

以“患者需要为导向”防范护患纠纷

◆陈婵娟

以“患者需要为导向”是指一切护理工作都要围绕着满足患者的需求而进行。它是以“病人为中心”护理理念的升华,要求护理人员在临床工作中站在患者的角度看问题,以满足患者合理需求,增强服务意识,提高护理质量,防范和解决护患纠纷。根据近年来医院发生医疗纠纷的状况来看,其中护理相关的纠纷占有相当的比例,结合医院服务对象及护理工作的特点,科学地分析现存和潜在的护理安全隐患,贯彻实施以“患者需要为导向”的服务理念,能有效防范护患纠纷的发生。

1 护患纠纷发生的影响因素

1.1 护理人员方面

1.1.1 业务素质有待提高

近年来,由于护理人员专业素质问题造成差错引发纠纷者不在少数。其原因主要有:①部分护理人员不重视学习和业务技术培训,专业知识不扎实或技术操作不熟练,护理文书书写不够规范;②因工作经验不足,导致操作失误或错误而发生护理缺陷和事故,如抢救患者时静脉穿刺几次不成功,延误抢救时机等;③少数律已不严的护理人员,缺乏敬业精神,责任心不强,如观察病情不仔细,巡视病房不及时,以致患者延误诊断治疗等;④机械地执行医嘱和护理规范,三查七对执行不严格,甚至出现执行错误医嘱和配药错误等严重问题,这些护理差错事故的发生,是引发护患纠纷的主要根源之一。

1.1.2 服务意识较淡薄

医学护理的本质,是通过护理人员精心地看护,悉心地照料,既在生物学的角度促进疾病的恢复,又在心理学的角度让患者感到被关怀、被关爱,从而起到治疗的作用^[1]。但是,在临床工作中存在以下几个问题:①少数护理人员缺乏同情心,服务意识淡薄,不够尊重患者隐私,难以树立“以病人为中心”的护理理念,造成了护患沟通的障碍与隔阂;②由于一些医院护理人员编制少,在工作量大的情况下,护士忙于常规治疗、护理活动,忽略了护士言行举止对患者的重要意义,与患者对医疗、护理质量的热切要求形成反差,导致患者对护理人员服务态度不满;③护理工作繁忙,给护士造成巨大的精神压力,一些医院医护福利待遇不一致或护理人员之间同工不同酬,使部分护理人员出现内心不平衡,导致其工作热情降低,懒散被动,服务态度生硬等诸多问题。这些现象难免引起患者及其家属的不满情绪,特别是在医疗花费高或是治疗效果不佳等情况下,尤其容易导致护患纠纷的发生。

1.1.3 危机预防及处理问题能力不足

当护患矛盾或护理纠纷出现时,部分护理人员缺乏预防和处理问题的经验和能力。这种缺陷直接表现在法律意识淡薄和自我保护措施不当等方面,具体表现为:①言行不谨慎,不能冷静对待患者及家属的意见和建议;②护理记录不及时、不准确、不完整,事件发生后补记录,记录中有自相矛盾或涂改现象,医与护记录内容不一致等,上述情况使得护患矛盾状况进一步恶

化成为纠纷。

1.2 患者方面

1.2.1 心理、社会因素

患者就医期望值过高,表现为:①疾病导致求医心切,当治疗效果不佳时往往不能承受,易造成患者的负性情绪进一步发展,加大了护患纠纷的发生几率;②疾病导致心理问题,如眼科患者由于存在不同程度的视力障碍,其就医时往往心情急切,部分患者存在焦虑等心理问题^[2],遇到问题难免出现情绪激动等情况,使得发生护患纠纷的风险增加;③发生纠纷时,社会上少数人或媒体把矛头指向医护人员,对医疗纠纷进行大肆炒作,这种不当的社会舆论导向使得护患纠纷变得更加难以控制。

1.2.2 医疗费用与资源因素

随着公费医疗制度的取消和医疗资源紧张等现象的发生,患者就医难,医疗费用高等问题浮出水面:①个别患者为了个人利益制造纠纷谋求经济赔偿或达到不缴纳费用的目的;②对于高医疗费用不满,患者及家属常将不满情绪转嫁到催缴费用的护理人员身上;③由于挂号难、住院难,患者及家属与一线岗位护理人员发生纠纷的不在少数。

1.2.3 患者法律意识增强

随着社会进步和法制建设的逐步完善,人们法律意识和自我保护意识不断增强。在医疗护理过程中,无论是否客观存在,一旦患者认为个人利益受到侵害或护理行为不能达到其预期时,容易对护理人员产生不满,从而引

作者单位:首都医科大学附属北京同仁医院眼科, 100005

作者简介:本科,主管护师,护士长

发纠纷。

2 以“患者需要为导向”服务理念在防范护患纠纷中的作用

2.1 以“患者需要为导向”，满足患者就医需求

2.1.1 加强业务培训，提高操作技能水平

治疗疾病、减轻痛苦是患者的首要需求，这要求护理人员本着对患者负责的原则，分析患者就医需求，不断提升自身业务素质，以最佳状态完成每一项护理工作，做到及时、有效、准确地为患者提供优质护理服务。随着人们对医疗服务期望的提高，护理人员必须重视知识的更新和技能训练。只有具备了较好的理论水平及娴熟的护理技术技能，才能高质量地实施护理。护理管理者要有计划、有目标地结合专业特点和工作需要组织护理人员业务学习，首先从抓“三基”考核入手，练好基本功，组织定期和不定期考核，强化核心制度、护理技术操作规程、常见疾病护理常规以及护理应急预案等知识和技术操作训练，鼓励护理人员参加继续教育、护理科研活动，不断给护理人员“充电”，提高其护理能力和自身素质，以达到提高护理质量，满足患者需要，确保患者护理安全的目的。

2.1.2 加强规章制度学习，规范护理文书书写

护理文书作为病案的重要组成部分，是护理工作的原始文字记录，是解决纠纷的核心证据之一。针对护理人员护理文书书写不规范的现象，护理管理者应加强对护理文书写作的培训，通过开办各种讲座及经验交流会等，强化护理人员护理文书书写能力，使护理记录中的语言精练、术语化。护理管理者还应定期进行护理文件质量监测，确保护理文件的质量。此外，低年资护

士、实习生是护理人员中的业务薄弱人群，护理管理者应作好临床带教、培训工作，合理地安排其工作岗位并进行有效管理，确保日常工作的顺利进行。

2.1.3 加强法治观念，增强法律意识

加强护理人员的法律知识教育是预防护患纠纷发生的有效手段^[3]。通过不定期法律专题讲座及结合实际的案例分析，要求护理人员以“患者需要为导向”，自觉学习《医疗事故处理条例》、《护士条例》等有关法律、法规知识，明确护理人员在医疗护理中的法律责任与义务，依法规范护理服务行为，维护护理人员合法权益，激发其工作积极性，防范纠纷的发生。

2.2 以“患者需要为导向”，满足患者心理需求

2.2.1 加强心理护理，实施健康教育

护理作为一项全心全意减轻患者痛苦、促进患者康复的服务，应积极转变观念，时刻站在患者的角度考虑问题，为患者提供满意的护理服务。患者在就医期间，承受着极大的心理压力。因此，帮助患者突破心理障碍，缓解心理压力，树立战胜疾病的信念是护理人员不可或缺的工作内容。护理人员可以通过对患者进行更多的人文关怀、开展相关疾病的健康宣教来满足患者的这一需求，并根据患者的特殊需求分别对待，如对老年人应增强安全意识，及时添加床档，防止坠床；对存在心理问题的患者，应防止其发生自杀等过激行为；对病情反复者应加强看护等。

2.2.2 加强职业道德教育，提倡人文关怀

加强职业道德教育，建立良好的医德医风，改善服务态度，培养良好的护患关系，是防范护患纠纷的根本措施。护理人员应转变观念，增强主动服务意识，树立“以病人为中心”、“以患者需要为导向”的服务理念，融洽护患关

系，拉近护患情感距离。护理管理者应从提高护理人员的人文修养着手，倡导微笑服务，满足患者的各种需求。

2.3 以“患者需要为导向”，满足患者明明白白看病的需求

2.3.1 互相尊重理解、学会换位思考

近年来随着改革开放，市场经济的冲击，医院为了生存与发展必然讲究经济效益^[4]。护理人员面临着经济利益与尽心尽责双趋冲突的困惑，一方面要履行职责行使催缴医疗费用的工作，另一方面要面对部分患者在经济上存在困难的困境，这要求护理人员具有较高职业道德水平、较强的同情心，学会换位思考，从患者实际经济能力状况和困难出发，尽可能帮助其选择经济实惠的就医途径，减轻其经济负担。此外，应公开收费标准，合理收费，落实住院患者费用一日清单制，使患者每天都能了解各项收费内容，对患者不明白的收费项目要耐心细致地解释到位，必要时，可以及时帮助患者寻求社会支持系统的经济支持。

2.3.2 掌握沟通技巧，构建和谐氛围

尊重和理解，来自于沟通。为了防止医疗费用纠纷的发生，应提前对患者履行告知义务，既取得免责，也获得患者的理解。护理人员也要尊重和理解患者的感受，患者并不想无理取闹，在风险保障机制不健全的情况下，他们在一定程度上是无辜的。只有双方都能设身处地地为对方考虑，在相互理解和信任中，才能取得解决问题的满意效果。因而，以“患者需要为导向”相互沟通非常重要，护理人员的沟通能力不同，就会产生不同的沟通效果。提高沟通能力，首先要讲究语言艺术，说话恰到好处。说话的声音不高不低，语气柔和可亲，语速不快不慢，语言简练而重点突出。另外，还要注意行为沟通、肢体语言的运用，包括护理人员的

在继续教育中加强医院感染管理学习的必要性

◆ 韩锡红

继续教育是继学历教育之后以医学新理论、新知识、新技术为主的终身教育,继续教育是不断提高护士医院感染管理工作业务水平的一条有效途径。

1 必须把提高对医院感染管理的认识贯穿在继续教育的始终

随着现代医学理论和科学技术的飞跃发展,在医疗水平迅速提高的同时,医院感染的问题也日益突出,它不仅严重影响了医学技术的发展,也有因为患者住院后发生医院感染而导致了医疗纠纷不断。

医院感染与医院的建立相依并存,同时也随着社会、医学科学的进步与发展,而不断改变自身的特点。近几年我国前后发生了如西安交大死婴事件、天津蓟县妇幼保健院新生儿感染事件、安徽宿州眼球事件、山西两医院血透感染丙肝事件等,都是对医院感染管理的重要性认识不足导致。我们对医院感染管理工作的现状,必须要有一个客观的分析和清醒的认识。

1.1 起步晚

我国到20世纪80年代初期^[1],才有医院感染调研的零散报道,到80年

代中期才有全国性医院感染控制和预防的规划,成立了相应的管理组织,组建了全国医院感染监控组,开始了感染的监控试点工作。到1994年卫生部医政司发布了《医院感染管理规范(试行)》,笔者所在医院2000年才有专职院感人员,才使医院感染管理工作有据可依,有章可循,逐步走向规范化、标准化和科学管理。

1.2 发展难

在我国医院感染监控工作发展快但步履艰难。一方面面临紧缺的卫生资源,同时,投入不足和对现有卫生资源尚未充分利用并存;另一方面医务人员对医院感染的重要性、必要性,以及管理不善给社会、医院、老百姓带来的严重后果缺乏足够的认识。

1.3 不平衡

由于我国地域辽阔^[1],经济状况不同,医院感染管理工作发展不平衡。有些医院虽然成立了医院感染管理组织,但流于形式,名存实亡,配备的专(兼)职人员不得力、不合理,部分医务人员甚至医院领导对医院感染的认识不足,重视不够,认为开展医院感染工作是

挑医务人员的毛病、揭医院的短,力图加以掩盖,认为只有社会效益而无经济效益,不愿投入;认为医院感染是病人难免发生的并发症而不予重视;医院感染就是交叉感染,仅仅是护士的事,致使医院感染管理工作资源不足,停滞不前,难以深入。

2 必须把医院感染管理纳入继续教育的常规内容

长期以来,医护人员普遍存在重治疗、轻预防的思想,缺乏必要的医院感染管理知识。有些医务人员(包括间接相关者)不能自觉、主动地在工作中预防和控制感染的发生,医院对新分配的医护人员岗前培训中该项内容多为空白,上岗后的继续教育中,更谈不上计划、安排了,几乎没有对医院感染管理这一专题的讨论和研究。

医院感染管理是当前医学发展中急需继续深入探讨和研究的一门学科,它具有跨多学科的特点,必须充分阐明其问题的特性,探索有效的防治方法,研究出能反映医院感染的病原学、病因学、免疫学、临床感染病学及流行病学、护理学等一系列特殊规律,以便

表情、眼神、手势、体态等,与患者交谈时面带微笑,使患者易于接受,是赢得患者好感、杜绝纠纷的最佳途径^[4]。

3 小结

护患纠纷的原因是由多方面复杂因素造成的,护理人员及护理管理者应树立以“患者需要为导向”的服务理

念,维护患者权利,从严于律己开始,加强职业道德教育,提高护理人员的业务能力,增强法律观念和责任意识,切实抓好各项纠纷的预防处理工作,有效地防范护患纠纷的发生。

参考文献

[1] 张红卫. 妇产科护患纠纷的原因分析及对策. 中华现代护理杂志, 2008, 14(10): 1182-1184.

[2] 董秀丽, 何亚仙, 杜可爱. 眼科住院患者突发严重全身性疾病引发纠纷的原因及防范. 天津护理, 2008, 16(1): 35-36.

[3] 姜小鹰, 高骥, 张旋. 工作场所暴力与护士长工作倦怠的相关分析. 中国护理管理, 2008, 8(3): 18-19.

[4] 常秀全, 颜华. 医疗纠纷的防范措施与处理. 中华医学实践杂志, 2009, 8(5): 25-26.

[收稿日期: 2009-05-20]

(编辑: 张立新)

作者单位: 金坛市中医医院感染管理科, 213200 江苏省

作者简介: 本科, 主管护师, 主任