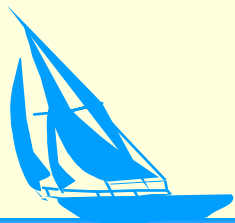




# 第十三章 护患冲突





# 学习目标

- ◆ 1.熟记护患冲突的概念。
- ◆ 2.说出护患冲突的原因和类型。
- ◆ 3.合理运用护患冲突相关知识预防和处理护患冲突。
- ◆ 4.归纳护患沟通中的伦理原则，思考护患冲突中伦理问题及其解决方法。



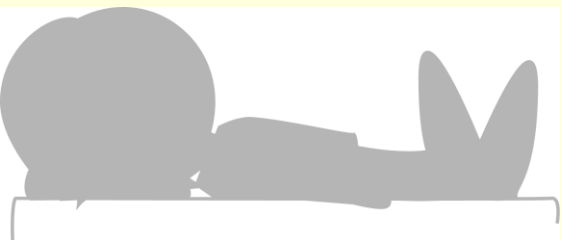


# 第一节 护患冲突的原因和类型

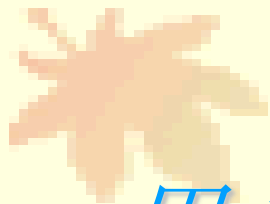




医院开错药！



年近八旬的老年糖尿病患者昏倒后被送入抢救室。其老伴不听护士解释，坚持认为是医院开错药才导致此次发病，并坚持让医院负责……



思考:

- ◆ 如果你是护士会如何解释?
- ◆ 冲突出现的原因是什么?

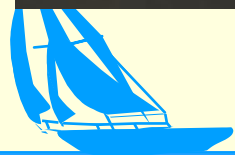


你的身边是否有类似的事情发生?

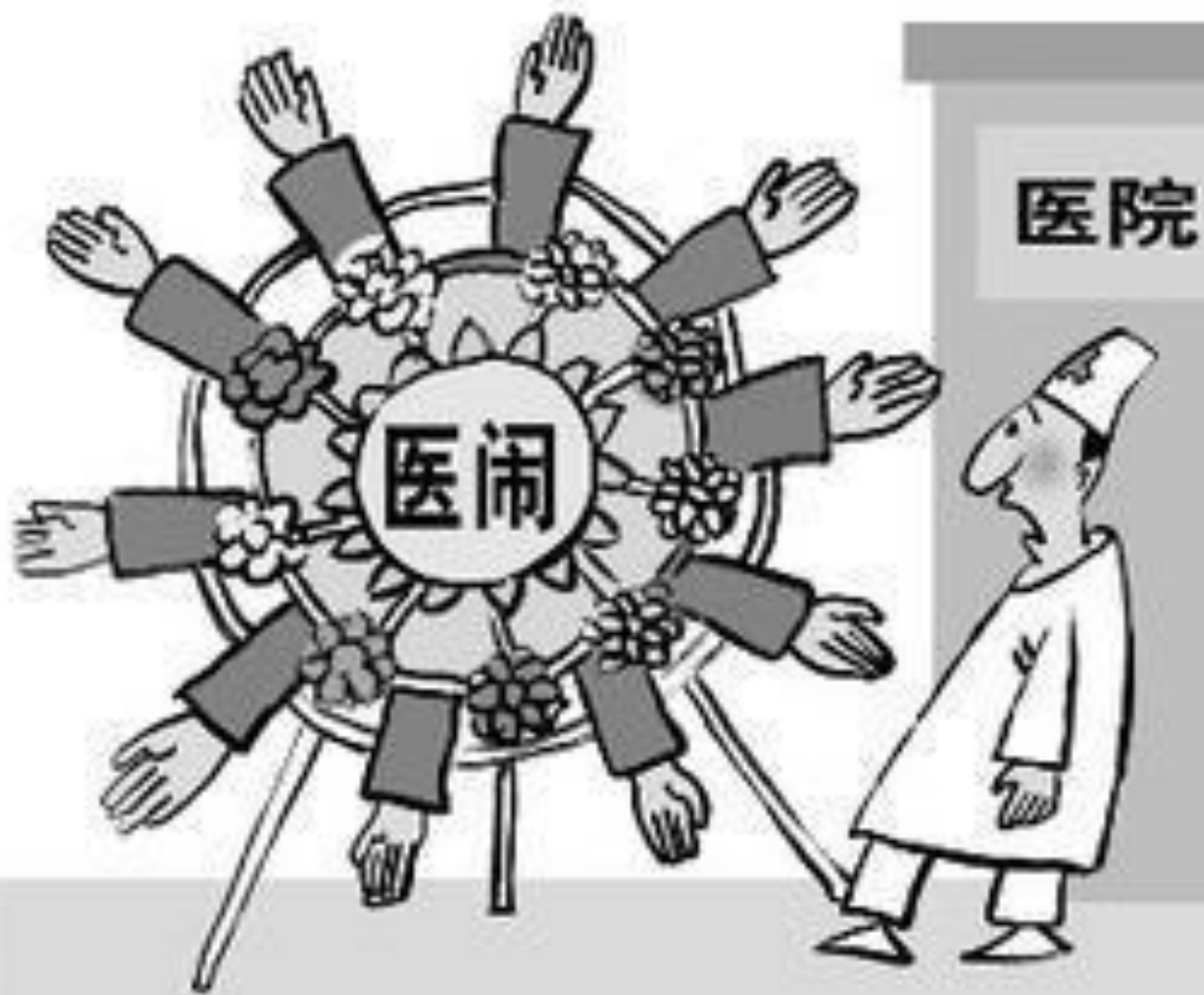
看图思考……







### 第十三章 第一节









# 护患冲突的概念

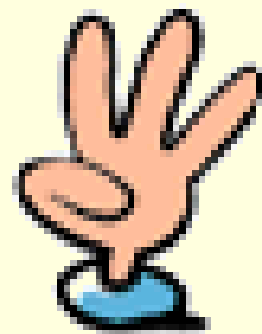
护患冲突是指护患双方的动机或需要出现矛盾的状态。






# 一、护患冲突的原因

1. 期望与现实的差距
2. 认知的差异
3. 心理、情绪调节不良
4. 患者角色转换不良
5. 医护工作失误
6. 医院管理不当
7. 护理人员不严格执行卫生法规





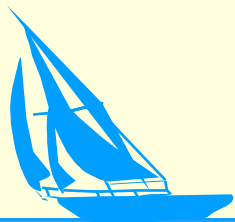
## 二、护患冲突的类型



**医源性冲突**



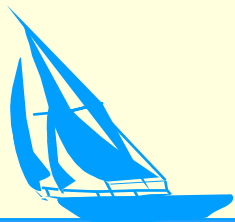
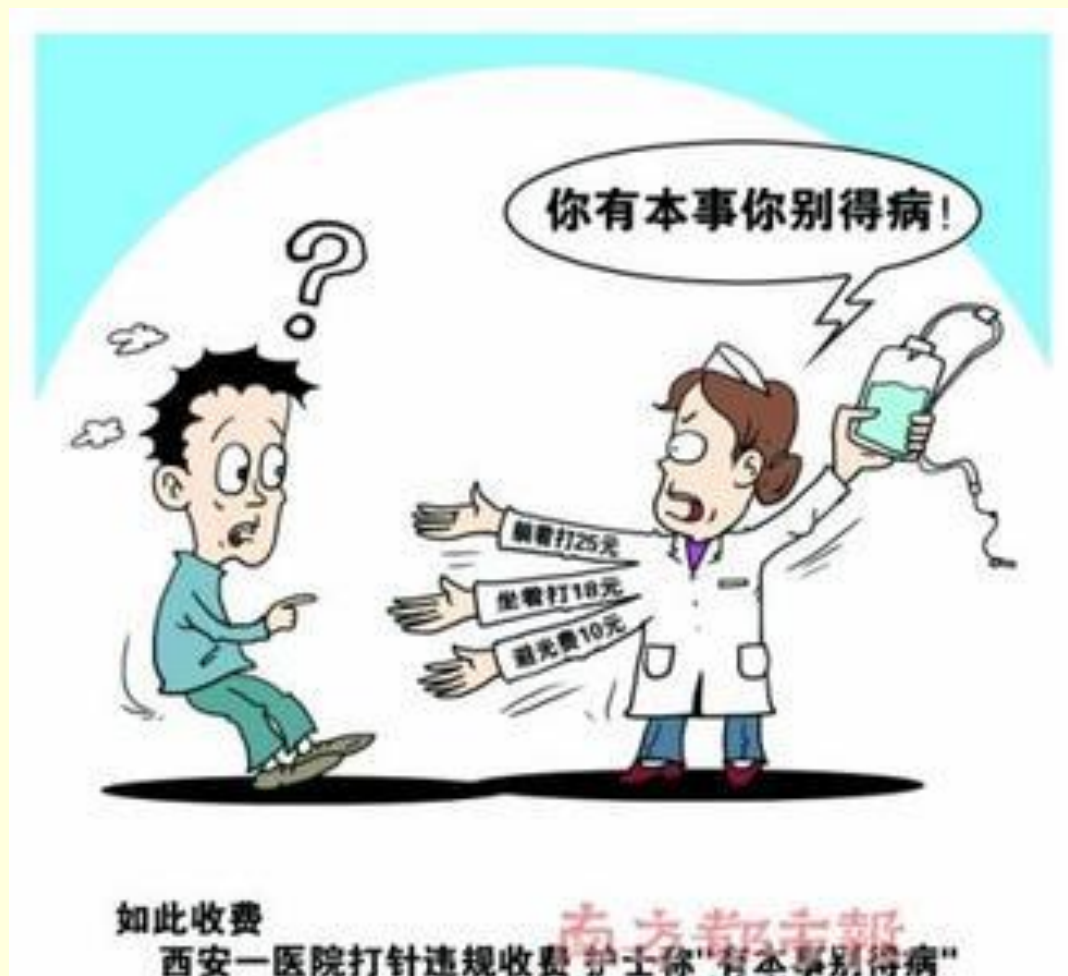
**非医源性冲突**



## (一) 医源性冲突

- ◆ 医源性冲突是指由于医院的原因引起的冲突





## (二) 非医源性冲突

- ◆ 非医源性冲突是指由于患者或其他非医院方面的因素导致的冲突。





观看视频

思考如何处理护患冲突:

- ◆ C:\Users\Administrator\Desktop\假期投稿\山东卫视：解决医患矛盾 第三方调解机制 公正平台.flv

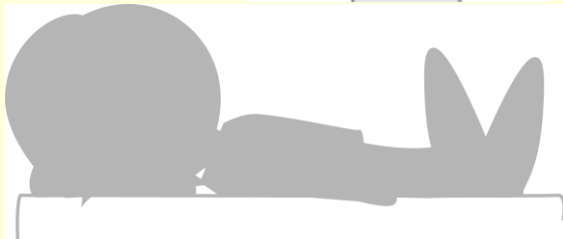
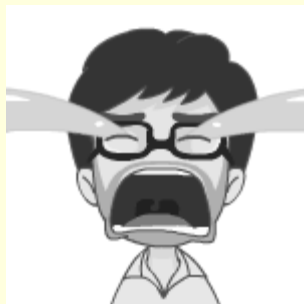


## 第二节

# 护患冲突的预防与处理



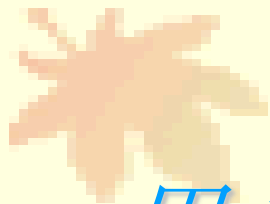




不抢救？

某老年患者入院后，儿子不在时患者心肌梗死发作抢救无效死亡。面对突如其来的打击，儿子无法接受，认为医院没有给予足够的抢救导致患者的死亡。院方协调，儿子仍不同意将其父尸体搬走，已僵持三天。





## 思考:

- ◆ 此次冲突的原因是什么？
- ◆ 如何向家属解释患者死亡的原因和抢救的过程？
- ◆ 作为护士现在能做什么？
- ◆ 如何处理这次冲突？
- ◆ 如何避免此次冲突的发生？



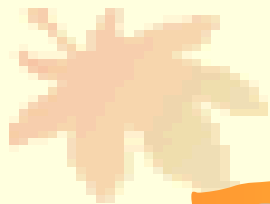




# 一、护患冲突的预防

1. 增强护士角色意识
2. 建立良好的护患关系
3. 讲究护患沟通艺术
4. 提高业务素质
5. 加强人文关怀
6. 培养情绪自控能力






# 一、护患冲突的预防


- 7. 培养灵活、敏捷的思维
- 8. 尊重患者权利，履行知情告知
- 9. 加强护理质量管理，规范执业行为
- 10. 加强职业道德修养
- 11. 改善就医环境，提高患者满意度





## 二、护患冲突的处理

 护患冲突的处理原则

 护患冲突的处理方法



# (一) 护患冲突的处理原则

1. 平等、公正、理性的原则
2. 尊重患者的原则
3. 避免争吵的原则



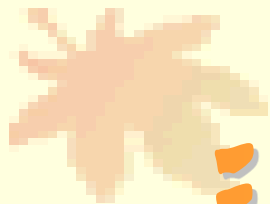


## (二) 护患冲突的处理方法

1. 主动沟通法
2. 面对面协商法
3. 妥协、隔离法
4. 仲裁解决法







## 三、特殊护患冲突的处理

1. 冷静对待愤怒的患者
2. 理解抱怨的患者
3. 宽容哭闹谩骂的患者
4. 耐心对待拒绝合作的患者





# 第三节

## 护患沟通中的伦理原则










无名氏！

某无名氏，被撞伤后送往医院，  
随后被医院抛弃荒野，最终死亡……



# 护患沟通中的伦理原则

-  以人为本，发扬人道，充分保证患者利益，不伤害患者
-  平等公正，关爱患者
-  语言文明，尊重患者
-  知情同意，尊重患者的隐私权
-  优质服务，甘于奉献

# 小结

护患冲突是指护患双方的动机或需要出现矛盾的状态。



## 思考题

1. 如何预防护患冲突的发生？
2. 护患冲突的处理方法有哪些？
3. 案例分析





# 案例分析

某患者对护士所发的药物提出异议，护士脱口而出：“没问题，我都干十年了，还不比你强！”“哪那么多问题？”患者不甘示弱：“你这是什么态度！我找你们领导去！”护士反击：“去找领导我就怕了？找院长我都不怕！”护士长最后出面处理此事，她应如何平息此次冲突？护士应如何预防此类冲突的发生？




# 测试题

1. 患者患病后常表现的心理状态不包括  
A. 默认心理    B. 恐惧心理    C. 孤独心理  
D. 敏感心理    E. 焦虑
2. 在当前护患关系中，引起护患隔阂的主要原因不包括  
A. 护患双方的医学信息差异  
B. 护患双方的期望值差异  
C. 护患双方的价值观差异  
D. 护患双方的职业性质差异  
E. 护患双方的认知态度差异



# 测试题

3. 护士与患者交流过程中，最容易引起护患冲突的非语言行为是
- A. 触摸      B. 目光      C. 面部表情      D. 手势  
E. 身体姿势
4. 一般护患冲突的处理方法不包括
- A. 换位思考      B. 及时消除误会  
C. 迅速控制愤怒局面      D. 回避患者的抱怨  
E. 合理运用语言和非语言进行沟通
- 





# 测试题

5. 患者，女，39岁。患晚期乳腺癌，现心情沮丧，常暗自落泪，不时出现拒绝治疗的现象。为避免护患冲突，护士应避免
- A. 当拒绝治疗时直接告诉主管医生
  - B. 鼓励患者积极配合治疗
  - C. 认真倾听患者内心的感受
  - D. 及时满足患者的合理需求
  - E. 密切关注患者的情绪变化，及时疏导



# 测试题

6. 患者男，66岁。诊断为“冠心病、心绞痛”，择日行主动脉-冠状动脉旁路移植术。术前护士查房时发现患者一个人默默地对着窗户发呆，神情非常无助。经耐心询问，患者表示担心手术发生意外，非常恐惧，护士应采取的措施是
- A. 告诉患者手术没有任何风险
  - B. 通知家属陪伴
  - C. 不需要任何措施
  - D. 指导患者放松，并请手术成功的患者现身说法
  - E. 通知医生