

如何防范护患纠纷

唐先华

四川省峨眉山市龙池中心卫生院 614200

〔中图分类号〕R47

〔文献标识码〕A

〔文章编号〕2095-7165 (2020) 04-079-01

社会经济水平的提升,促使现代人的维权意识增强,对医疗护理提出更高的健康需求。患者对护理服务的满意度决定着患者与护理人员之间关系的好坏。近年来,护患纠纷事件的发生次数逐渐增多,为保证护理人员与患者的安全,提高现代医疗的服务质量,应重视护患纠纷的防范工作。从护患纠纷的原因进行分析,护理人员不断的总结经验,才能有效避免护患纠纷事件的发生概率。护理人员也应具备较强的职业道德,不断提高自身的防护能力,为患者提供更优质的护理服务,从而建立良好的护患关系,从而减少护患纠纷事件。

一、护患纠纷的原因分析

1. 护理人员专业素质较低

护理人员要具备较强的专业能力以及丰富的实践经验,才能保证护理工作的高效完成。无论护理人员处于哪一个科室,在护理工作中,都应应以患者为主体,了解患者的病情,时刻关注患者的恢复情况,嘱咐患者用药,提醒患者在日常生活中的注意事项,由此才能拉近护患之间的关系。但由于护理人员的专业素质较低,在实际患者的护理过程中,对于患者提出的疾病问题,护理人员无法做出完整的解释。在临床护理中,由于缺少专业知识,只凭实践经验而对患者进行护理工作,在一定程度上也会增大医疗事故的发生概率,比如患者药物使用量出现错误,用错治疗药物等等,而这些都会导致护患纠纷事件的出现。

2. 护理人员缺少工作责任心

护理人员具有较强的工作责任心,才能保证护理工作的顺利完成,为患者提供更为优质的护理服务。但就目前情况而言,由于护理人员的工作责任感不强,在患者护理的过程中,存在不端正的态度,会使患者以及家属产生抵触心理。由于护理工作较为繁杂,护理人员往往会忽略患者的诉求,对患者提出的问题未做出或未及时解决,由此不利于护患之间关系的培养,容易发生护患纠纷。

3. 患者维权意识的日益增强

由于现代人健康意识的增强,对医疗服务以及护理人员的专业水平,提出更高的要求。患者在接受医院提供的护理服务中,开始意识到自身的维权意识,对护理人员工作不负责任的态度进行投诉,从而能够获得院方提供的解释。而病情特殊的患者在接受护理服务时,未达到预期的治疗效果,患者以及家属会将责任推卸给护理人员,因此容易发生护患纠纷。

二、防范护患纠纷发生的有效策略

1. 提升护理人员的服务意识

首先,护理人员要意识到护理服务的重要性,形成较强的服务意识。采用“以患者为中心”的服务理念开展护理工作,为患者提供更为优质的护理服务。

其次,在护理人员服务意识增强的同时,进一步提高工作效

率。护理人员要充分利用自身的专业知识以及护理技术,帮助患者在短时间内恢复健康。

最后,在护理工作开展的过程中,要及时预测可能出现的护理问题,才能有针对性的帮助患者解决问题。从而保证护理工作的质量,进一步有效预防护患纠纷。

2. 增强护理人员的工作责任感

为有效增强护理人员的工作责任感,医院应加强护理人员对制度以及工作责任的理解,从法律的角度帮助护理人员增强责任感。而护理人员要不断提高自身的专业能力,在面对患者提出的疾病问题时,能够做出完整的解答。护理人员要不断积累经验,才能有效解决护理过程中遇到的问题,最终有效预防护患纠纷。医院也应开展相关的护理技能培训,帮助护理人员掌握更多的理论知识,促使护理人员的专业素质增强,由此才能降低互换纠纷事件的发生概率。在防范护患纠纷时,护理人员工作责任心的增强十分重要,护理人员只有意识到工作的重要性,才能担负起责任,与患者进行有效的沟通。

3. 重视风险意识教育

通过加强护理人员的风险意识,使护理人员能够尊重患者的意见。患者拥有知情权,护理人员在手术之前应将带来的风险与患者进行详细的解释,并与患者进行积极沟通,帮助患者减轻心理压力。医院应定期开展护理安全教育,使护理人员意识到安全护理的重要性,避免在工作中发生意外,由此才能有效预防护患纠纷。

4. 提高护理人员的自我防护能力

护理人员应尊重并满足患者的合理需求,尽量避免医疗纠纷。护理人员要具有较强的法律意识,能熟知护患双方的权利义务。在对患者开展护理工作时,通过良好的沟通,构建护患之间的信任。护理人员要将患者的病情,如实告知患者以及家属,尊重患者的知情权。同时,护理人员也要通过良好的沟通,安抚患者的不良情绪,由此才能有效避免护患纠纷。护理人员也应严格执行法律法规,按照医院的规章制度完成护理工作。通过医院制度规范自身的行为,提高患者的满意程度,比如患者有权利查看自身的病情化验单、手术同意单、麻醉记录单等。护理人员要将患者从住院到出院的数据信息准确记录,才能准确掌握患者的实际病情,进一步保证患者的生命安全。

三、结束语

综上所述,患者来到医院就诊,其目的是为进一步恢复健康,护理人员应从患者的角度进一步思考,为患者提供更优质的服务,尊重患者的选择。护理人员要具备较强的专业能力,拥有较强的责任心,开展高效的护理工作,才能满足患者的生活需求。护理人员应学会沟通技巧,与患者进行良好的沟通,由此才能从根源上保护自身,尊重患者,降低护患纠纷的发生概率。