

# 谈护患纠纷如何有效避免

凌炯

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

**【摘要】**随着法制建设的发展,人们法律知识的普及,人们物质和精神文化生活水平的提高,社会上普遍开展的保护消费者权益的活动,使病人牢固树立了“病人是上帝”的准则,对医疗护理工作有一种戒备心理,对医疗护理活动中出现的问题或一些不理解的行为都希望有个说法,以求得心理上的平衡。因此,在临床工作中不断发生这样或那样的护理纠纷,不仅影响了护理队伍的形象,在某种程度上也影响了医院的信誉。本文为此将具体探讨护患纠纷产生的原因,同时提出了一些避免护患纠纷的措施,从而以利于更好的完成医院大量的抢救护理工作。

**【关键词】**护理工作;医疗保健卫生;职业精神;医院管理

随着社会的进步,病人运用法律武器维持自己的正当权益,已逐渐成为人们的共识,并逐渐成为社会关注的热点。然而护患纠纷的发生却呈上升趋势,如何提高服务质量,加强专业素质训练,增进彼此沟通,优化护患关系,避免护理纠纷,将是未来实际工作中的重点内容。那么在医疗纠纷中认真分析护理工作过程产生的护患纠纷,对完善护理服务质量是十分有益的。

## 1 引发护患矛盾的常见原因

### 1.1 护士服务态度

多数医院护士工作量大,日常护理中病人的要求有时难以满足,护士解释不够,这时病人会以为护士没有将他放在心上,认为护士不关心他。言语、服务态度生硬,沟通不到位,对患者缺乏同情心,不理解患者的焦虑心情,当患者询问病情或诊治结果时,解释不够甚至极不耐烦,导致患者及家属的反感,而产生纠纷。特别是在急诊病人多的情况下,很多护理人员未做好按序就诊或对前来就诊的病人指导工作不到位,造成病人就诊时间过长,延误病人治疗。

### 1.2 护理知识和技术问题

很多护理人员理论知识的贫乏,当病人问及有关自己疾病的注意事项、饮食、用药等方面的知识时,不能正确全面回答病人。同时技术不过硬,操作不熟练,比如很多护理人员在小儿头皮穿刺和危急病人的抢救时,不能达到病人的要求。又或者病人静脉本身的原因或者带教时由实习同学穿刺,未能“一针见血”,病人认为护士技术差,没有同情心,让他当了回“试验品”而心中不悦产生护患矛盾。

### 1.3 医院规章制度

病人住院后,家属希望时刻陪护在旁,而医院的探视陪护制度又不允许,导致病人和家属认为护士没有人性化护理而产生不满;另一方面,探视时间内某些病人陪客多,讲话声音响,影响

同病室病人休息而护士劝说效果不佳,病人认为护士理不合格。

### 1.4 护理工作责任心

护理是一项琐碎的工作,直接面对病人,如果工作稍有松懈或漫不经心,或谈天说笑,都会引起病人和家属的不满意和怀疑。当个别病人的要求没有得到满足时,护士没有及时解释其原因。同时有一些护理人员执行医嘱不严格,不遵照医嘱找借口拖延执行或对可疑医嘱不弄清,执行医嘱及进行各种治疗前不认真进行“三查七对”。而凭经验、凭印象或带侥幸心理匆忙行事,造成用错药、计错量、抽错血标本等而导致纠纷。

## 2 护理人员避免护患冲突的措施

### 2.1 塑造高尚道德

护士应当对病人诚恳、正直、热情、有礼、乐于助人等工作应当是满腔热情,认真负责、机智、果断、沉着冷静、作风严谨、干净利落等。能够设身处地地为病人着想,以病人的忧而忧,以病人的乐而乐,形成真挚的同情心。有崇高的理想,才能理解护理工作的价值和意义,才能懂得为什么工作和应当怎样工作,从而为了实现自己的理想而主动自觉地加强优良品质的培养。

### 2.2 强化法制观点及法制教育

法律面前人人平等,法律不仅保护病人的合法权利,也保护医护人员的合法权利。护士应认真学习相关法律法规,预防医疗事故的发生。定期组织《医疗事故处理条例》、《护士管理办法》等法律、法规的学习。使每个护理人员明确,在护理工作中,必须认真执行诊疗规范、规章制度、操作常规,使护士知法、懂法、守法,自觉维护患者合法权益,规范自己的护理行为。

### 2.3 提高服务意识,优化服务理念

护理人员在工作中应杜绝生硬态度,提供主动优质服务。给病人以全面的身心护理,尊重病人人格,信仰、习惯、爱好、价值观、

坦诚与病人沟通,对待病人如亲人,从被动服务到主动服务。

## 2.4 建立良好护患关系

护士应及时与病人沟通,没有沟通,护理人员就无法评估患者,无法收集有效的资料与信息,无法发现潜在的护患矛盾,必须掌握一定的沟通技巧。通过有效的沟通建立良好护患关系。从而有助于化解矛盾,减少护患纠纷的发生。

## 2.5 加强责任心,杜绝差错事故

责任心是个体对个人行为及服务对象负责的一种自觉意识,是执行规章制度的保证。护士要加强责任心,针对性地对患者进行全面护理,以增强护理效果,提高护理质量。护士在岗,工作到位,精神饱满,言行文明,主动热情,对待病人认真仔细,细心,耐心,病人得到满意的服务,这也是预防纠纷的手段。

## 2.6 培养慎独精神

慎独是指一种道德境界,也是一种道德修养方法,它会使人人们在无任何人监督的情况下,都能按道德的规范和范畴的要求行事。对护士而言,慎独的前提是坚定的信念和良心,是以自己的道德意识为约束力的。无论是在人前还是人后;无论领导在与不在;无论病人年长与年幼,昏迷与清醒,都能一如既往地按照操作规程与要求一丝不苟地完成各项护理工作。否则,不能达到慎

独的境界,就会造成工作失误,受到良心的谴责。因此,护士要按照自己的内心道德信念行动,任何情况下都要忠于职守,全心全意为病人服务。

## 2.7 优化知识能力

目前我国护士的知识结构基本没有摆脱生物医学模式的影响,通过自己的感觉器官和自身知识,了解病人病情特点,预见病情转归,这应该是一名优秀护士必备的技能。护士在熟练掌握常规技术和基础上,还要掌握相关的新理论、新技术、新方法。由于护理工作范围拓展,护士将广泛地参与到社会卫生保健服务工作中,独立地做出疾病的诊断、治疗、预防、护理及康复计划,及时准确地处理健康和疾病中有关问题,这一切对护理工作提出了更新的挑战。当今社会已步入信息时代,各门学科相互联系,相互沟通。护理学作为现代医学领域的一门专门学科,其理论体系、功能任务、工作内容、活动空间等各方面都在发生重大变化。这就要求我们不但要有护理技能,还要有语言技巧、综合分析、病房管理等方面的能力。

总之,随着社会的进步和维权意识的增强,护理人员在工作中出现的护患纠纷越来越引起病人和社会的重视。为此,我们应针对产生护患纠纷的内外部因素,通过不断地总结和探索,加强服务理念,巧妙化解护患之间所发生的纠纷,给病人营造一个和谐、舒适的治病休养的良好环境。

## 参考文献:

- [1] 秦素英. 护患纠纷的预防措施探讨[J]. 检验医学与临床, 2007, 4(4): 322~323
- [2] 杜黎明、赵庆英. 护患纠纷隐患分析及防范措施[J]. 齐鲁护理杂志, 2007, 13(4): 98~99
- [3] 史瑞芬、唐戈、曾丽芳. 护士临床人际沟通能力的培养[J]. 护理学杂志, 2003, 18(4): 301~302
- [4] 刘明溱、孙光研. 加强防范措施减少医疗纠纷[J]. 中国医院管理, 2000, 5(20): 40~41
- [5] 席淑华. 协调急诊护患关系的重要性 [EJ]. 护士进修杂志, 1997, 12(5): 176
- [6] 陈晓玲. 护理纠纷产生的原因与防范措施[J]. 护理管理杂志, 2002, 25(9): 34~35
- [7] 卢金莲. 提高自我保护意识, 防范护理纠纷[J]. 中华护理杂志, 2000, 35(10): 611~661
- [8] 徐析、骈美玲. 急诊科护士如何避免护患纠纷[J]. 现代医药卫生, 2006, 22(18): 2859~2860
- [9] 李鸿雁. 急诊科护患纠纷原因分析及对策[J]. 现代医药卫生, 2006, 22(17): 2708~2709
- [10] 付成燕、唐欣元、刘树荣. 急诊科护患纠纷原因分析及防范对策[J]. 齐鲁护理杂志, 2006, 12(6): 1086~1087
- [11] 丁艳瑜、高红钰. 急诊科护患纠纷的原因及对策[J]. 医药产业资讯, 2006, 3(12): 131