

沟通从心开始

-----浅谈护患关系中的沟通



风湿免疫科
胡亚萍

医疗现状警示你重视护患关系



医疗现状



YNET 北青网 .com





医疗现状

- ❖ 2009年发生湖南省株洲市第二人民医院. 5月28日，湖南省株洲市第二人民医院一患者因外伤在皮试显阴性后做了破伤风抗毒素注射，护士要求患者留院观察，但患者自行起身离开。患者大约离开注射室10米左右，因过敏性休克倒在地上，经积极抢救无效死亡。
- ❖ 事发当晚，患者家属就在急诊科大厅摆设灵堂，鸣放鞭炮，堵塞医院急救通道，并对当班医务人员进行扣押殴打，直接导致值班医生寰枢关节脱位、肾挫裂伤，颜面部血肿。



医疗现状

- ❖ 2012年11月13日11时左右，一男子持刀闯入安徽医大二附院，砍伤5名医护人员，其中一人经抢救无效死亡。当地公安部门接到报警后迅速赶赴现场处置，犯罪嫌疑人已被警方现场抓获。
- ❖ 安徽医科大学第二附属医院13日下午3点10分，召开了新闻发布会。事件发生于上午11点左右，持刀男子砍伤了5人，被砍伤的是一名主任医师、一名副主任医生及两名护士(一男一女)，泌尿外科戴姓护士长左颈部受伤严重抢救无效死亡。



医疗现状

❖ 因为输液时嫌实习护士第一针没扎进，服务态度不好，北仑的宁波开发区中心医院一名女患者把第二个帮她打针的护士汪娜打晕在地。更让护士汪娜难过的是，事情过去一天了，还没接到患者或者家属方面的一个道歉电话。躺在病床上，被打护士汪娜说：“这样的委屈，是我从业10多年来第一次遇见……”



面对现状怎么办？

怎么办？





面对现状怎么办？

遇到困难，

别盲目行动

遇到问题

分析原因

策略解决



医患关系紧张原因

- ❖ 患者期望值过高
- ❖ 医疗费用增高
- ❖ 舆论和媒体的报道偏重于患者
- ❖ 相关法律法规不健全
- ❖ 医闹、黑社会性质的团伙介入其中

这些是目前难以解决的！



医患关系紧张原因

- ❖ 医务人员的服务态度不好
- ❖ 医务人员工作有时确实存在过错

我们需要改正！



医患关系紧张原因



医务人员沟通不到位

这是大多数医患矛盾存在的原因！



浅谈护患关系中的沟通

1

护患沟通的定义



护患沟通的定义

护患沟通是护士与病人之间的信息交流和相互作用的过程。所交流的内容是与病人的护理及康复直接或间接相关的信息，同时也包括双方的思想、感情、愿望和要求等方面的**交流**。



浅谈护患关系中的沟通

2

护患沟通的原则

护患沟通的原则



Title

1、首先赢得患者的信任

Title

2、根据不同性格、年龄层次、争取不同方式的沟通

Title

3、掌握恰当的沟通时机

护患沟通的原则

1、首先赢得患者的信任

护患沟通的实效取决于患者对护士的信任程度，只有赢得对方的信任，沟通才有良好的基础。



护患沟通的原则

2、根据不同性格、年龄层次、争取不同方式的沟通

护患沟通的方式因人而异，沟通前护士应了解病人知识水平、理解能力和性格特征。选择对方易接受的方式沟通。



护患沟通的原则

3、掌握恰当的沟通时机。

护士要利用与病人接触频繁，在病房时间多的优势，随时观察病人的病情变化、生活习惯、心理情绪等，在察言观色的基础上，抓住机会，打开话题，由浅入深地进行沟通。





浅谈护患关系中的沟通

3

护患沟通的方法



沟通的方法

语言沟通

非语言沟通

指沟通者以语言或文字、类语言的形式将信息发送给接受者的沟通行为。

语言性沟通



【这些话你有没有（听人）讲过？】

- 既然你不合作就请你办出院好了。
- 你不相信我就不要来找我。
- 我已经讲得很清楚了，输不输氧（输不输液）你自己决定。
- 你老婆得肺癌了，你还吸烟。
- 不要紧，死不了。
- 不满意，找领导去或上别的医院去。你告到哪里也不怕。
- 别啰嗦，快点讲。
- 你们这样犹豫不决，会延误了治疗的时机。
- 开完刀伤口当然会痛，生病就得忍耐。
- 止痛针不能随便打，你刚刚才打过，要三个半小时才可以再打。
- 怎么那么晚才来呢，现在已经太迟了。
- 怎么没把老人家/小孩照顾好。
- 不知道，问别人去。

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/746124004112010150>