

关于如何正确处理 护患关系

**最重要的是：要正确处理护患
之间的常见问题**

1. 操作失败时, 怎么办?

护士服务态度要好，诚恳向病人表示歉意，做好安慰工作，可说：“实在对不起，增加了您的痛苦”。并在有一定把握的情况下进行第二次操作，如没把握，可请高年资护士或护士长帮忙。

2. 病人未办入院手续已到病房时怎么办?

1.“××先生（啊婆），您还没办入院手续，我先给您安排床位，请您到门诊医生处办理入院手续好吗”？

2.行动不便或病情较重者（如外观其气促、痛苦急性病容，则应暂时安顿病人坐下，然后联系住院医师直接办理入院或协助联系其家人）

3. 已行气管的重症监护病人，除陪护者外，来访探亲友过多时怎么办？

1. 向亲友讲清医院有关规定，说明频繁探视或陪护影响病人休息，且会增加病人感染的机率、不利于疾病恢复的道理，征得他（他们）的理解和谅解。

2. 部分嫡系亲友进入探视时要指导戴口罩进入（说明感冒咳嗽者不得进入）

4. 急、危、重症病人无钱交纳 医疗费时，怎么办？

※先行基本的急救处理

- * 待治疗缓冲间隙，协助当班医生或收费处设法与病人的亲友取得联系，或用缓和的语气提醒病人及亲友尽快解决医疗费用问题
- * 病情相对稳定后将处方、医嘱交收费处催款

5. 发现病人产生轻生念头时， 怎么办？

加强心理护理，耐心劝导，
采取保护性措施，并立即与其家
属和单位领导联系，同时逐级上
报，多方做好工作（包括必要的
护理记录）。

6. 当病人家属询问病情时，怎么办？

最好请病人家属向经治医生或其上级医生询问。（但要注意沟通方式和语气？）

7. 发现住院病人不知去向时， 怎么办？

1、立即周围寻找必要时电话联系病人及家属，及时向当班医生报告

2、及时填写“病人擅自离院追踪记录”

3、若联系不到须报告科护士长及总值护士长

8. 病人对收费提出质疑时，怎么办？

向病人解释各项收费情况，
不清楚时应礼貌地回答：“请稍等，
我帮您查一下”。必要时请当值收
费人员协助，经核查发现有错误
时，应诚恳道歉并予以更正。

9. 医疗效果不理想病人吵闹时, 怎么办?

及时将有关情况逐级上报，
领导应从全局考虑，妥善处理，
防止事态扩大。认真了解诊治情
况，确系处置不当应立即纠正，
如处置正确，应给患者解释清楚。

10. 本院其他科室病人向自己
要求作护理操作时怎么办?

首先了解该病人的情况，并
与有关科室护士长联系，共同协
商解决，尊重同行，切忌相互拆
台。

11. 因各种原因查找不到检查报告单时，怎么办？

耐心为病人查找，确实找不到的，应与相关科室联系，及时为病员补发报告单。

12. 病人病情确需做某种检查或治疗而病人不配合时，怎么办？

耐心向病人陈述利害，晓之以理，并争取其家属的支持，共同劝服病人，获得病人的理解和同意后，方可实施治疗。对于拒绝关键性检查和治疗者应及时报告主管医生，请病人或其家属签字负责拒绝检查、治疗的后果。

13. 病人违反医院规定时，怎么办？

耐心解释和劝阻，对劝阻
不听的，逐级上报进行处理。

14. 当出现病人失去行为控制时，怎么办？

区别情况进行处置。一般情况要控制感情，理解病人，不与病人发生冲突，及时上报。

15. 当病人挑选护士操作时，
怎么办？

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/188025022033006063>