

护理纠纷的原因分析及防范措施

韦月荣

(广西桂平市中医医院,桂平市 537200)

【关键词】 护理纠纷;医患纠纷;防范措施

【中图分类号】 R 47 【文献标识码】 B 【文章编号】 0253-4304(2007)02-0301-02

随着社会的发展,患者维权意识的提高,其法律观念、经济意识和自我利益保护观念也不断增强。护理人员稍不留意或违反操作规程,就会造成病人不满和投诉,导致护患之间的矛盾和纠纷,一旦引起纠纷所耗费的人力、物力、财力是不可低估的,也对医院正常的工作产生严重的负面影响,因此本文对引起护理纠纷的主要原因及其防范措施进行探讨。

1 护理纠纷的概述

医患双方对医疗后果及其原因在认识上的意见不一致所发生争议,从而必须经过司法审理或行政调解方能解决的医患纠葛称为医患纠纷^[1]。护理纠纷是医疗纠纷的一个组成部分,两者是不可分割的。

2 护理纠纷发生的主要原因

2.1 护士责任心不强

2.1.1 在岗不忠于职守:护理人员在值班时擅离岗位,值班干私活或睡觉,不能及时对病人的情况进行观察和了解,病人出现紧急情况时找不到人,因此而延误了抢救病人的时机。

2.1.2 观察病情不够细致:认真观察病情及时准确地向医师反映病人的病情变化,是护士一项重要职责。有些护士懒于巡房,或者是流于形式,马虎了事,只是走马观花,以致不能很好地预见疾病发展变化的先兆、并发症,甚至病人病情发生重大变化转危时也不发现,贻误了最佳治疗、抢救时机。

2.1.3 查对不认真,执行医嘱不严格:极少数护理人员不认真按照要求进行“三查七对”,导致差错的出现,甚至造成事故的发生,如错将“氯化钾”当作“氯化钙”给病人静脉推注,造成病人体内高血钾、心跳骤停。将本该给甲病人注射的青霉素用到了乙病人身上,造成后者过敏性休克。有的过错,虽不造成不良后果,但也带来不良影响。

2.2 业务素质缺陷 (1)由于经验不足或知识有限,对病人已出现的某些症状认识不足或不认识,致延误诊断、治疗。(2)由于护理人员对一些治疗仪器设备的性能不了解或操作不熟练,应用过程中给病人带来不良后果。(3)在医师不在场的紧急抢救过程中,护士由于技术水平和临床经验有限,做出了某种错误处置,给病人造成损害。

2.3 服务态度缺陷 (1)主动服务不够,护理人员在工作中缺乏热情,主动为患者服务意识差,主动关心患者的实际困难不够,甚至漫不经心,态度冷漠语言生硬,令病人反感、生畏。(2)缺乏耐心解释与沟通技巧。护士在对病人服务中没有解

释或者解释过于简单,对病人陪人提出的问题不尽心解答,在与病人的交流沟通中缺乏服务艺术、缺乏应有的技巧,解释不清,不到位,造成病人或家属不理解或误解。

2.4 法律意识不强 护理人员掌握相关的国家法律法规不够,没有充分意识到实际工作中与法律有关的潜在性问题,以致在工作中随意性太强,触犯了法律法规,而茫然无知。

2.5 护理文件缺陷 病历是病人在住院期间接受治疗、护理和记录病程的原始资料,一旦发生医疗纠纷,病历即可作为法律诉讼的一种有效证据。护理文书是病历中的一部分,其每一个字、每一句话都具有法律效力,规范书写显得尤为重要。在临床工作中常出现忽略其重要性的现象,表现为不认真记录、漏记、错记、不及时记录或记录不完整等情况,如病人已出现二期褥疮,却写“受压部位无潮红”,患者已请假回家,但体温单上却有每天一次的记录,假如这样的记录被提供为证据,只会对护理人员不利。一切不重视护理文件书写的行为都可能成为日后侵权责任的隐患。

2.6 超负荷工作 (1)护理人员缺编。临床护理人员大多为年轻女性,除去产假、节休假、公休假等,造成实际在岗明显缺编,不能保证工作的需求,在夜班时往往一名护士要照顾30~40名病人。若遇到危重病人或抢救病人,往往顾此失彼,这是导致护患纠纷的一个重要客观原因。(2)大量的非护理工作占用了护士的许多时间,如取药、送标本、预约各种检查等,这些工作花费占用了护士的时间,造成对病人的护理和沟通都相对减少,护理质量不保证,导致病人不满,诱发纠纷。

3 防范措施

3.1 加强制度教育,增强责任心 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。管理部门加强对护士进行加强责任心和职业风险意识教育,使其真正认识到医疗护理工作是一项高风险行业,对工作必须高度负责,才能有效避免或降低风险。同时把对各级人员职责、值班制度、“三查七对”等规章制度作为经常性强调内容,不断强化医务人员记忆,增强其自觉性和规范性,养成良好的执行规章制度的习惯,管理者要严格检查,督促其落到实处,要做到“三严”即严格要求,严谨执行,严格检查。

3.2 加强培训,提高业务素质 护士不仅要有扎实的理论基础,而且要有精湛、娴熟的护理操作技术才能得心应手地为病人提供高质量的服务。随着护理学科的不断发展和医疗设备的更新,新技术的开展,以及病人对护理要求的提高,护理人员必须不断充实和更新知识,对每项治疗、护理、医嘱、操作规

程不仅要知其然,还要知其所以然。因此,必须高度重视和加强护理人员培训,可用岗位培训和外出进修学习相结合的办法,使护士的理论知识水平和技术操作水平不断提高。把护士培训成为知识丰富、技术娴熟的人才,是防止护理纠纷的技术保证。

3.3 端正服务态度,规范服务言行 护士具备良好的服务态度是减少护患纠纷的重要原因之一。首先注意医德医风教育,提高护士主动服务、文明服务意识,树立一切以病人为中心的理念,自觉遵守医德医风规范,进一步规范服务言行,做到对病人疾苦关心,对病人服务热心,护理病人细心,解答问题耐心,听取意见虚心。同时,组织护士学习交流、沟通的技巧,不断增强与病人交流、沟通的能力,用和蔼的态度,委婉的语言,文雅的举止与病人进行沟通。使病人及家属对护理人员有亲人一般的感受,从而对护理工作理解配合,减少护患纠纷发生。

3.4 加强法制教育 强化法律意识 组织护士学习法律法规,使护士熟知国家法律条文,了解自己在实际工作中潜在的法律问题,自觉遵守纪律,从法律角度规范护理言行,做到依法施护,在任何情况下,自觉地运用法律手段维护护患双方合法权益。组织学习、分析新闻媒介有关医疗护理纠纷报道的案例。从中吸取教训,引以为戒。对日常与护理有关的潜在性法律问题加以分析、研究,增强护士工作的预见性,提高自我保护意识,防患于未然。

3.5 规范护理文件的书写 护理文件是医疗事故处理中的法律依据,是病人救治的真实反映,也是评价治疗效果的科学依据^[2]。它包括体温单、医嘱单、临床护理记录单,病人入(出)院评估单等。当发生护理差错事故或医疗纠纷时,它是重要的法律依据和凭证。最高人民法院《关于民事诉讼证据的若干规定》第4条第8款明确规定:因医疗行为引起侵权诉讼,由医疗机构就医疗行为与损害结果之间不存在因果关系既不存在医疗过错承担举证责任^[3]。因此,必须高度重视护理文书的书写,要求必须遵照科学性、真实性、及时性、完整

性、与医疗文件同步的原则,严禁漏记、错记、涂改、删除、丢失、主观臆造、随意篡改等。管理部门要规范书写标准和各种表格,建立监控机制,实行科室质控员每天检查,护士长每周检查,护理部每月定期与不定期抽查相结合的办法,严把护理文书质量关。

3.6 加强管理 减轻护士负担 护士超负荷工作是诱发护患纠纷的主要原因之一。目前,大部分医疗机构,特别是基层医院、护士不足的现象较普遍,护理管理者应高度重视,采取切实措施加以解决。一方面,增加护士编制,可采取合同护士与正式护士、新老护士搭配的方法协调工作,缓解护士紧缺的局面。另一方面,解决护士定位问题,协调好各相关科室等,如各功能科配备一定的合同工,负责收取、送标本、化验单、报告单及发送药品到科室。加快医院信息化建设步伐,由专门财会人员通过计算机网络系统记账,切实减轻护士负担,才能有效避免因此引起的护患纠纷。

总之,随着公民医学知识的普及和法律观念的增强,公民的自我保护意识不断加强。《医疗事故处理条例》的实施,保障了患者的合法权益,更加大了护理人员的责任。我们要有科学严谨的工作态度,高度责任心,优质的服务,扎实的理论基础,娴熟精湛的技术,要把法律意识贯穿于整个工作中,提高护理工作的预见性,及时排除隐患,才能最大程度地减少护患纠纷的发生。

参 考 文 献

- [1] 林菊英. 医院护理管理[M]. 北京:中央广播电视大学出版社, 2000:210-216.
- [2] 朱晓红,李淑湘. 强化法律意识,防范护理纠纷[J]. 现代护理, 2004,10(2):183.
- [3] 《医疗事故处理条例》起草小组. 医疗事故处理条例[M]. 北京:中国法制出版社,2002:4.

(收稿日期:2006-10-12 修回日期:2006-11-28)

触摸屏查询系统在医疗服务中的应用

胡馨元

(广西河池市人民医院医务科,河池市 547000)

【关键词】 触摸屏查询系统;医疗服务

【中图分类号】 R 197.324 【文献标识码】 C 【文章编号】 0253-4304(2007)02-0302-03

为了规范医疗服务价格行为,实行医疗服务价格公示制度,我院设立电子触摸屏查询系统,提高医疗服务价格透明度,接受患者和社会监督,完善病人费用查询和费用清单制度,让患者明明白白消费。我院在门诊部和住院部大厅都设置有触摸查询仪,免费向病人提供医疗费用服务查询。该系统是医院实现透明化服务,满足患者咨询需求而实施的一项多媒体信息系统工程,是医院信息管理系统的一个分支,病人的费用信息和物价信息都是通过提取医院信息管理系统相关

库表而显示到触摸屏上的,它有别于医院信息管理系统,医院信息管理系统强调的是对信息的管理,而触摸屏查询系统注重的是利用信息为病人服务,正是这种联系和区别使它在设计和实施上有着自己特殊的解决方案和独特之处。

1 基本概念

触摸屏是医院局域网上的一个计算机终端,它在门诊、住