

浅析产科护患纠纷产生原因分析

◆麻莹莹 邢晓原

(石家庄市第四医院)

摘要:伴随着国内改革的推进以及人文素养的加强,民众的法制观念与以往相比明显增强,对医疗护理的期望也愈来愈高。医院的产科,因为患者是产妇和新生儿,属于特殊护理对象,所以属于风险极大的高危科室,稍有不慎,则常会产生护患之间的纠纷。所以,探析护理服务中的不利因素,对于防止引起护患间的纠纷、提高护理满意度,就有着重要的意义。

关键词:产科护理;护患矛盾;产科纠纷

1 产科护患矛盾纠纷常见问题及根本原因

1.1 产科护理存在特殊性,产妇和其家属对护理工作有非常高的期望值。产妇分娩的整个过程属于很正常的一种生理过程。但是,在此过程中存在很多变量,且变化迅速,护理人员难以预料能否顺利的进行分娩,可是,产妇和其家属对护理工作有非常高的期望值,认为在医院接受护理服务就如同处在保险匣中,若是遇到不理想的发展状况,产妇和家属都产生很不满意的情绪,这样,就会引起了护患间的纠纷。

1.2 护理人员缺乏责任感、服务态度不正确由于产科中的患者很多且周转较快、任务量大,使得护理人员易于产生焦躁的情绪,从而难以确保对每名患者都服务到位,如对于刚入院的患者,语气不够随和、态度冷淡且没有进行必要的健康宣教;不认真巡查病室,既没有及时地给予母乳喂养指导,也没有做好产前与产后的健康指导,结果会引起产妇和家属的指责,从而产生了护患之间的纠纷。

1.3 护理人员的知识与技能水平较差

科室之中有不少刚进入岗位的年轻护士,因缺乏经验且平时又不注意自觉的学习,因此,对护理操作感到生疏,在病情观察方面不能做到准确的预料,也难以做到及时消除患者内心的疑问,使得患者开始怀疑护理人员的能力,易于引起护患间的纠纷。

1.4 护患交流存在障碍

产科护理过程中,有很多医疗护理操作,尤其是对于新生儿采取的护理和筛查,如新生儿的预防接种、以及疾病筛查和沐浴等;还有不少事务类的操作,如出生证和产后回执单的及时办理等,护理人员若是在事前与事后没有进行详细的告知和指导,让患者及其家属往来奔波受累,则可能引起产妇家属的严重不满,产生矛盾。

1.5 产科病室管理较为混乱和医疗收费过高

为了能为患者提供清静、安适、整洁的病室,医院通常都会制定较为齐全的各项制度,如病室卫生制度、患者探视管理制度与医疗安全制度等,可是有的护理人员在实际执行中,会和患者及其家属出现矛盾,使患者感到很不满意,就引起了护患间的

纠纷;此外,医疗费用过高,虽然都属于正常必要的花费,但也会可能引起护患间心理上的不满。

2 产科护患纠纷的有效防范策略

2.1 转变服务思想,改善服务态度

产科病区应大力倡导优质护理操作,可以采取责任制形式的综合护理,推行责任分区,给每位护士划分对应的患者,形成主动服务的思想,充分发挥护理人员的主观能动性,让患者感到更加满意。

2.2 积极开展培训,提升护理人员的素养

科室应将全部护理人员召集在一起,为其讲解产科护理涉及的法规,使其认识到法律的重要性,通过讲法、知法、以及明法与用法,既护理好患者,又要做好自我保护。

考虑产科具有的特殊性与护理规定,每月举办经验交流会 2 次,每季度均组织知识讲座 3 次,讲师由科室中的骨干护士担任,每个月末进行 1 次针对三基三严的考核。每半年进行 1 次技能培训和评价,这样通过不断的培训,可以明显提升护理人员的基本素养。病区实施的护理查房设置为 1 次/周,个案护理查房为 1 次/月。这样,不但有利于护士尽快了解护理流程,依据护理流程来对患者实施护理,还能促进护士学习业务技能,不断更新护理技术,从而不断开阔视野,完善自身的知识与技能。

2.3 加强产科护患之间的交流

强调护理人员的交流水平,不断学习护患交流的各种方法,勤于巡查病室,加强与患者的密切联系,拉近相互间的距离,从而增加彼此之间的信任^[7]。在实施医疗护理过程中,要完全消除患者内心的疑问,而且,责任护士须对患者及时的做入院宣教、饮食调节、以及服药与检查之前指导,同时强化康复教育与出院教育等,以避免出现护患间的纠纷。

2.4 严格病室管理,把好收费关

产科病室要切实执行好确定的任务与相关制度,病区组建质量控制小组,每周检查反馈 1 次,检查的内容包括:病室的分级护理与健康宣教、科室的消毒隔离、以及抢救设备与抢救车药物的良好率、护士仪表、还有相关台账记录资料书写情况等^[8]。对找出的不足,马上进行弥补,以避免引起差错事故。此外,要减少不必要的收费项目,对患者的疑虑,护理人员应详细的为其解释,若是因收费存在差错,则必须立即和患者取得联系,并争取患者的宽容和谅解。

参考文献:

- [1] 韦剑银.产科护理纠纷的原因分析及对策[J].齐齐哈尔医学院学报,2016.
- [2] 周巧宇,钟思敏,戴光明,等.护理纠纷常见的原因与对策[J].卫生职业教育,2017.

