

# 护患纠纷的原因分析与防范

刘天丽

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。本文为此将具体探讨护患纠纷产生的原因,同时提出了一些防范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】** 护患沟通;职业道德;医院制度;防范措施

## 1 引发护患矛盾的常见原因

### 1.1 护士服务态度

多数医院护士与病床比例达不到卫生部规定的要求,护士工作量大,而日常护理中病人的要求有时难以满足,护士解释不够,认为护士不关心他,言语、服务态度生硬,沟通不到位,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,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。

### 1.5 对医疗不满

对于一些重症患者,由于病情复杂,或当病因不明时,患者家属情绪紧张、易激惹,当患者病情治疗效果不明显,对医生工作挑不出问题时,转而对护士的工作产生不满,会怀疑护理质量,甚至发泄到护士身上,就产生护患矛盾。

### 1.6 医疗收费

随着社会的发展,高新技术及新产品的不断涌现和应用,物价也迅速的增长特别是抢救仪器,一次性用品的使用、医疗保险的施行激发了患者的利益冲突,对意料收费质疑、讨价还价,对护士吵闹不休引发冲突。

## 2 护理人员防范护患冲突的措施

### 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。有高尚的道德情操,就会自觉地注意使自己的心理品质更好地适应病人的需要。能愉快地工作,乐于发现问题,改进工作,善于探索研究。

### 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。护理人员要明确角色责任和工作中潜在的风险,并将风险意识贯穿到每项操作和护理的具体工作中,防患于未然。危重患者的抢救护理工作要做到救治及时准确,从而大大降低风险因素,减少纠纷的发生

### 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, 不因病人经济支付能力、地位、信仰等的差异而在服务上有所不同。让病人了解和参与医护的有关过程, 让病人感觉到有护理人员的关心和爱护。

## 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。特别是在各项操作护理前, 都应给病人讲解治疗的目的, 药物的作用及注意事项, 做好健康指导。使病人对自己的疾病, 治疗, 有一个正确的认识 and 了解。掌握正确的服务方法, 使其得到安全感和信赖感, 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, 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

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。转变服务观念, 培养护士良好的职业道德。护理活动是一种特殊的职业活动, 经常个人值班, 独立处置, 无人监督, 尤其需要具有慎独精神。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。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。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。

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、舒适的治疗休养的良好环境。

## 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