

心内科护理纠纷原因分析与对策

朱斐琼

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：探讨心内科护理纠纷的原因及对策。方法：选取2019年1月至2021年12月在我院心内科发生的14起护理纠纷。结果：2019年1月至2021年12月在我院心内科发生的14起护理纠纷，其中因患者因素导致的有5起（35.71%），因护理人员因素导致的有7起（50.00%），因医院因素导致的有2起（14.28%）。结论：心内科护理纠纷的原因包括患者因素、护理人员因素和医院因素。需要不断加强护理人员综合素质，提高医疗服务质量，减少护理纠纷的发生。

【关键词】：心内科；护理纠纷；原因；对策

Analysis and Countermeasures of Nursing Disputes in Cardiology Department

Feiqiong Zhu

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: Objective: To explore the causes of nursing disputes in cardiology department and the corresponding countermeasures. Methods: The causes of 14 nursing disputes in the department of cardiology in our hospital from January 2019 to December 2021 were analyzed, and relevant nursing intervention measures were formulated through hospital meetings, searching relevant literature, and consulting relevant experts. Results: From January 2019 to December 2021, a total of 14 nursing disputes occurred in the department of cardiology in our hospital, including 2 cases of medical cost disputes, 2 cases of neglect of safety management and 2 cases of nursing technical errors, 1 case of accidents, 1 case of nursing staff with weak legal awareness, lack of human resources, 1 case of medical cost disputes, 1 case of patients questioning nursing technology, 1 case of neglect of safety management, 1 case of nursing technical errors, 1 case of lack of nurse patient communication and 1 case of inadequate ward management. Among them, there were 5 cases of disputes due to patient factors (35.71%), 7 cases of disputes due to nursing staff factors (50.00%), and 2 cases of disputes due to hospital factors (14.28%). Conclusion: The causes of nursing disputes in cardiology department include patient factors, nursing staff factors and hospital factors. It is necessary to continuously strengthen the comprehensive quality of nursing staff and improve medical service facilities and human resources in order to ensure the quality of nursing in cardiology department and reduce the incidence of nursing disputes.

Keywords: Cardiology department; Nursing disputes; Reason; Countermeasures

心内科护理纠纷原因分析及对策。目的：探讨心内科护理纠纷的原因及对策。方法：选取2019年1月至2021年12月在我院心内科发生的14起护理纠纷。结果：2019年1月至2021年12月在我院心内科发生的14起护理纠纷，其中因患者因素导致的有5起（35.71%），因护理人员因素导致的有7起（50.00%），因医院因素导致的有2起（14.28%）。结论：心内科护理纠纷的原因包括患者因素、护理人员因素和医院因素。需要不断加强护理人员综合素质，提高医疗服务质量，减少护理纠纷的发生。

心内科护理纠纷原因分析及对策。目的：探讨心内科护理纠纷的原因及对策。方法：选取2019年1月至2021年12月在我院心内科发生的14起护理纠纷。结果：2019年1月至2021年12月在我院心内科发生的14起护理纠纷，其中因患者因素导致的有5起（35.71%），因护理人员因素导致的有7起（50.00%），因医院因素导致的有2起（14.28%）。结论：心内科护理纠纷的原因包括患者因素、护理人员因素和医院因素。需要不断加强护理人员综合素质，提高医疗服务质量，减少护理纠纷的发生。

T ¶ ⊕呀傑劬治墜地Ghz娒× | 讐噠咭湊浪伐嫵哢丁鴈脰
卅 嘸讐倣勢脰効庇倫她挪搔+ 啞咕傲リ^vi↑ 撻徒勢脰成μθ
她勿埤歙× || ▶ rals孩| 囡讐片帖η 腔漂呀挽犂固中腔呼寡
咋↑ 噴俠璽巡△ 哀拒ゴ怜吳璽逦她γ 謁_レ-关讐台礶權惱
+ 扇她γ 謁_レ-关呀雙僂味怏σ 璽拈巡生犂脰嘶(ι)夔^L ● 讐
| 屛憤劬勿埤宇宜↑

暨2際噓滄剛忱 互暉懷乙勿墾 Gy噓滄剛忱 互勢
 輒扇馭× 扇 扇傍忝冷暨抗局揚勢慰快吗呀ざ刻咭在 nA
 摠 ← 婁憐暨 ⑤ 倣芥剝媚倣慰忝冷ざ刻惱 T 嬾(ㄐ)暨 呐
 勢慰芥剝孺 暨今燈咕快憐她 ④ 俛悚吗暨散 σ 倣疎嚟夔呀
 挽她情怙 暨 扇(株) ⑥ 勢慰墾 一脣ダ 扇杓倣扇失勢慰咭怜暨
 勿墾忝冷兑吹勾吁家咻nm 扇豐抄搵荆彙密她咿官忝冷暨
 σ 倣疎剛吁嚟婺忝冷回 卩 暨 倣僂倣剛吁嚟婺她婁憐荆
 墾忙复扇家 勿墾宇宜↑

1,0 捻 ♪ 処 ♪ 嬋 勿 墀 宇 宜 她 傲 嬋

1,0,/ やダ勿墀嬢墀り龔

ㄟ 羹丁戳× 循婆警𪛗ㄍ(ㄆ)ㄣ ㄱ Gy 伉俩𪛗 六端惠 ㄱ
ㄱ 叱傑亂刈勸她唅𪛗 咽認咕ㄋa 戳× 荆←風三荆 ㄱ
嫵偕刺↑扁× ㄱ(ㄆ)拈勿墮 ㄱ Gy 哈关怎ㄱ固啱唾嫵她 ㄱ【一ㄱ
𪛗恢警𪛗ㄱㄱ 卻墜警 ㄱ 巡迴ㄱ扉←吳聿戳× 咽× 嫵
認提ㄱ區揮美她擔九唅𪛗 扁伶ノ(ㄆ)ㄣ ㄱ Gy 她竭俚𪛗
戳健ㄱ 𪛗ㄱ 學忙警𪛗 噁據漬勿墮她循美ㄟ美ㄱ 戳健↑ ㄱ
呀勿墮 ㄱ 提尋嫵忙扉俚副ㄱ兢忒媛悅涼帶端警𪛗 ㄱ
均刷美挪ㄱ佛呼警 ㄱ ㄱ 呀𪛗璋偈伉挪搔警 ㄱ ㄱ 号警
倣列剝劬刈警吳姬叻墮她(ㄆ)ㄣ ㄱ Gy ㄱ 噁治迺低 ㄱ 噁警
ㄱ 噁𪛗午婢ㄱ丁循美勿墮𪛗ㄱ忙扉她ㄱ良警 ㄱ ㄱ
勿墮𪛗ㄱ忙扉↑ ㄱ 倣勿墮嫵墮扁翟警倣倣 ㄱ 帶
端否循美她啱呼ㄱ丁婢嫵墮警 ㄱ 扁悅ㄱ ㄱ 嫵循美ㄟ美她 ㄱ
墮端否警 ㄱ 憤𪛗察剿击她 ㄱ 帶伉←端璋勿墮忙扉她庇揮警
ㄱ ㄱ 勢慰她均刷美↑

1,0,0 庇(ε)勿墾 Gy學ノ

依唔做勿墀 ■ Gy惹ㄅ处墀她宦替 ㄅ庇墀(勿) ■ Gy她
 处墀學忙嚶挑↑kə呀傲佢娘姪忱^L 卜 勸良她宦替 徒妻
 扇庇墀替 ㄅ庇(佻)做(勿)勿偶× ■ Gy她噪蛻ㄗ吡←忒忱←微
 ㄣ揣捻擗擗她良ㄗ↑兢慄慮依唔冗侵展啓^L 語低替 ▽ 揖
 危厯做(勿)勿偶× ■ Gy她姪忱良ㄗ替埶nm密^L 杓傲刺佻她替
 ▽ 庇(佻)寬μ學ノ捨嗒(佻)偕剛俠她、墀↑ 扁【勢埶哈一忒
 nA勿墀哋一替兢庇(佻)ざ○ 劉替一佬勿墀ㄗ宦她埶墀↑

1,0,1 沅卅噓滄劓忱

伉勿墀宇宜 | 誓勿佞抄 | 佻^L 治^L ■ 呼勑④伶誓^k
 呀慶佻倣才惹三处墀侁割^L 夏偈誓^v 媚儗势剋剋寒誓兢嫵
 哝微儿挪搔誓^v 惹シ勿势宇宜她惹 | 唔嘢侵[↑] k^l 呀治丁墀
 勿墀宇宜剋剋咧呀誓^v 冷快来她勿墀剋儿 咧勿墀ダ慮婪她媛
 端^h 吞誓⁺ 咧勿墀 ■ Gyこ掙唾悞^μ 墀咪^L 她咕^ɿ 玄悖[↑] 勑⁺
 ▼ 誓勿墀 ■ Gy佻倣勿墀墀儿め丁快儗她忝恩,兢 | 喂 || 鹵
 循堯倣勿墀吐 || 惹三咎端^L そ号誓^l 呀こ壽④そ号她忝冷
 ▼ 咍^う 吵nm她悽忝[↑]

1,0,2 ぢ冗回懐喃ン

哏 | ヌ(口)罐 T ㄗ 妍 F 冗巡 ← 叵快愼励她(口)夔化换
 ぢざ T ㄗ 捻誓势慰傲(口)拈丁(口)罐她ざ悪剋捻 ♪ 誓 | 听偏悚
 勿墀宇宜 𠂇罐她 T 提 @ 伶 𠂇 扇勿墀 ■ Gy × T 庇 | 怜夔世
 悞啼 → 她 T 𠂇 誓ナ倣微势慰 宋忒微伶夔快璽誓就 幸(口)
 掂巨 ゴンル ↑ 倣咕 𠂇 恪扇巡堧丁撝揸腔呼呀誓提 cm 势尉丁
 _ 僊め T 下 呀她 kQ 姬誓兢凌晖昂帆誓台ナ倣巨快、罐寔挪
 呀誓勿墀 ■ Gy 倣屈处境处徽彦誓兢蛻こ巨快慮婪她 L | 卩
 L ぢ冗卩誓こ掙势慰她 L 妍 ↑

寬₁ 勑₂ 愁₃ 驚₄ 処₅ 婢₆ 勿₇ 墀₈ ■ Gy 伉₉ 冗₁₀ 侵₁₁ (口) 勿₁₂ 觴₁₃ × 呀₁₄ 驚₁₅ 風₁₆ 撼₁₇
 十 侵₁₈ 據₁₉ 健₂₀ 機₂₁ ♪ 屺₂₂ 恢₂₃ 驚₂₄ ㄟ 依₂₅ 兢₂₆ 儼₂₇ 亂₂₈ 咕₂₉ ㄜ 循₃₀ 依₃₁ 驚₃₂ 多₃₃ 互₃₄ 啼₃₅ 一 刪₃₆ 忱₃₇
 丁₃₈ 啼₃₉ 一 嚶₄₀ 咆₄₁ 驚₄₂ 死₄₃ 蟬₄₄ 揮₄₅ 勁₄₆ 噓₄₇ 滄₄₈ 州₄₉ 忱₅₀ 驚₅₁ 兢₅₂ ㄜ 徕₅₃ 徕₅₄ 勿₅₅ 墀₅₆ 婢₅₇ 墀₅₈ 儼₅₉
 × 驚₆₀ 動₆₁ 良₆₂ 咕₆₃ ㄟ 捻₆₄ ♪ 勿₆₅ 墀₆₆ 宇₆₇ 宜₆₈ 她₆₉ 丁₇₀ 璋₇₁ 驚₇₂ | 扁₇₃ ㄣ 十 份₇₄ (口) 勿₇₅ ㄣ
 十 她₇₆ 兜₇₇ 媚₇₈ 犯₇₉ 侵₈₀ ↑

参考文献:

ㄩ[控嘎嘎, 来崙嫲嫲伉伉^ㄅ嫲勿嫲嫲嫲 | 她关璽乙
呷^ㄓ, 青窰^ㄅ偕吃罔^ㄅ. 0/ *38/ 8 14+ / 15,

Y0[∠旺*屏剿* T 帛, | 卩卩忒姬丁ヨ T 勿墀兢拒傲
 処ヱ輝勢駭咄巡 || | 荆她涸中ヱ, | 份(口)巡匚(忒)*0. 0/ヱ7
 80830+/31,

YI[寐マ 寔,寔崑慄愴嚙婪ざ刻卅刚怜勿墀倣刚荆処
岌吼嗚μ兢処勑搞 ㄥ 勢醵勾吁偷投壽呀挽㊦勿墀均劓龔龔
她涸中YI 份嚙母(ㄣ)偕0.0/ *18'8 53+/55.

Y2[𪛗均,揚咻卩勿譚伉処匕嬋(株扇勢尉㊦)刊荆卞 𪛗
嬢譚 | 她关豐叮哖W, | 份璋 ▶ (𠂇)罐 0.0. *3684'846+/5.)
/53,

Y[博サ帛, 処匕嫗 忙勿墀弧夕■ 荆卅勿墀唏一她
关璽叨昨乙啞Y, 孽寔(口)偕0. 0. 3&. '86/+ / 61,

Y4[挾培(ㄣ),処^レ輝勿墀宇宜她(ㄹ)伶(下)卩嬖处YH,
健(ㄇ)家μㄟ處曠嫗芥壳倂咭鳳0. 0.*6&1'8/0+//1,