

# 急诊科护理纠纷的原因分析及措施应对

马小欢 梁玉芳

兰州大学第一医院, 甘肃 兰州 730000

**摘要:** 急诊科作为医院中的重要科室, 每天都要收治大量的急诊病人, 急诊科患者疾病多样, 人员混杂。本文以 2015 年到 2019 年内有关于急诊科护理纠纷的文献资料为研究和分析材料, 积极探究目前急诊科护理纠纷的发生原因和应对措施, 来达到减少急诊科护理纠纷的目的。

**关键词:** 急诊科; 护理纠纷; 护患关系

## 1 急诊科护理纠纷的成因

### 1.1 制度不够人性化

急诊科的制度规范是指导护理人员工作的重要方法之一。不合理的规章制度可能引发护理纠纷。目前我国急诊科的护理纠纷还是每年攀升。护理纠纷打乱了原本和谐的治疗环境, 公共秩序也没法稳定。引发护理纠纷因素众多, 例如, 患者家属的喧闹、不遵守规则, 由于患者病情无法挽救导致的恶意报复等, 就护理人员而言, 首先应该和患者及家属做好沟通工作, 多为患者及家属讲解病情, 避免口角冲突和言语之争。

### 1.2 医护人员问题

#### 1.2.1 情绪化和应急能力不强

急诊科护理纠纷具有多样性、频发性, 护理人员对于护理纠纷没有完善的应对措施, 在纠纷中护理人员时常存在个人情绪, 公共环境下的工作变成私人矛盾的发泄之地, 这是缺乏冷静客观态度的表现, 应该强化其应急能力。

#### 1.2.2 态度不认真

护理人员应做好本职工作, 在处理护患关系时, 注意了解患者需求, 不时关注患者的感受, 对待患者需要体贴耐心。还应该积极调和急诊科的气氛, 让患者在疗养身体的同时, 感受到温馨如家的护理环境。

### 1.3 工作环境不佳

据统计, 2018 年发生于急诊科的护理纠纷相对比其他科室要高出 3.5 个百分点。同时全国急诊科护理纠纷的发生频率也高达一天两起。急诊科面对的患者具有病情突然、病况危重的特点, 因此急诊科的护理人员应该更加优良的急诊素质。

## 2 应对护理纠纷的实施方案

### 2.1 强化护士的素质培养

#### 2.1.1 专业技能

护士的护理服务应达到高标准, 员应具有明辨是非的判断能力。在发生护理纠纷的时候, 护理人员应积极进行协商调解, 不能任由纠纷恶化下去。急诊科应具有良好的服务意识。可以定期培训的方式积极加强护理人员的技能, 通过学习和改进技巧, 帮助护理人员的工作更加游刃有余。

#### 2.1.2 沟通技巧

护理人员对待患者具有良好的说话技巧也是避免急诊科护理纠纷的措施之一, 让患者感受到护理人员用心的服务。沟通能够很大程度上纠纷双方的矛盾。护理人员就像是急诊科的一面镜子, 言行举止体现了科室的护理观念与态度。高标准的护理质量和患者满意度是急诊科努力的方向。

#### 2.1.3 应对技巧

面对急诊科护理纠纷, 护理人员应进行事后分析、事前分析、事中分析, 明确急诊科护理工作中的不足。护士应该以护理制度保护患者利益的同时, 捍卫科室的合法权益。

#### 2.1.4 服务意识

护理人员在工作的時候應具有良好的風險服務意識, 對於患者的病情疑問應該提供準確的解答和表述。雖然護理人員在急工作時常接觸病情多變的患者, 但急診科護理人員良好的心理和技能素質能夠在一定程度上緩解糾紛的發生。護理人員需要明確服務責任, 為緩解護理糾紛做努力。

## 2.2 改善急診科的工作環境

### 2.2.1 規範流程

急診科的工作環境應該衛生、整潔。患者在做完手術後, 需要進行定期的護理工作, 護理人員及時維護工作環境, 當急診科出現需要急救的患者時, 護理人員應該馬上協助醫生安排患者急救和護理, 並做好急診科環境的清潔工作。

### 2.2.2 安全措施

護理人員應定時清理垃圾並且樹立危險防范意识, 善於發現不利於患者休養和救治的潛在危險因素, 定時清理病房中的尖銳物和障礙物, 防止患者摔倒和受傷。對於行走不便的患者, 護理人員還應該注意地面的香蕉皮或塑料袋。對於不方便如廁的患者, 護理人員應該隨時問候患者是否需要如廁, 當患者有如廁需求的時候, 及時安排照顧患者如廁, 並隨時觀察患者情況, 避免患者自己離開病房出現意外等。

### 2.2.3 環境設施

護理環境能夠改變患者的心情, 和諧的急診科環境可以讓護理人員、患者的矛盾弱化。急診科的護理環境應該綠色健康。例如可以通過擺放綠色盆栽的方法, 積極鼓舞患者對抗疾病, 從綠色植物旺盛的生命力領悟生命的可貴。

## 3 討論

對於目前急診科所存在的護理糾紛問題, 首先應該從急診科的制度規範下手, 積極改善原有不合理的護理制度, 然後針對護理人員的素質和技能教育展開分析, 積極尋找有助於提高護理人員自身素質和護理技能的方法。本文通過分析護理人員對於緩解急診科護理糾紛的重要性, 從自身問題看起, 拋開個別患者的消極情緒和個人性格, 以大多數發生護理糾紛的患者為考慮的出發點, 積極加強急診科的護理質量, 希望可以更加深入地保障患者的滿意程度, 減少護理糾紛的發生。

## 參考文獻

- [1] 林巧云. 急診科護理糾紛的主要原因分析與防範措施[J]. 醫院院長論壇, 2010(06):15-17.
- [2] 馮燕, 林細容. 急診科護理糾紛原因分析及防範[J]. 齊齊哈爾醫學院學報. 2010(07):22-24.
- [3] 楊洋. 急診科護理糾紛原因分析及預防控制措施分析[J]. 醫藥與保健, 2014(03):11-13.