



北京大学人民医院  
PEKING UNIVERSITY PEOPLE'S HOSPITAL



# 处理急诊护理纠纷的对策

北京大学人民医院  
急诊科 赵礼婷



北京大学人民医院  
PEKING UNIVERSITY PEOPLE'S HOSPITAL



# 内容

- ◆ 认识急诊护理风险
- ◆ 分析急诊护理纠纷
- ◆ 寻找对策沟通管理



# 急诊护理风险因素

- 护理人员
- 护理管理
- 患者方面

任何一方的护理风险因素都与沟通相关



# 急危重病人护理风险

## ◆ 基础护理风险

坠床、跌倒、压疮、烫伤、医院感染

## ◆ 用药护理风险

用药错误、输液并发症、药物副反应

## ◆ 危重指数风险

拔管、脱管、束缚纠纷



北京大学人民医院  
PEKING UNIVERSITY PEOPLE'S HOSPITAL



# 急诊护理纠纷事件

- 沟通不良 —— 24.5%
- 服务态度 —— 16.3%
- 业务技术 —— 10.2%

《急诊护理纠纷的易发环节分析及预防》 —— 刘晋



北京大学人民医院  
PEKING UNIVERSITY PEOPLE'S HOSPITAL



# 急诊护理纠纷原因

相关资料显示，因医疗事故造成的纠纷仅有3%，绝大多数纠纷发生的真正原因是由于医患或护患缺乏沟通所致

《急诊护理纠纷的原因及防范对策》——陈哲



北京大学人民医院  
PEKING UNIVERSITY PEOPLE'S HOSPITAL

什么是沟通？

# 沟通策略





## 卡耐基

- ◆ 一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外85%靠人际关系、处世技能
- ◆ 处理人际关系的核心能力就是沟通能力



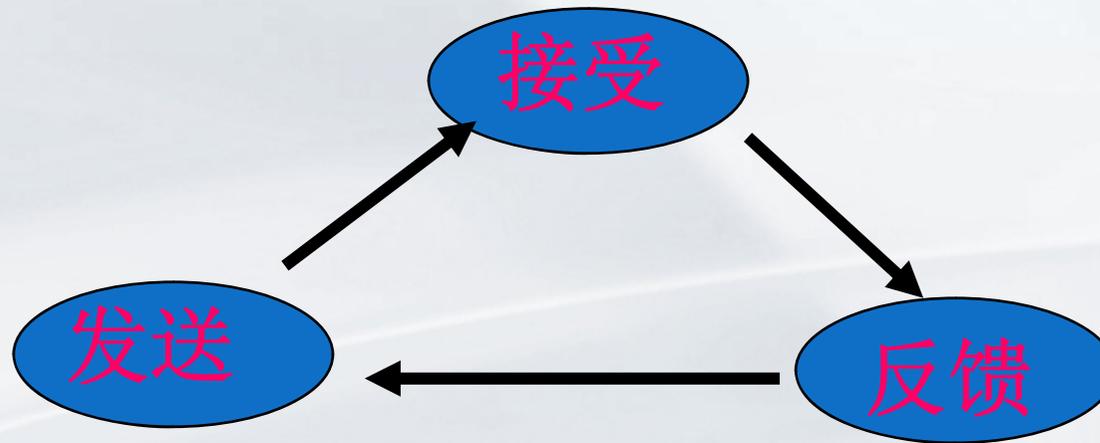
## 职业人士最基本技能

- ◆ 沟通技能
- ◆ 管理的技能
- ◆ 团队合作的技能



## 沟通三部曲

聆听



合适的时间  
正确的内容  
正确的方法

正面的反馈  
建设性反馈



## 信任是沟通的基础

- 如何赢得别人的信任呢？
- 取决于沟通的态度
  - 积极主动
  - 诚恳合作





# 沟通的技巧

- ✚ 积极地聆听
- ✚ 正确使用肢体语言
- ✚ 把握与病人沟通的契机
- ✚ 学会“察颜观色”



# 积极聆听技巧

- ✚ 倾听回应
- ✚ 提示问题
- ✚ 重复内容
- ✚ 归纳总结
- ✚ 表达感受

聆听的目的：理解对方全部的信息



## 正确使用肢体语言

- 衣着、表情、眼神、沟通中身体前倾、稳重的动作，都能够赢得病人对你的好印象
- 音色、音调、语速，一种亲切、高兴的声音可以赢得病人对你的信任



## 把握与病人沟通的契机

- ◆ 情感投入时  
——礼节性的沟通
- ◆ 求知需求时  
——陈述性的沟通
- ◆ 遇到困难时  
——深层次的沟通



## 学会“察颜观色”

- 观察病人和家属的关系
- 观察病人在家中的地位
- 观察起主导地位的家属
- 观察家属的整体素质
- 观察病人的经济状况



北京大学人民医院  
PEKING UNIVERSITY PEOPLE'S HOSPITAL



# 沟通管理



北京大学人民医院  
PEKING UNIVERSITY PEOPLE'S HOSPITAL

沟通管理



# 沟通管理原则

◆ “以心换心，以情换得情”



# 沟通管理的目的

如何使我们的护士

——说话说得滴水不漏？

——办事办得恰到好处？



# 沟通管理内容

- ◆ 培训沟通基本理论
- ◆ 用情景案例培训沟通技巧
- ◆ 制定护理工作沟通流程
- ◆ 反馈执行沟通流程的问题



# 沟通管理效果评价

- ◆ 取得了信任与理解
- ◆ 建立了良好的工作氛围
- ◆ 避免了不必要的纠纷
- ◆ 任何问题迎刃而解



# 沟通管理的意义

- ◆ 是管理的技能
- ◆ 是管理的真谛



北京大学人民医院  
PEKING UNIVERSITY PEOPLE'S HOSPITAL



# 处理护理纠纷 沟通流程



## 沟通前—准备

### ◆ 确认四件事

- 纠纷的性质—态度、差错、事故
- 纠纷事实经过—找出双方漏洞及需求
- 纠纷对病人造成的实际伤害——对心理、生理、社会
- 伤害病人方的需求——双方的需求底线



## 沟通中——技巧

- ◆ 了解对方对纠纷事实经过、性质的认识  
—积极聆听是关键沟通技巧
- ◆ 阐述观点  
—沟通的补过（不强差人意、不推委责任）
- ◆ 柔道法（借力打力）  
—用对方的观点来说服对方
- ◆ 处理纠纷异议  
—双方的差距何在
- ◆ 达成纠纷协议  
—建立朋友关系



## 沟通后——思考

### ◆ 是共性问题还是个性问题

共性——公示

吸取教训

杜绝发生

个性——交谈

认识问题



# 沟通注意事项

- ◆ 信任是沟通的基础
- ◆ 沟通要留有余地
- ◆ 决不能给对方炮弹



北京大学人民医院  
PEKING UNIVERSITY PEOPLE'S HOSPITAL

小结

# 新的管理方式—沟通式管理

## ◆ 当代管理的新阶段

*以柔性化的文化管理为主要特征*



北京大学人民医院  
PEKING UNIVERSITY PEOPLE'S HOSPITAL



# 见什么人说什么话 是沟通的法宝！



谢谢聆听!

本仁慈博爱之怀

导聪明精微之智

敦廉洁醇良之行

