



南京医科大学  
第二附属医院

# 医患纠纷中的人文关怀

南京医科大学第二附属医院医患沟通办公室  
陶 伟



## 实际案例简述



患儿姚某，男，4岁，因1月前无明显诱因下出现睡眠时打鼾憋气，伴流涕，有时有鼻塞于2013年12月20日来院诊治，收治入耳鼻咽喉科，入院诊断为腺样体肥大、扁桃体肥大。定于2013年12月23日在全麻下行“双侧扁桃体切除+腺样体低温等离子消融术”，术中患者出现呼吸、心跳骤停，经心肺复苏抢救苏醒后，转至ICU治疗，后转至专科医院进一步治疗及康复训练。

# 案例分析



- 1、医生反复动员手术，手术指征，替代方案
- 2、患儿发生心跳、呼吸骤停，麻醉意外？
- 3、患儿最终的治疗结果
- 4、此例医疗纠纷事件的评估

# 案件处理



- 1、医疗纠纷刚发生时的处理情况
- 2、患儿康复治疗期间的处理情况
- 3、提供医疗以外的帮助
- 4、处理过程中的波折
- 5、患方的感动



# 何谓人文？



人文的实质就是——

一种根植于内心的**素养**

一种无须他人提醒的**自觉**

一种以承认约束为前提的**自由**

一种能设身处地为他人着想的**善良**

一种基于同情善解人意的**悲悯**



## 人文关怀的启示



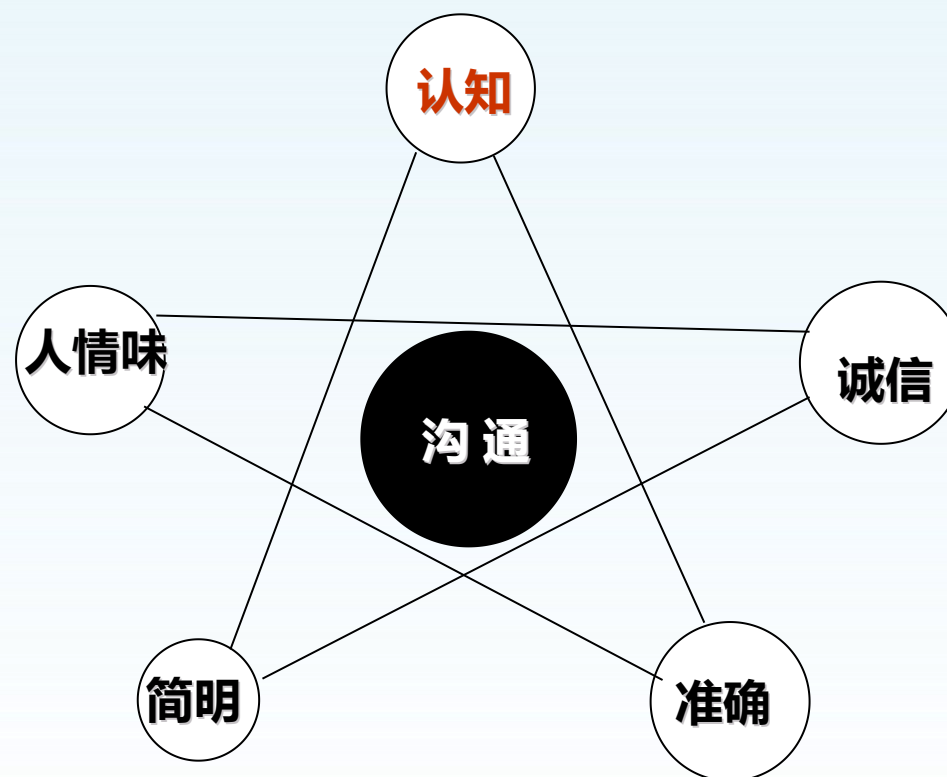
“了解什么样的人得了什么病，比了解一个人得了什么病更重要。”

希波克拉底

# 人文关怀的启示

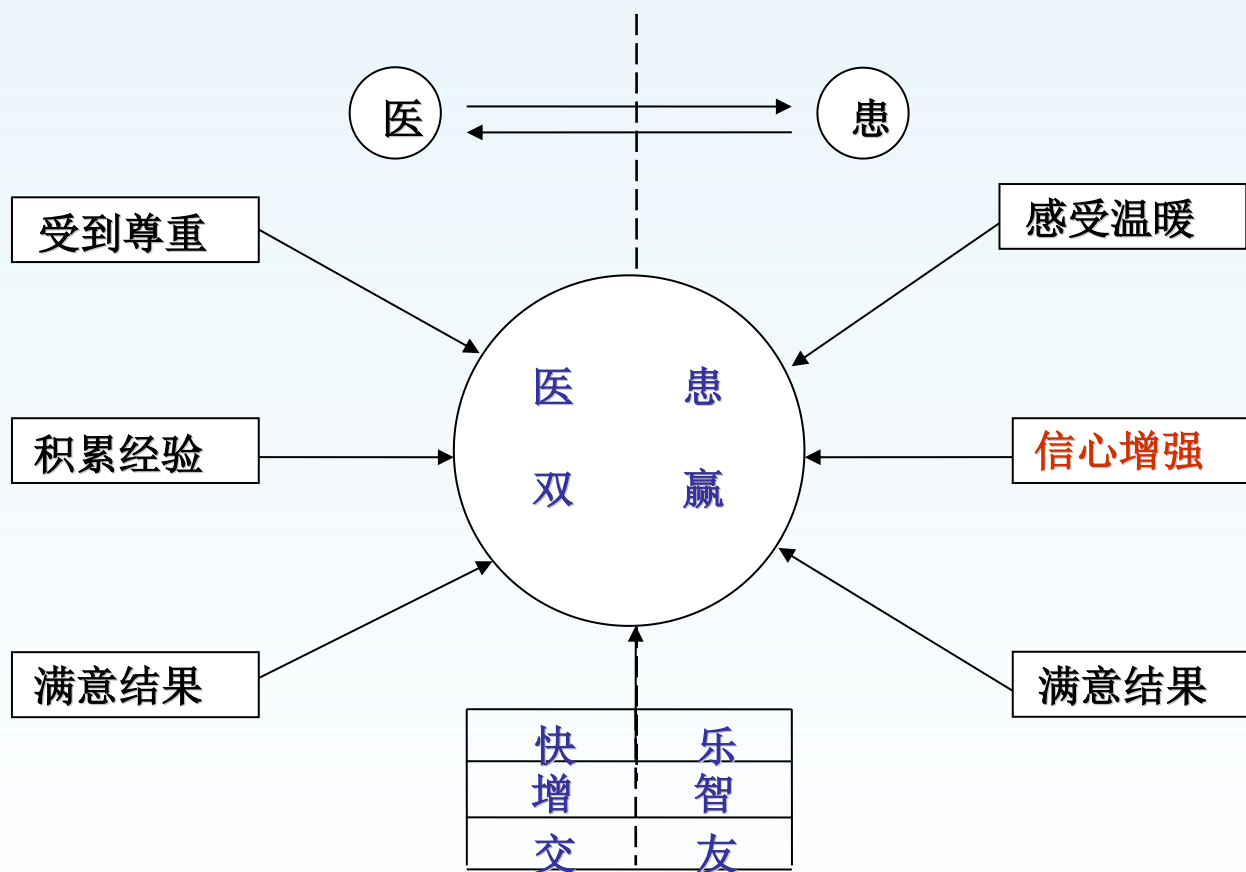


## □有效沟通的五大原则





# 人文关怀的启示







## 结束语：



- 彼此尊重, 从自己先做起
- 易地而处, 站在彼的立场
- 平等互惠, 不让对方吃亏
- 了解情况, 选用合适方式
- 依据情报, 把握适当时机
- 如有误会, 诚心化解障碍



谢谢各位专家指导