

急诊科护理纠纷的原因及防范措施

卢燕兰

桂平市人民医院 广西 贵港 537200

【摘要】目的：分析急诊科护理纠纷的原因，并设计相应的防范措施。方法：选我院急诊收治的患者为研究样本，将2020.01至2020.12收治的200例患者视为对照组提供常规护理，2021.01至2021.12收治的200例患者视为观察组提供针对性防范措施。比对两组护理质量。结果：观察组护理纠纷发生率、护理投诉发生率比对照组低，差异明确（ $P<0.05$ ）；观察组急救理论评分、急救技术评分、急救操作评分比对照组高，差异明确（ $P<0.05$ ）；观察组护理满意度为97.50%（195/200），比对照组护理满意度为93.00%（186/200）高，差异明确（ $\chi^2=4.476$, $P=0.034$ ）。结论：分析急诊科护理纠纷的原因，提供针对性防范措施，可减少护理纠纷、护理投诉发生率，提高护理质量，并提高患者护理满意度，值得优选。

【关键词】：急诊科；护理纠纷；原因分析；防范措施

Reasons and preventive measures of nursing disputes in emergency department

Yanlan Lu

Guiping People's Hospital Guangxi Guiping 537200

Abstract: Objective To analyze the causes of nursing disputes in emergency department and design corresponding preventive measures. Methods 200 patients admitted to the emergency department of our hospital were selected as the study samples, and 200 patients admitted from 2020.01 to 2020.12 were regarded as the control group to provide routine care, and 200 patients admitted from 2021.01 to 2021.12 were regarded as the observation group to provide targeted preventive measures. Compare the nursing quality of the two groups. Results The incidence of nursing disputes and nursing complaints in the observation group was lower than that in the control group, and the difference was clear ($P<0.05$); The first aid theory score, first aid technique score and first aid operation score of the observation group were higher than those of the control group, and the difference was clear ($P<0.05$); The nursing satisfaction of the observation group was 97.50% (195/200), higher than that of the control group (93.00% (186/200), with a clear difference ($\chi^2=4.476$, $P=0.034$). Conclusion Analyzing the causes of nursing disputes in emergency department and providing targeted preventive measures can reduce the incidence of nursing disputes and complaints, improve nursing quality, and improve patients' nursing satisfaction, which is worthy of optimization.

Keywords: Emergency department; Nursing disputes; Cause analysis; Preventive measures

随生活水平的提高，人们愈发关注自身健康，故对医疗服务需求较高，加之自我保健和法律意识的提高，导致患者在医院就诊期间注重维护患者自身权益^[1]。急诊科为医院重点科室之一，其收治患者均有急、危、重的特点，风险性较高，工作难度较大，急诊科工作效率直接影响患者生命安全，所以护理人员具有较高的风险意识和防范意识至关重要^[2]。由于急诊科的特殊性，成为护理纠纷的高发部门，其可在一定程度上干扰正常护理工作的开展^[3]。鉴于此，本文以400例急诊科患者为研究对象（收治时间：2020.01至2021.12），分别提供常规护理、针对性防范措施，旨在对比两组护理效果，为急诊科护理工作开展提供指导。详情如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本文以2020.01至2021.12为研究背景时间，选取2020.01至2020.12收治的200例患者视为对照组，2021.01至2021.12收治的200例患者视为观察组。其中对照组：男116例，女84例；年龄25-60岁，平均年龄（45.52±2.71）岁。观察组：男

112例，女88例；年龄23-60岁，平均年龄（45.19±2.88）岁。两组资料相比（ $P>0.05$ ），可比性明确。

1.2 方法

对照组（常规护理）：常规院前接诊、抢救配合、生命体征监测等。

观察组（针对性防范措施）：经过分析，诱发护理纠纷原因，主要有2个方面，即：①患者方面：原因：首先，患者疾病发生突然，如：交通事故、工伤等，患者并无心理准备，疾病发生后，患者常伴有焦虑、抑郁等不良情绪。所以患者认为常规检查、病史询问等很多护理内容没必要，故容易有护理纠纷发生。其次，患者面对陌生环境，且与护理人员陌生，接触时间短，没有建立良好护患关系。一旦护理效果未能达到患者预期，就会迁怒护理人员，继而增加护患纠纷发生概率。最后，多数患者因生活环境、文化程度等因素影响，导致患者对疾病认知不足、对护理程序理解度不高，所以护理配合度不高，继而增加护理纠纷发生率。②护理人员方面的原因：护理人员自身能力不足（操作不规范、护理知识不扎实等），难以及时评

估和观察患者病情，从而增加护理纠纷风险。这些主要是出现低年资护理人员，因为缺少护理经验，面对突发事件难以采取有效的应对措施。同时，缺少沟通技巧，未能与患者建立良好沟通关系，难以全面了解、对待患者问题，所以患者容易产生护理纠纷。护理人员缺少自我防范的法律意识，多数为口头医嘱，常会护理文件、医护记录的书写，甚至遗漏记录，从而增加护理纠纷。此外，设备故障，也会在一定程度上延误患者的治疗顺利进行，诱发护理纠纷。针对上述护理纠纷出现的原因，需做好相应的防范措施。本文对观察组患者开展针对性防范措施，对护理人员加强业务培训，提高护理人员护理能力，并给于患者优质护理。

1.3 观察指标

护理纠纷、护理投诉：记录发生例数，计算发生率。护理质量：自拟量表评定，包括急救理论、急救技术、急救操作，0-100分，得分高，代表护理质量高。护理满意度：NSNS量表评定，0-100分，分为非常满意（80-100分）、满意（60-79分）、不满意（0-59分），护理满意度=非常满意+满意。

1.4 统计学处理

统计学软件 SPSS25.0，定量数据（护理纠纷、护理投诉、护理满意度），定性数据（护理质量），分别用均值±标准差（ $\bar{x} \pm s$ ）、百分比（%）表示，用 t、 χ^2 检验；比较参数是 0.05（ $\alpha=0.05$ ），当组间数据对比较 0.05 小，即：P<0.05，表明数据有差异。

2 结果

2.1 两组患者护理纠纷、护理投诉的比较

观察组护理纠纷发生率、护理投诉发生率比对照组低，差异明确（P<0.05），见表 1。

表 1 两组患者护理纠纷、护理投诉的比较[n（%）]

组别	例数	护理纠纷	护理投诉
对照组	200	13（6.50）	8（4.00）
观察组	200	3（1.50）	1（0.50）
χ^2 值	-	6.510	5.570
P 值	-	0.011	0.018

2.2 两组患者护理质量的比较

观察组急救理论评分、急救技术评分、急救操作评分比对照组高，差异明确（P<0.05），见表 2。

表 2 两组患者护理质量的比较（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	例数	急救理论评分	急救技术评分	急救操作评分
对照组	200	91.85±2.53	92.32±2.61	91.44±2.48

观察组	200	96.69±1.78	97.56±1.75	97.93±1.64
t 值	-	22.127	23.582	30.870
P 值	-	<0.001	<0.001	<0.001

2.3 两组患者护理满意度的比较

观察组护理满意度为 97.50%（195/200），比对照组护理满意度为 93.00%（186/200）高，差异明确（ $\chi^2=4.476$ ，P=0.034），见表 3。

表 3 两组患者护理满意度的比较[n（%）]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	护理满意度
对照组	200	107（53.50）	79（39.50）	14（7.00）	186（93.00）
观察组	200	112（56.00）	83（41.50）	5（2.50）	195（97.50）
χ^2 值	-	-	-	-	4.476
P 值	-	-	-	-	0.034

3 讨论

面对毫无思想准备、突然出现的事件，患者常容易产生焦虑、抑郁等负面情绪，尤其是患者在急诊科接受诊疗期间^[4]。因为疾病突发，患者及家属常伴有程度不同的负面情绪。所以护理人员在患者治疗期间或是与患者及其家属交谈期间，一旦护理方法不当，极易诱发护理纠纷事件，不仅损害患者身心健康，还会损害护理人员的身心健康，影响治疗顺利进行的同时，还会在一定程度上影响护理工作的顺利开展^[5]。

因为急诊科收治的患者，均具有起病急、进展快、病情复杂等特点，本文对急诊科护理纠纷产生的原因给予了针对性分析，发现：影响护理纠纷的原因，主要包括 2 个方面原因，其一是患者方面的原因，其二是护理人员方面的原因。对于护理纠纷发生的原因，在急诊科护理中开展针对性防范措施，具体如下：

（1）加强护理人员的业务培训：急诊科特点可以用“急、危、重”三个字概括。由于患者起病急，进展快速，必须立即马上救治，以保证患者的生命安全。护理人员必须明确这一特点，树立抢救意识，规范自身行为，并备好急救器械和物品，且用品均处有效期，能够马上使用。抢救室护理工作的负责人是主管护师，并且要求主管护师具有娴熟的护理能力、较高的护理责任心。加强护理人员操作技能培训，促进护理人员综合护理能力提高，能够掌握急救流程并能娴熟使用各项护理措施。促进护理人员观察能力和随机应变能力提高，进而提高患者安全感，特别是低年资护理人员，应对其重点培训，鼓励其与高年资护理人员沟通，学习其护理经验，促进低年资护理人员综合能力提高。同时，做好护理总结工作，用晨会、护理查

房等方式,促进护理人员业务水平提高,减少护理纠纷,促进护理能力提高。此外,还应组织护理人员学习法律知识,促进护理人员法律意识提高。组织护理人员定期学习急诊护理相关法律法规及常识,提高护理人员责任心。组织全员开会,分析护理纠纷事件,要求护理人员做好护理记录,并进行深入分析,确保护理问题能采取正确、及时处理。通过护理记录,体现护理人员的护理价值,也有法律效应。护理人员对患者行救治和保护期间,还应正确使用法律武器,正确维护自身的合法权益。开展护理期间,应保证护理记录及时、准确,规范书写格式和内容,做好归档(包括监护记录、体温单、医嘱记录等),护理记录禁止出现涂改、伪造、隐匿等行为。执行口头医嘱、电话医嘱期间,应多次重复确认,明确后开展进行。并且在执行后,还应及时记录与审核,及时补写记录。若对医嘱存在疑问,应立刻提出质疑,以免对患者造成伤害。

(2) 给予患者优质护理:优质护理应遵循人性化、全面性等原因,特别是急诊患者,应提供特殊照护,做好心理护理,营造良好护患关系,预防护患纠纷。免费提供轮椅、担架等,并要全程陪同年老体弱、行动不便、急危重症患者,帮助开展缴费等相关操作,协助相关手术办理,并要准确护送患者。对紧急入院治疗患者,明确患者病情。并将病情告知家属,提供安慰,向家属介绍治疗方法,使患者做好心理准备,以促进后续护理工作顺利进行。护理人员还应给予患者、家属充足的鼓

励与支持,使患者以良好心态面对治疗,促进患者治疗依从性提高。

(3) 加强护患交流:患者因病情影响,常伴有焦虑、抑郁等不良情绪,对诊治也心急。护理人员在与患者沟通时,应保持语言恰当、合理,及时交代患者病情变化,获得理解与配合。护理人员应充分理解和尊重患者,详细且耐心介绍病情,给予鼓励、安慰。面对抱怨、迁怒,护理人员应用理解、忍让的态度,耐心倾听患者心声,态度友好,语言亲切,解释合理,及时化解纠纷。同时,及时上报患者及家属的无理要求,由领导解决问题,避免冲突,保证护理人员身心健康。

(4) 加强护理管理:以急诊科护理情况为依据,制定管理制度并完善。护理管理制度包括安全、岗位职责、等级护理、陪护等,建立质控部门和质控小组。护理人员配备合理,促进护理质量提高。实施弹性排班制度,按照护理工作任务进行排班,增加夜班值班和节假日值班,由护士长担任带班,促进工作实力提高,以促进急诊护理有序、顺利进行。本研究中,观察组护理纠纷发生率、护理投诉发生率低于对照组,护理质量、护理满意度高于对照组($P<0.05$)。由此说明,针对性防范措施能提高急诊科护理效果。

综上所述,分析急诊科护理纠纷的原因,提供针对性防范措施,可减少护理纠纷、护理投诉发生率,提高护理质量,并提高患者护理满意度,值得优选。

参考文献:

- [1] 赵莉.瓶颈管理模式在减少急诊科静脉输液护理纠纷中的应用[J].中医药管理杂志,2021,29(10):234-235.
- [2] 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,2020,18(35):209-210.
- [3] 曹雪娇.优质护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的效果观察[J].中国冶金工业医学杂志,2020,37(03):366-367.
- [4] 王硕秋.急诊科护理纠纷及其防范措施[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(20):89+102.
- [5] 庄鹭虹.优质护理对于降低急诊科护理纠纷发生率的效果评价[J].临床合理用药杂志,2019,12(32):155-157.