要理性地控制自己的情感，避免不良情绪影响患者，要始终以积极热情的情绪对待患者，以自己的微笑感化患者。

### 3.5 具有真诚的态度和适当移情

移情是人际交往中人们彼此间情绪、情感互相交流的一种代替性体验。在护患活动中护士要以真诚的心对待患者，善于设身于患者的角度，体验患者的感受，理解患者的情绪和行为，并让患者在护理活动中慢慢知晓，使患者感受到被理解，感受到温暖，从而更加信任护士，积极地配合护理活动。

### 3.6 熟练掌握与患者沟通的技巧

良好的沟通技巧是建立和发展护患关系的基础。护士可以通过语言和非语言的沟通技巧与患者进行有效的沟通，更好地理解 and 满足患者生理、心理、社会等多方面的需要。对患者

实行整体护理。获得满意的护理效果。

### 3.7掌握丰富的护理知识，提高护理技能

护士应具备丰富的护理专业知识和与护理有关的人文、社会科学知识，并在自己的护理生涯中不断学习新知识、新技能，不断提高自己的文化素质和技能水平，才能满足不同患者的需求，提高患者的满意度。

### 3.8提高护士的地位和待遇

只有提高护士的地位，才能从思想上改变患者对护士的看法，才能更加尊重护士，尊重护理工作，这样也能减少护患纠纷的发生。同时，通过不断深化医疗改革和医院管理改革，将护理服务与经济效益挂钩，以管理促效益。以管理提高护理质量；并不断创新以高质量的护理增值服务。为医院取得经济效益，同时使护士的辛勤劳动得到合理的回报。

### 3.9护理人员要不断增强法律意识

改变“懂医不懂法，懂法不执法”的被动现状。在临床工作中严格执行法律法规和各种规章制度、操作规范等。避免护患纠纷。

### 3.10呼吁社会支持

构建和谐护患关系决不能只依靠护理工作者单方面的努力，它需要护患双方相互谅解、相互信任。更需要社会舆论的支持和理解。护理工作者与正规媒体、社团的正确接触，向其宣传自我，争取他们的支持，在优化护患关系的工作中也具有重要意义。

## 4. 讨论

和谐的护患关系有利于提高护理质量，促进患者的康复。医院的管理者应采取有效措施，减缓护患矛盾，为患者提供舒适的就医环境，为护士营造一个宽松和谐的工作环境及团结向上的工作氛围，使护士在为患者的服务中不断完善自我，不断提高护理质量和患者满意度。

## 护患沟通会议记录宣教内容篇五

通过《护患沟通和技巧》的学习，在与患者的沟通中我认为要做到以几点首先，护理人员要有高尚的医德和自身素质，与患者沟通前要端正自己的态度，态度一定要诚恳，让病人对护理人员加深信任感，信任和尊重病人是良好沟通先决条件，沟通是表达自己的情感，首先让患者感觉到你的诚意，信任你、愿意与你沟通，沟通前要充分了解对方的思想情感，只有取得患者的信任，她们才会把最真实的信息传递给你，我们才能了解病人最真实的情况，以便给予正确的引导和护理，使病人的身心处于最佳状态，配合我们的治疗和护理，护患之间有效的沟通将会产生良好的护患关系，促进各项护理工作的开展，能较好的解决患者住院过程中的各种负性情绪及心理需求，对患者的康复起到积极的作用。

护患沟通时要注意称呼，合适的称呼会增加病人的信任感，也要注意关注病人的心理反应，尊重病人，保护病人的隐私，交流时要善于观察，根据病人的认知程度，有针对性的运用医学知识和护理实践经验，帮助病人分析，认真的解释疑问。倾听病人说话时，要全面的理解病人所表达的信息，不能曲解，要有合适的距离，适当的语言，病人在说话时不要打断对方，急于判断，仔细体会对方主要表达出来的真实感受。

护患沟通后，病人感到了熟悉自己所在的新环境，体会到了你的亲切与真诚，减轻了内心的紧张和焦虑，更加的尊重了我们，更好地配合了护理工作，把护患双方连在一起，增进病人的身心健康。我们也感觉到了自豪和骄傲。

# 护患沟通会议记录宣教内容篇六

随着生物—心理—社会医学模式转变，系统化整体护理工作的开展，以人的健康为中心的护理阶段，为了提供适合患者情况的个体化整体护理，护士必须与患者、家属、医生、同事及其他工作者沟通，以更好地了解患者情况，最大限度地满足患者需要 [1]。古代名医扁鹊明确提出用语言安慰患者的思想。古希腊西波克拉底也明确说过：医生有两种东西能治病—语言和用药。加强护患沟通，增进护患关系，可以促进整体护理更好地开展，以此减少护患纠纷发生，提高患者满意度。

## 1护患沟通的目的

帮助建立一个相互信任的护患关系，全面了解患者的情况，收集相关信息，与患者商讨有关的健康问题、护理措施及护理目标，取得患者合作，鼓励患者的参与，与患者共同努力达到护理目标，向患者提供有关的咨询及心理支持，促进患者的身心健康及全面康复，提高护理质量 [1]。

## 2护患沟通的内容

围绕整体护理工作，按照马斯洛的需要层次论，根据患者住院期间现有的或潜在的健康问题、相关知识、信息，依据整体护理患者内容要求进行沟通。

## 3护患沟通的形式

护士每天工作在患者身边，利用一切巡视、观察、操作、治疗、护理机会与患者及时沟通。形式多样不受限制，固定时间沟通和随时沟通相结合，固定人员沟通和随机人员沟通相弥补，运用语言、非语言、文字、图片、手册等方式进行沟通。

## 4 护理部促进沟通成功的措施

4.1 护理部加强护士护患沟通知识培训增强护士主动与患者沟通意识。护理部在11月份利用周四业务学习时间组织全院护理人员进行护患沟通知识讲座，讲解人际关系、护患关系、人际沟通、护患沟通相关知识与技巧，课后进行理论考试。

4.2 护理部加大对护患沟通实施的检查力度把护患沟通作为一个阶段护理工作的重心来抓，每天深入各病区，督促、检查护患沟通开展情况，向住院患者进行开放式调查，询问护患沟通实施情况，随时捕捉护患沟通信息，每周一小结、一通报，表扬先进，督促后进。

## 5 患者满意度

通过发放患者满意度调查表进行效果评价，每月25~30号护理部对全院住院患者进行满意度调查，每个病区随机发放调查表10份。调查表设计见表1，要求患者/家属就调查内容5~10min内完成。结果见表2，11月份是全年患者满意度最高的一个月，与其他月份比较经统计学处理，差异有显著性 $p < 0.05$

表1 整体护理病区患者满意度调查表（略）

表2 11月全院患者满意度调查汇总表（略）

## 6 讨论

护患沟通是护士做好心理护理的主要表现形式和手段，是完成护理任务的重要保证。在临床护理中我们发现，许多纠纷发生与护患沟通障碍有直接或间接的关系。通过护患沟通的学习与运用，督促、检查与落实，密切了护患关系，增加了护士与患者的感情，取得了患者对护士的信任，调动了患者参与护理计划制定与落实的积极性和主动性，减少了不必要

的纠纷发生，11月份护理投诉为零，患者满意度显著提高。结果表明，护患沟通是增进护患关系的桥梁，是联系护患关系的纽带，是促进整体护理工作开展的金钥匙，是打开护理服务通向患者满意的大门。

## 护患沟通会议记录宣教内容篇七

通过《护患沟通和技巧》的学习，在与患者的沟通中我认为要做到以下几点首先，护理人员要有高尚的医德和自身素质，与患者沟通前要端正自己的态度，态度一定要诚恳，让病人对护理人员加深信任感，信任和尊重病人是良好沟通先决条件，沟通是表达自己的情感，首先让患者感觉到你的诚意，信任你、愿意与你沟通，沟通前要充分了解对方的思想情感，只有取得患者的信任，她们才会把最真实的信息传递给你，我们才能了解病人最真实的情况，以便给予正确的引导和护理，使病人的身心处于最佳状态，配合我们的治疗和护理，护患之间有效的沟通将会产生良好的护患关系，促进各项护理工作的开展，能较好的解决患者住院过程中的各种负性情绪及心理需求，对患者的康复起到积极的作用。

护患沟通时要注意称呼，合适的称呼会增加病人的信任感，也要注意关注病人的心理反应，尊重病人，保护病人的隐私，交流时要善于观察，根据病人的认知程度，有针对性的运用医学知识和护理实践经验，帮助病人分析，认真的解释疑问。倾听病人说话时，要全面的理解病人所表达的信息，不能曲解，要有合适的距离，适当的语言，病人在说话时不要打断对方，急于判断，仔细体会对方主要表达出来的真实感受。

护患沟通后，病人感到了熟悉自己所在的新环境，体会到了你的亲切与真诚，减轻了内心的紧张和焦虑，更加的尊重了我们，更好地配合了护理工作，把护患双方连在一起，增进病人的身心健康。我们也感觉到了自豪和骄傲。

真诚对待患者，取得患者信任。在与患者沟通时，不是简单

的聊天，而是将对患者的关心表现在行动上，让患者感受到我们在乎他们，这样更容易接近患者，拉近护患关系。在工作中我们要关心爱护他们，尽力满足患者的合理需要，愿意倾听他们诉说心中的委屈能困惑。不能表示出一点点的厌烦情绪，病人无理取闹时，我们不是逃避，更不能指责，而是要了解事情的真相，找出解决问题的方法。对患者主动嘘寒问暖，把患者视为自己的亲朋好友，经常到病去看看他们，走进他们的生活，没有距离感，让患者明白我们尊重他们，才愿意与我们沟通，了解她们真实想法，满足他们的合理需要，这样才能更好的更配合我们的工作。