

急诊科护理纠纷的防范

李 灿

武安市中医院 河北 武安 056300

摘要：在医疗服务日益重要的今天，急诊科作为医疗体系中的关键一环，其护理工作的质量与效率直接关系到患者的生命安全与医疗满意度。本文分析了急诊科护理纠纷的常见原因，涵盖护理人员专业不足、患者及家属期望差异及医院管理缺失等方面。进而提出了提升护理人员专业素质、强化沟通能力、优化人力资源配置、加强医院管理和患者及家属健康教育，以全面构建和谐的急诊护理环境，减少护理纠纷的发生，保障患者安全与医疗质量。

关键词：急诊科护理；常见原因；防范措施

引言

急诊科护理，直面生死较量，高效专业与深切的人文关怀缺一不可。然而，在争分夺秒的救治过程中，护理纠纷却如同暗流涌动，既阻碍了患者的及时救治，也侵蚀了医患之间的信任桥梁。深入剖析护理纠纷的根源，从制度、人员、沟通等多方面入手，制定并实施科学有效的防范措施，是提升医疗服务质量、保障患者合法权益的迫切需求。这不仅是医疗技术进步的体现，更是构建和谐医患关系、树立医院良好形象、赢得社会广泛信任的关键所在。

1 急诊科护理纠纷的常见原因

1.1 护理人员方面

在急诊科的护理工作中，护理人员自身的因素往往是导致护理纠纷的重要原因。专业技能不足是一个关键问题。部分护理人员可能由于培训不足或经验缺乏，未能熟练掌握急救技术和设备操作。在紧急情况下，不能迅速准确地进行心肺复苏、除颤等操作，或者对先进的急救设备操作不熟练，从而延误了患者的救治时机。对病情评估不准确也是常见的情况。由于急诊科患者病情往往危急且复杂，若护理人员缺乏敏锐的观察力和准确的判断能力，就可能无法及时发现病情的变化，导致治疗措施的延误或不当。沟通能力欠缺同样不容忽视。未能及时、清晰地向患者及家属解释病情和治疗方案，容易使患者和家属产生误解和不满。比如，在患者家属急切询问病情时，护理人员表达含糊不清或缺乏耐心，会加剧家属的焦虑情绪。态度冷漠或不耐烦会让患者及家属感到不被尊重和关心^[1]。长时间高强度的工作压力可能导致护理人员身心疲惫，在工作中表现出消极的态度。工作压力大导致的疏忽也时有发生。在忙碌的工作中可能会遗漏某些重要的护理环节，或者对患者的需求响应不及时。护理记录不完整或错误也是引发纠纷的潜在因

素。不完整的护理记录可能导致信息缺失，影响后续的治疗决策；错误的记录则可能让人对护理工作的准确性和可靠性产生质疑。未严格执行护理操作规程更是严重的问题。违反无菌操作原则，可能引发感染等并发症，进而引发护理纠纷。

1.2 患者及家属方面

在急诊科，患者及家属的因素也是导致护理纠纷不可忽视的一部分。病情危急常常导致患者及家属产生极度的焦虑和恐惧。面对突如其来的疾病或意外伤害，他们内心充满了不安和无助，这种强烈的情绪可能会影响他们的判断和行为。在这种情况下，他们对护理工作的要求会变得极为迫切和苛刻，稍有不满意就可能引发冲突。对护理期望过高是引发纠纷的常见原因之一。患者和家属往往希望医护人员能够迅速、彻底地解决问题，让患者立刻恢复健康。然而，医学存在一定的局限性，疾病的康复需要时间和过程。当实际的护理效果未能达到他们过高的期望时，就容易产生失望和不满。情绪失控也是导致冲突的重要因素。在紧张和担忧的状态下，患者家属可能会因为一点小事就失去理智，变得激动和暴躁。例如，长时间的等待、治疗过程中的短暂延误等，都可能成为他们情绪爆发的导火索，进而与护理人员发生激烈的争执。对医疗费用的不满也是纠纷的一个来源。他们可能认为收费不透明或不合理，不清楚各项费用的具体用途和计算方式。特别是在急诊情况下，一些紧急的检查和治疗项目可能费用较高，如果没有得到清晰的解释，很容易引起患者及家属的质疑和抱怨。患者及家属在病情危急时的特殊心理状态、过高的期望以及对费用的关注，都可能导致与护理人员之间的矛盾和纠纷，这需要护理人员给予充分的理解和有效的沟通。

1.3 医院管理方面

在急诊科护理纠纷中，医院管理层面的问题也起着

一定的作用。人力资源不足是较为突出的问题。护士配备数量不能满足工作需求,使得护理人员在面对大量急诊患者时应接不暇,难以提供周全、细致的护理服务。长时间的高强度工作还可能导致护理人员身心疲惫,影响工作质量和效率。排班不合理也是引发纠纷的一个因素。连续的夜班安排可能让护理人员过度疲劳,影响其工作状态和判断力;或者在患者就诊高峰时段,排班人员过少,导致护理工作无法及时完成。医疗设备和物资管理不善同样不容忽视。设备故障或维修不及时,可能会耽误患者的救治。比如,关键时刻除颤仪出现故障,而维修人员不能迅速到位解决,这无疑会让患者和家属感到不满。药品和物资短缺也会给护理工作带来困扰。当急需的药品或物资无法及时供应,不仅影响治疗效果,还可能引发患者及家属的抱怨和指责。总之,医院管理方面的不足在一定程度上增加了急诊科护理纠纷的发生风险,需要引起重视并加以改进。

2 急诊科护理纠纷的防范措施

2.1 提高护理人员的专业素质

在急诊科护理工作中,提高护理人员的专业素质至关重要。加强业务培训是提升专业素质的基础。医院应定期组织急救技能培训,涵盖心肺复苏、止血包扎、气管插管等关键操作。通过模拟真实的急救场景,让护理人员在实践中熟练掌握这些技能。设立严格的考核机制,确保每位护理人员都能达到相应的标准。考核不仅要检验操作的准确性,还要考察操作的速度和熟练度,因为在急诊科,每一秒都关乎患者的生命^[2]。鼓励继续教育也是不可或缺的环节。医院应积极支持护理人员参加学术交流活动,让他们有机会接触到最新的护理理念和技术。比如,参加国际或国内的护理学术会议,了解前沿的研究成果和临床实践经验。进修学习同样重要,安排护理人员到更高级别的医院或专业机构进修,学习先进的护理模式和管理方法。通过定期组织急救技能培训和考核,以及支持护理人员参加学术交流和进修学习,能够不断提升急诊科护理人员的专业素质,为患者提供更优质、高效的护理服务,减少因专业不足导致的护理纠纷。

2.2 增强护理人员的沟通能力

在急诊科的护理工作中,增强护理人员的沟通能力具有极其重要的意义。培训沟通技巧是关键的第一步。护理人员需要学习倾听和表达的技巧。倾听时,要全神贯注,给予患者及家属充分的表达空间,不打断、不急于下结论,通过眼神交流、点头等方式表示理解和关注。在表达方面,要做到语言清晰、简洁、准确,避免

使用专业术语,尽量用通俗易懂的语言解释病情和治疗方案。掌握与不同性格患者及家属的沟通方法也尤为重要。对于性格急躁的患者及家属,要保持冷静和耐心,以平和的语气进行沟通;对于性格内向的,则要主动引导他们表达内心的想法和担忧。建立良好的护患关系是减少纠纷的基础。护理人员应主动关心患者,给予心理支持。在患者刚进入急诊科时,一个温暖的微笑、一句贴心的问候,都能让患者和家属感到安心。遇到因意外受伤而情绪低落的患者,护理人员可以轻轻握住患者的手,给予鼓励和安慰,让患者感受到关怀。及时回应患者及家属的需求同样不容忽视。患者在急诊科往往处于紧张和焦虑的状态,他们对护理人员的依赖较强。当患者或家属提出问题或需求时,护理人员应尽快给予回应,哪怕当时无法解决,也要告知他们正在处理或协调。通过培训沟通技巧、掌握与不同性格人员的沟通方法、建立良好的护患关系以及及时回应需求,能够有效增强护理人员的沟通能力,提高患者及家属的满意度,减少护理纠纷的发生。

2.3 合理安排护理人力资源

在急诊科,合理安排护理人力资源是保障护理质量和患者安全的重要环节。科学配置护士数量是基础。这需要综合考虑工作量和患者病情。工作量大、患者病情危急复杂时,应相应增加护士人数。通过详细评估每日的就诊量、疾病严重程度以及可能出现的突发状况,精准计算所需护士数量,确保每个患者都能得到及时且充分的护理。合理排班至关重要。根据不同时间段的工作量和患者病情特点进行安排。夜间和节假日通常是就诊的低谷期,但也要考虑到可能出现的紧急情况,配备适当数量和能力的护士。对于病情较重的患者集中的时间段,安排经验丰富、技能娴熟的护士值班。增设应急岗位是应对突发状况的有力措施。这些应急岗位的护士随时待命,能够在紧急事件发生时迅速投入工作,如重大事故导致的批量伤员救治,确保救治工作有条不紊地进行。优化工作流程也是提高效率的关键。简化护理文书记录,减少不必要的繁琐程序。摒弃那些重复、冗长且对实际护理工作价值不大的记录,将护士的时间更多地用于直接护理患者。建立高效的团队协作模式,明确每个护士在团队中的职责和角色,加强沟通与协调。

2.4 加强医院管理

在急诊科的管理中,加强医院管理是提升服务质量、减少纠纷的重要举措。完善医疗设备和物资管理制度是基础保障。定期检查和维修设备至关重要。医院应制定详细的设备检查计划,安排专业人员按照规定的时

间间隔对各类急救设备进行全面检查,包括心电监护仪、除颤仪、呼吸机等。要及时维护设备,对发现的故障和隐患迅速排除,确保设备在关键时刻能够正常运行。例如,若除颤仪在抢救时出现故障,可能会导致无法挽回的后果。确保药品和物资的充足供应同样不容忽视。根据急诊科的常见疾病和突发状况,合理储备各类药品和急救物资,并建立动态监控机制,及时补充消耗的物品。建立健全的投诉处理机制是改进服务的关键。要及时受理患者及家属的投诉,设立专门的投诉渠道,如投诉电话、邮箱或窗口,让患者及家属能够方便地表达不满。接到投诉后,应立即展开认真调查和处理。组织专门的调查小组,深入了解事情的经过和原因,对相关责任人员进行公正的处理。对投诉进行分析和总结更是推动工作改进的重要环节。定期对投诉案例进行分类和分析,找出共性问题 and 突出矛盾,针对性地制定改进措施,并将其落实到日常工作中。比如,通过分析发现患者对等待时间过长的投诉较多,医院可以优化就诊流程,增加医护人员,提高工作效率。

2.5 加强患者及家属的健康教育

在急诊科的护理工作中,加强患者及家属的健康教育是一项不可或缺的重要任务。普及疾病知识对于患者和家属来说至关重要。通过详细而清晰的讲解,让他们了解病情的发展趋势和可能出现的变化,以及相应的治疗措施和风险^[3]。对于急性心肌梗死的患者,向其家属解释疾病的严重性、治疗的紧急性以及可能面临的并发症,使他们能够在心理和行动上做好充分准备。提高患者的依从性是治疗成功的关键因素之一。当患者充分理解治疗方案的必要性和重要性时,他们更有可能积极配合治疗。比如,向患有糖尿病酮症酸中毒的患者说明严格控制血糖、按时用药和定期复查的重要性,患者会更自觉地遵循医嘱,从而提高治疗效果。介绍医疗费用的

构成和收费标准也是必不可少的环节。清晰透明地向患者及家属解释各项费用的产生原因和计算方式,能够消除他们对费用的疑虑。详细说明药品费、检查费、治疗费等具体项目和收费标准,让他们明白每一笔费用的用途。曾经有一位骨折患者的家属,对手术费用存在疑问,认为过高。经过医护人员耐心地介绍各项费用的构成,包括手术材料、麻醉费用、术后护理等,家属消除了疑虑,积极配合治疗。还可以通过发放宣传手册、举办健康讲座、利用多媒体平台等多种方式进行健康教育。比如,制作关于常见急诊疾病的科普视频,在候诊区播放,让患者及家属在等待的过程中获取知识。加强患者及家属的健康教育,普及疾病知识,提高患者依从性,介绍医疗费用构成和收费标准,能够增进医患之间的理解和信任,减少不必要的误解和纠纷,为患者的治疗和康复创造良好的环境。

结语

综上,急诊科护理纠纷防范需全面布局,汇聚护理人员、患者及家属、医院管理层三方合力。强化护理人员专业素养与沟通技巧,合理配置护理资源,完善医院管理体系,深化患者及家属健康教育,是减少纠纷、增进信任、提升服务质量的必由之路。此举不仅关乎患者安全,更是构建和谐医患生态、推动医疗事业进步的重要基石,为患者铺就一条安全、高效、满意的急诊救治之路。

参考文献

- [1]李丹妮.急诊科护理纠纷的原因分析及防范对策[J].中国医药指南,2020,35:234-236.
- [2]蒋晓霞.优质护理服务在急诊科的应用效果[J].实用临床护理学电子杂志,2020,20:11-13.
- [3]尹亚平,郑伟,李大荣.急诊科护理纠纷的原因探讨及管理对策[J].中国社区医师,2020,02期:183-184.