

急诊科护理纠纷和安全隐患分析及对策研究

王琼仙

云南省第一人民医院急诊内科 云南昆明

【摘要】目的 分析造成急诊科护理纠纷的安全隐患，并制定出相应的防范对策。**方法** 选取时间段为 2018.5 月~2020.5 月期间，于我院急诊科出现的护理纠纷事件共 27 例，分析导致护理纠纷事件出现的影响因素，并制定出相应的防范对策。**结果** 据本次实验来看，造成急诊科护理纠纷事件的隐患主要包括了护理人员服务意识差、护患沟通不佳、护理人员专业素质不足、护理行为不规范、法律法规意识淡薄、医疗费用问题等。**结论** 针对当前急诊科存在的护理纠纷安全隐患，需要制定出针对性的防范对策，以降低护理纠纷的发生率。

【关键词】 急诊科；护理纠纷；安全隐患；防范对策

Analysis and countermeasures of nursing disputes and hidden safety hazards in emergency department

Qiongxian Wang

Department of Emergency Medicine, the First People's Hospital of Yunnan Province, Kunming, Yunnan

【Abstract】 Objective: To analyze the hidden dangers of nursing disputes in the emergency department and formulate corresponding preventive measures. **Methods:** The selected time period was from May 2018 to May 2020.5. A total of 27 cases of nursing disputes occurred in the emergency department of our hospital. The influencing factors that led to the emergence of nursing disputes were analyzed, and corresponding preventive measures were formulated. **Results:** According to this experiment, the hidden dangers that cause nursing disputes in the emergency department mainly include poor service awareness of nurses, poor communication between nurses and patients, insufficient professional quality of nurses, irregular nursing behavior, weak awareness of laws and regulations, and medical expenses Problems etc. **Conclusion:** Aiming at the hidden safety hazards of nursing disputes in the current emergency department, it is necessary to develop targeted preventive measures to reduce the incidence of nursing disputes.

【Keywords】 Emergency Department; Nursing Disputes; Hidden Safety Hazards; Preventive Measures

随着人们生活水平的不断提高，人们的医疗健康意识和保健意识也有着明显的提高，进而对于医疗卫生行业的要求也越来越高。急诊科属于医院的窗口部门，主要负责危重症患者的抢救工作，就诊患者多为急症、危重症患者，其病情较为复杂，同时在受到疾病等因素的影响下，容易影响患者的情绪，进而发生医疗纠纷的几率也相对较高。因此，在急诊护理工作中，如何有效的抢救患者，提高护理工作安全，降低护理纠纷事件的发生率是需要重点关注的内容。基于此，本次实验将分析当前急诊科护理工作中造成护理纠纷事件发生的安全隐患，

并以此为依据制定出相应的防范对策，以实现降低护理纠纷事件发生率的工作目标。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次实验共选取了 27 例出现急诊科患者作为研究对象，均为 2018.5 月~2020.5 月期间收治，在就诊期间均出现了不同程度的护理纠纷事件。分析本次实验患者的基本资料，其中男女患者例数分别为 15 例和 12 例，年龄最小的为 31 岁、最大的为 58 岁，平均年龄为 (42.07±1.55) 岁。

1.2 方法

对急诊科出现的27例护理纠纷事件进行回顾性分析,探讨造成纠纷事件发生的安全隐患,并以此为依据制定出针对性的防范措施。

1.3 观察指标

将急诊科护理纠纷事件的安全隐患因素作为本次实验的观察指标。

2 结果

表1 护理纠纷事件安全隐患分析(%, n=27)

安全隐患类型	发生例数	发生率
护理人员服务意识差	3	11.11%
护患沟通不佳	7	25.92%
护理人员专业素质不足	4	14.81%
护理行为不规范	6	22.22%
法律法规意识淡薄	2	7.40%
医疗费用问题	5	18.51%

根据本次实验结果来看,造成急诊科护理纠纷事件发生的安全隐患主要包括了护理人员服务意识差、护患沟通不佳、护理人员专业素质不足、护理行为不规范、法律法规意识淡薄、医疗费用问题,在27例护理纠纷事件中,以上因素的占比例数分别为3例、7例、4例、6例、2例、5例,占比率分别为11.11%、25.92%、14.81%、22.22%、7.40%、18.51%。

3 讨论

3.1 急诊科护理纠纷事件的安全隐患

与其他普通科室相比,急诊科室医院护理纠纷事件的高发地,主要是由于急诊科患者多为危重症疾病,需要进行紧急的抢救和治疗,进而容易忽视与患者及其家属的沟通,导致纠纷事件的发生^[1]。根据本次实验结果来看,现阶段护理人员服务意识差、护患沟通不佳、护理人员专业素质不足、护理行为不规范、法律法规意识淡薄、医疗费用问题是造成急诊科护理纠纷事件发生的主要安全隐患。

3.2 降低急诊科护理纠纷事件的防范对策

(1) 增强服务意识,改善服务态度

近年来,人们的健康保健意识有着明显的提高,对护理工作也提出了更高的要求。所以,为了提高急诊科的整体护理质量和效率,需要进行护理模式的转变,对护理理念进行更新,以患者的真实需求为中心展开护理活动,进而可以最大限度的满足患者,提高护理工作的有效性^[2]。同时,护理人员需要不断完善自身的护理服务态度,学习沟通技巧、

肢体技巧等,树立正确的护理服务意识,以充足的细心和耐心面对患者,在与患者交谈时保持温馨和蔼的态度,尊重患者的自尊心,将被动服务转变为主动服务,进而可以营造出良好的护理氛围,获取患者的信任度,提高患者的治疗依从性,避免纠纷事件的发生。

(2) 提高护理人员自我保护意识

加强法律法规的宣传,树立正确的法治意识,提高护理人员的自我保护能力,进而能够避免在护理过程中对护理人员造成伤害。具体来说,急诊科可以每周或每月开展一次法制培训课程,其中主要包括了《护理安全管理制度》、《医疗事故处理条例》等,并通过列举相关的护理案例,使急诊科护理人员树立高度集中的法制意识,学会使用法律法规保护自己,并对自身的言行进行严格的规范,维护自身的行为不触犯法律^[3]。

(3) 开展业务培训工作

急诊科患者的病情较为紧急,且病情变化迅速,需要及时有效的进行治疗,所以对护理人员的专业要求较高,需要具备过硬的专业知识和技术能力,才能够确保急诊护理工作的质量^[4]。因此,需要对急诊科护理人员进行综合素质能力的提升,定期开展业务培训工作,使护理人员熟练掌握急诊抢救设备的使用方式,严密观察患者的病情变化,从而能够为患者提供有效的护理,提高整体护理质量。

(4) 加强护患沟通

护患沟通不佳是造成护理纠纷事件发生的最主要原因,主要是由于急诊科患者的病情都较为危急,所以护理人员没有充足的时间与患者及其家属沟通,工作重点都放在了对患者的抢救上,进而容易导致护患沟通不佳而出现纠纷事件的现象^[5]。因此,护理人员在对患者进行抢救时,需要尊重患者及其家属的知情权和了解权,及时告知其抢救状况和患者的个人信息,并注重沟通的技巧和方式,避免引起不必要的纠纷。此外,针对于患者及其家属因疾病而产生的焦虑、焦躁等负面情绪,护理人员需要及时进行沟通 and 开导,消除其负面情绪,缓解其心理负担和压力。

(5) 制定完善的管理制度

加强对急诊了护理管理工作,制定完善的管理制度和体系,也是保障护理工作顺利有序开展的重要

要措施^[6]。因此,在实际的护理过程中,需要根据急诊科护理现状,制定出针对性的管理措施,在明确“以患者为中心”的护理基础上,对每一个护理环节进行细致化,制定出具体的管理标准,严格要求每一位护理人员遵守管理条例,进而能够提高护理工作的规范性和标准性,降低护理差错事件的发生,有效的避免护理纠纷事件^[7]。同时,护理部需要对急诊科护理管理的效果进行定期的检查和审核,将不合理或效果不好的管理制度进行调整,确保管理制度的作用发挥。

(6) 公开急诊收费标准

针对于医疗费用问题所造成的护理纠纷事件,急诊科需要采取公开收费标准,科学合理收费的方式,来降低其纠纷事件发生率。具体来说,在对患者抢救过程中使用到的每一项抢救用物、抢救设备,均需要设定合理的收费标准,并在抢救结束后打印完整的收费清单,方便患者对费用明细进行查看。同时,当患者及其家属对抢救费用存在疑问时,护理人员需要以细心耐心的态度进行讲解,使患者及其家属能够了解急诊收费制度。

综上所述,急诊科护理安全隐患较多,应及时且有针对性的制定防范对策,以降低护理纠纷事件的发生率,提高整体护理质量和治疗效果。

参考文献

- [1] 陈月莉. 持续质量改进在急诊抢救室护理人员标准预防管理中的应用[J]. 国际感染病学(电子版),2019,8(04): 233-234.
- [2] 赖开兰,黄文婷. 品管圈对于提升患者交接过程中病房

护士对急诊护士满意度的效果分析[J]. 岭南急诊医学杂志,2019,24(06):594-595.

- [3] 李春华,陈远朝,胡丽芬,朱乐富. 浅谈急诊手术室护理工作中存在的安全隐患及预防对策[J]. 实用临床护理学电子杂志,2020,5(03):29.
- [4] 费亚众,郭全荣,安利杰,王荣,刘晶,郝艳洁,赵华. 护理风险预警及预控管理在急诊抢救室的应用[J]. 实用医院临床杂志,2019,16(03):69-71.
- [5] 顾晓敏,汤红. 急诊危重患者院内转运交接的护理管理对策及相关指标评价[J]. 实用临床护理学电子杂志,2020,5(25):179.
- [6] 蒋色丹,陈粉红. 临床护理路径在解决B超室护理中存在的常见安全隐患的效果分析[J]. 中国基层医药,2019(18): 2282-2285.
- [7] 熊诗思,梁敏,李弯,边俊梅. 前瞻性护理质量管理模式在儿科急诊内科护理管理中的应用效果及对患儿 SF-36 评分的影响[J]. 国际护理学杂志,2018,37(20):2850-2853.

收稿日期: 2020年8月5日

出刊日期: 2020年9月9日

引用本文: 王琼仙, 急诊科护理纠纷和安全隐患分析及对策研究[J]. 当代护理, 2020, 1(3): 295-297.

DOI: 10.12208/j.cn.20200097

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2020 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS