

儿科护理医患之间存在的隐患纠纷及防护措施

余秀梅

(昆明市儿童医院, 云南 昆明 650000)

【摘要】儿科是医院高风险科室之一,也是一个特殊科室,病人周转快,病情不稳定,不可预测因素多,是集新生儿、婴幼儿患者为一体的极其特殊的科室。随着患者法律意识、维权观念的增强,儿科护理安全愈来愈受到大家的重视,加强儿科护理安全管理,提高服务质量,保证婴幼儿安全将有利于减少医疗纠纷的发生。

【关键词】儿科护理; 医患纠纷; 防范措施

儿科在医院中属于一个非常重要的科室,它接受的群体人员特殊,病情复杂,是医患纠纷高发的一个地方,因此,儿科护理安全尤为重要。所谓护理安全,就是护理人员在对患者进行护理时,严格按照操作规范,遵照护理制度,根据医嘱准确无误地对病人进行护理,确保病人身心安全。在临床护理中,一定要提高儿科护理人员的护理意识、法律意识、责任意识、技术水平等,减少在护理中的安全隐患,防止出现医患纠纷。本文旨在通过分析儿科护理中存在的的海安全隐患,深入查找原因,提出对策、建议等。

1 儿科护理中存在的的海安全隐患

1.1 告知、知情权不到位

由于护理人员缺乏一些必要的法律知识,再者预见性差,该告知患者家属、让患者家属知情的事情如患者在医院的消费清单、患者用药情况、手术愈后情况等没有及时告诉患者家属,没有与患者家属进行良好的沟通,由于患者家属不知情而导致医患纠纷。

1.2 儿科护理技术不到位

在实际工作中,护理人员由于技术欠缺或者责任心的问题,护理工作不到位,导致医疗事故出现。尤其在对一些高危患者和新生儿的临床护理中,由于没有对病情进行深入分析,对患者病情缺乏认真细致的观察,以致出现病情变化甚至恶化,导致出现医患纠纷。

1.3 其他安全隐患

在儿科护理中,由于患者自身的原因出现一些安全隐患,比如孩子们病情好一点就开展在病房走动、上下楼梯时,由于身体虚弱,有可能出现摔倒而造成摔伤,从而出现医患纠纷。

2 分析出现医患纠纷的原因

2.1 护理人员自身原因

护理人员在临床实践中往往重视技能操作,重视婴幼儿的健康和安全,在工作中以为只要拥有过硬的护理水平就行了,对法律知识重视不够,法律意识不强,对患者家属的知情权、告知权不够重视,例如患者家属对医疗消费情况、用药情况等缺乏知情等,引起医患双方冲突。同时,护理人员服务意识不浓。在儿科护理中,由于患者身份的特殊性,例如很多孩子是独生子女,在生活中曾经娇生惯养,受不得苦,在住院期间难免要求多,而孩子的亲属因为孩子生病而更是呵护有加,在护理期间如果护理人员对患者家属沟通不够,态度生硬,服务不到位,忽视患者的需求,患者家属就容易对护理人员失去信任感,很容易造成医患关系紧张,甚至医患间出现纠纷和冲突。还有一些护理人员业务技能欠缺,不能严格按照技术规范开展护理,不能严格遵照医嘱,不能对一些药物的适应证、禁忌证进行梳理,在药品管理中出现混乱状态,从而出现护理事故和护理纠纷,给医院造成很大的损失。

2.2 医院制度原因

医院管理制度不健全,医院缺乏提升医护人员工作积极性的有效措施,对出现的医疗事故和医疗纠纷也是一味地刻意隐瞒,从而使很多本该得到及时解决的问题不能很好地解决掉。再者,有的医院出于对本院人员进行有效管理的原因,对儿科护理人员频繁进行调动,使他们不能很好地熟悉自己的工作,从而出现工作被动;还有的医院出于成本的考虑,儿科护理人员严重不足,护理人员每天要面对大量患者,进行超负荷工作,从而出现工作疲惫等现象,影响了服务质量。

3 对出现医患隐患的防范措施

3.1 提高儿科护理人员综合素质

儿科护理是一门专业性、综合性比较强的学科,在临床实践中,护理人员不但要具有熟练的护理技能,还要具有一定的法律意识。因为在当下社会中,随着信息社会的不断发展,人们知识水平的不断提高,维权意识也在不断地增强。再者,现在社会中不稳定因素和医患双方矛盾的客观存在,在一定程度上要求医护人员掌握一定的法律知识,用法律来规范自己的工作行为,在工作中学会利用法律来保护自己。对该告知患者家属的一定要告知患者家属,让患者家属拥有知情权。

3.2 对患者家属多进行沟通

在对儿科病人进行护理时,一定要与他们及其家属多进行沟通协调,比如幼儿或者儿童出院时一定要详细地告知注意事项,告诉患者在病房活动和上卫生间时一定要有家属陪同,同时,在医院病房里、楼梯口设置醒目的“路面光滑,防止摔倒”等路标。

3.3 建立健全医院的各项规章制度

医院要进一步建立健全各项规章制度,特别是要加大对医护人员的监管力度。在护理人员中实行绩效工资制度,提高大家的工作积极性;对出现护理事故和护理纠纷的,不能为了因为向上级好交代而刻意进行隐瞒,要及时分析出现事故和纠纷的原因,找准解决对策,加大责任追究力度;要保持儿科护理人员的稳定性,不能对他们的工作进行频繁调动;要关心爱护护理人员,配齐配强儿科护理力量,让他们在工作之余能得到充分的休息,避免超负荷工作。

综上所述,儿科护理是一门实践性、综合性都很强的学科,它关系到婴幼儿和儿童的安危和健康。所以,作为一名儿科护理人员,一定要高度重视护理中的安全隐患,用最优质的服务,最精湛的技术来满足患者和患者家属的多重需求,减少医患纠纷,确保患者安全和患者家属满意。

参考文献:

[1] 蒋先萍. 儿科护理安全隐患的分析及管理[J]. 中国卫生产业, 2012, 9(1): 47.