

神经内科加强夜间管理防范护理纠纷体会

曹冬琼

昆明医科大学第一附属医院神经内科 云南昆明 650032

【摘要】夜间护理行为是整个护理行为的重要组成部分,神经内科患者的护理,夜间具有护理人员数量少、工作量大、患者病情变化发生率高及护理观察难度大等特点。因此,我科室夜间发生护理缺陷的风险率远远大于日间护理。神经内科针对科室的护理特点,在分析了影响夜间护理安全因素的基础上,采取了一系列整改措施,有效地防范了夜间护理纠纷的发生,强有力地保障了患者的生命安全,提高了医生及患者家属对护理的满意度。

【关键词】神经内科;加强夜间护理管理

【中图分类号】R47

【文献标识码】A

【文章编号】2095-9753(2019)07-119-01

1 影响夜间护理安全的主要因素

1.1 护士因素

护士的业务能力水平欠缺,不能正确监测和评估病人病情,贻误病人的最佳抢救时机;对新药或新技术掌握得不好,在抢救现场手忙脚乱,使抢救工作无法有序进行,影响病人生命安全。护士的服务意识差,对待病人的态度漫不经心,解释问题过分简单化,敷衍了事,有厌烦情绪,就会使病人觉得自己不受医院的重视和尊敬,导致冲突发生;或者因为一些年轻护士临床经验不足,在处理突发事件时,一时难以应对患者家属的问题,缺乏沟通的能力和技巧,也在一定程度上造成患者家属的不满,导致纠纷出现。

1.2 管理因素

科室针对夜间护理的管理制度不够健全,如夜间护理工作内容过多,夜班护士配置不当,培训及监督力度不够,药品物资准备不全等组织管理缺陷,是导致护理纠纷发生的主要因素。

1.3 患者因素

神经内科患者病情危重,病情变化快,导致患者及家属大多情绪急躁,面对诊疗的过程往往产生认知上的偏差,认为是医院故意拖延刁难,而将怒气发泄给护士,如护士处理不当,易造成护患冲突。神经内科患者老年居多,如护士或家属未注意,易出现跌倒或走失等意外。此外,部分患者依从性不够,如脑出血需绝对卧床休息的患者,虽经医护人员反复解释说明,但仍固执己见,认为“自己的身体自己知道”,在护士巡视间隙,擅自下床活动,导致意外发生,影响患者生命安全。

2 防护措施

2.1 提高护士综合素质

(1)增强法律意识。每季度组织科室护理人员进行护理法律法规的继续教育学习,结合科室情况定期组织的护理安全分析会、法律制度学习会等形式,增强护理人员的法律意识。同时,为警示所有在职护理人员,对护理部传达的发生的护理事故不遮不掩,通过会议、通报等各种形式,让护士了解事故的成因、诉讼程序、处理结果及对责任人的处罚方式等,并启发护士思考,如何在工作中避免类似的护理纠纷的发生。使护士进一步明确了“可为”及“不可为”的范畴,加强了责任心,“慎独”精神得到了应有的重视,侥幸心理得到了遏止,

有力地保证了护理安全。(2)增强服务意识。约一半以上的夜间护理纠纷几乎是由服务态度问题引发的。针对这种情况,科室制定加强护士的职业道德及礼仪培训内容的同时加大处罚力度,形成了一个硬性约束管理机制。(3)增强业务能力。科室选派护理骨干外出进修、定期进行理论及操作考核等方式促进护士业务能力的提高。

2.2 强化科室管理体制

护士长在夜班排班上,要根据危重病人数目,尽量实行弹性排班制,不能出现单人值长夜班现象,新老护士要合理搭配,护理人员不能擅自调班,如因特殊情况必须调班,需经护士长统一安排。②无特殊情况下,日间护理能够完成的工作不能留给夜班护士完成。③夜间出现突发事件或护理事故,护理人员要在抢救同时逐层上报。④日间尽量为夜间护理工作做好准备,抢救设备、仪器、药品定点放置,处于备用状态,并做好交班。⑤夜班护士日间要保证休息,以充足的精力体力完成好夜班工作任务。

2.3 加强护患沟通

充分利用晨晚间护理、工休座谈会、入院介绍、健康教育、各种操作前、各种医疗检查前与患者及其亲属进行充分的沟通及告知,必要时给予签字。同时充分了解患者及家属对我们工作的意见和建议,不断改进我们的工作。每日及时发放患者费用清单,对存在的疑问给予耐心的解释,以提高患者对我们工作的满意度。

3 小结

护理安全是保证护理质量的前提,是为患者提供安全、放心、满意的优质服务的基本保证。在目前医疗市场竞争日趋激烈的情况下,安全、质量是患者选择就医最直接、最重要的标准之一,加强夜间护理管理是降低护理安全隐患的前提。护理安全应该受到每个护理管理者的高度重视。神经内科针对科室的护理特点,在分析了影响夜间护理安全因素的基础上,采取了一系列整改措施,有效地防范了夜间护理纠纷的发生,强有力地保障了患者的生命安全,提高了医生及患者家属对护理的满意度。

参考文献:

[1]陈莉萍,陈明秀.护理安全隐患分析与防范措施[J].现代护理,2007,13(4):383-385.