

一、如果你跟患者之间产生了矛盾，你会怎么解决？

【答题要点】

1.怎么看

近年来医疗纠纷呈逐年上升趋势，医患矛盾日趋激烈，严重影响了医务人员在人民群众心中的形象。如果我和患者发生矛盾，我会本着患者至上的理念，冷静看待，妥善处理，及时化解矛盾。

2.怎么办

(1) 保持情绪冷静，对自己工作中存在的疏忽先向患者道歉，待他情绪稍微稳定后，询问他的不满及诉求，我会耐心倾听。

(2) 根据不同的原因，进行耐心解释沟通。比如：①如果是因为我态度差，我会再次诚挚道歉，并向患者解释理由，如因为后面排队的患者很多，担心其他人等待时间太长，所以在与他沟通时有点着急等，争取患者的谅解；②如果他是由于我的工作不到位而不满，我会向他诚恳道歉，并马上改进，消除患者不满；③如果是因为病情并未按照患者的期待发展，我会用通俗易懂的语言向他解释疾病特点、发展过程以及治疗进程，打消患者疑虑；④如果是患者嫌我开的药太贵或认为有些检查项目没有必要，我结合患者的病情以及他整体的身体状况向患者详细解释诊疗方案的依据，赢得患者的信任。

(3) 解释完误会之后，我会继续为患者看病，期间多次询问是否仍有疑惑，提醒患者定期来复诊。

(4) 在日后工作中，我会提高自律，微笑服务，做好与病患的沟通解释工作，从医务人员自身做起，减少医患矛盾的发生。

二、请谈谈采血的注意事项。

【答题要点】

1.严格执行查对制度和无菌操作制度。血培养标本应注入无菌容器内，不可混入消毒剂、防腐剂及药物，以免影响检验结果。

2.采血前

采集标本的方法、采血量和时间要准确：（1）通常采血时间为上午 7~8 时；

（2）生化检验，应在清晨空腹时采血；（3）采集细菌培养标本尽可能在使用抗生素前或伤口局部治疗前、高热寒战期采集标本。（4）采血量一般为 5ml，亚急性

性细菌性心内膜炎患者，为了提高培养阳性率，采血量可增至 10~15ml。3.采血时

（1）严禁在输液、输血的针头处抽取血标本，最好在对侧肢体采集。

（2）肘部采血不要拍打患者前臂，结扎止血带的时间以不超过 40 秒为宜，过长可导致血液成分变化影响检验结果。

（3）采血时只能向外抽，不能向静脉内推，以免空气栓塞。

（4）真空管采血时，不可先将真空采血管与采血针头相连，以免试管内负压。

（5）采全血标本时，需注意抗凝，血液注入容器后，立即轻轻旋转摇动试管 5~10 次，使血液和抗凝剂混匀。

（6）若同时采集不同类型的血标本，应将血液先注入血培养瓶，再注入抗凝管，最后注入干燥试管。

4.采血后

采血后标本应及时送检，采血用的一次性注射器应按无害化处理。

三、某患者，输血后出现过敏反应，作为值班护士你该如何处理？

【答题要点】

1.简单有效的方法：

(1) 消除致病因素，减慢输血或停止输血，并通知医生。

(2) 如果是轻度，减慢输血速度，给予抗过敏药物，如苯海拉明、异丙嗪或地塞米松，用药后症状可缓解；如果是中、重度过敏反应，应立即停止输血，通知医生，根据医嘱皮下注射 1:1000 肾上腺素 0.5~1ml 或静脉滴注氢化可的松

等抗过敏药物。

(3) 急救体位：平卧位。

(4) 急救操作：保持呼吸道通畅，严重喉头水肿者行气管切开、吸氧。循环衰竭者给予抗休克治疗，遵医嘱给予急救药物。

2.在不延缓救治情况下寻求支持

3.根据病人情况使用呼吸机。

4.密切观察病人的病情，生命体征，病情是否好转，是否有其他并发症，如发热反应、溶血反应、大量输血后反应。

5.心理支持。安慰患者不要紧张，消除其紧张、恐惧心理。