

妇产科护理工作的护理纠纷及防范对策

段欣

(渭滨区宝鸡妇幼保健院 陕西宝鸡 721000)

摘要:护理人员是医院中不可或缺的组成部分,护理工作对患者的住院治疗有着极大的帮助。护理人员每天需要面对各种类型的患者,部分患者具有一定的特殊性,这些都需要护理人员及时地调整自己的工作状态。妇产科是医院中极为特殊的科室,妇产科的护理工作在整个医院中占据着重要的位置,产妇与婴儿整体比较脆弱,需要护理人员付诸更多的耐心,更多的细心,因此,相较于其他科室的护理人员来说,妇产科对护理工作人员的素质、服务质量等方面都有着极高的要求。但是,由于护理工作的特殊性与复杂性,就导致护理人员与产妇之间会存在意见分歧,这就会出现一定的护理纠纷问题,这将会很大的影响产妇的心情,进而影响产妇的恢复,也会影响医院的声誉。面对这种情况,护理人员要对这一问题加强重视,不断完善自身护理工作的质量,本文简要的讨论了护理纠纷产生的原因,并简要的分析了防范措施。

关键词:妇产科;护理工作;护理纠纷;防范措施

前言:在几十年前,医护人员的话语对患者有着极大的影响,患者会无条件地听从医护人员的意见。但是,随着经济的发展,人们获取的知识更多,眼界逐渐开阔,对医护人员的看法与要求也发生了改变,并不再完全听从医护人员的意见。妇产科是医院中极为特殊的科室之一,因为妇产科的主要接收人员是产妇和婴儿,所以要求妇产科医护人员要具备较高的专业素质与职业素质以及法律素养,这不仅可以有效地避免护理纠纷的出现,也可以保证发生纠纷时能自如应对,这就是妇产科护理工作与其他护理工作的区别。妇产科的护理工作一直都备受社会关注,因为妇产科护理关系到婴儿的健康。若是护理人员常与患者出现医护纠纷,不仅会影响产妇的产后恢复,也会影响产妇的心情,进而影响产妇产奶,最终影响婴儿的健康成长。长此以往,医护人员与患者之间的矛盾逐渐被放大,人们对医护人员的印象逐渐变差,甚至会影响医院在社会上的声誉。所以说,妇产科护理工作是整个护理工作的重点内容^[1]。

一、妇产科护理工作的护理纠纷原因

(一) 护士法律意识淡薄

在医学院培训期间,护士主要接受基本的医疗操作和理论知识,但对医疗服务的法律知识较少,医院没有一个有效的平台来提高护理人员的法律意识和知识。护士本身在日常生活中并不注重学习法律知识,也不一定意识到护理工作中潜在的法律问题,这也是导致护理工作中护理纠纷产生的主要原因。

(二) 妇产科护理人员工作水平不高

产科和妇科是医务人员资历较高的专科科室,医务人员必须具备大部分妇产科知识,以及操作大部分仪器的技能。然而,医护人员很难完全掌握妇产科知识和大多数仪器操作过程,因为妇产科知识比较杂,妇产科的仪器操作比较困难。特别是年轻护士缺乏一个能够满足病人护理需求的知识积累和实际使用过程,他们不知道实际的临床过程或机器操作。例如,当医护人员给一个患者注射液体时,针被扎在错误的地方,此外,在病人需要仪器做额外检查的情况下,由于不熟悉仪器,医护人员需要操作较长的时间,病人及其家属需要等待很长时间,这就会令病人及其家属对医护人员感到不满,如果医务人员处理不好,可能会引起医疗纠纷^[2]。

(三) 妇产科护理人员对患者对工作态度恶劣

有些妇产科医生缺乏专业素质,工作表现欠佳,部分护理人员比较缺乏耐心,这些医护人员在面对患者的时候,往往情绪会比较

激动,医护人员将自身的主观情绪带到工作中,会引起患者的不满,进而导致医护纠纷的发生。医护人员的情绪也会影响其工作,会导致医护人员不仔细地对待工作,有时,他们因处理私事而迟到早退,耽误了对患者的检查和治疗。有时医护人员在工作中会犯错误,给病人造成不必要的并发症,此外,医院的医护人员人数很少,每名医护人员都要执行大量的任务,他们没有时间向患者及家属认真解释护理工作,使病人和家人不理解医护人员,导致医护纠纷的发生。

(四) 妇产科护理人员职业道德水平较低

妇产科是医院中比较特殊的一个科室,也是隐私性最高的一个科室。作为一名医护人员,有责任和义务保护病人的隐私。妇产科患者的疾病与她们的个人私生活密切相关,但是这部分的私生活病人并不想展现给外部人员,所以医护人员在护理的时候需要将保护病人的隐私放在第一位。但是一些医务人员的职业道德水平很低,在私下交流中,这些医护人员经常讨论病人的病情,将她们的私生活当成闲聊的话题,甚至可能成为许多人的笑柄,病人及其家属可能会对医护人员将自己置于困境而感到非常愤怒,这可能导致妇产科方面的医护纠纷。

(五) 医院的管理方面存在问题

目前就业情况危急,许多人凭借自己的关系无法找到工作,因此这部分人会靠自己家里的关系找到一份工作,医院也是如此。医护人员的员工素质较低,此外,医院夜间值班的人很少,护士很难在整个病房照顾病人和孩子,在没有适当医生的情况下,若是病人与婴儿出现紧急问题,可能会错过最佳的治疗时间,无法找到医生,如何确保在紧急情况下及时进行治疗,这就导致医护纠纷的发生^[3]。

二、妇产科护理工作的护理纠纷防范对策

(一) 增强法制观念,加强职业道德教育

妇产科是一个高度复杂化的部门,病人对护理工作的质量要求极高,对医护人员的工作能力要求也比较高,但是医护人员与病人也极易发生冲突。在防范护理纠纷的重要环节中,学法、懂法、守法是每个医护人员需要掌握的重要内容。因此,助产士护士必须认真学习法律知识,强化法律观念,如《工伤事故处理条例》、《中华人民共和国妇幼保健法》等,维护双方的合法权益。同时,通过职业道德教育,每一位医护人员都能表达自己的思想、想法和行动,以病人为本的服务理念,不仅可以加强责任感,更可以提高孕妇及

其家人的满意度。

(二) 提高服务质量

医院每年都要开展宣誓活动,让每一位医护人员进行宣誓,以强化医护人员救治患者的权威性和责任感。此外,医院可定期举办讲座,对于一些护理能力比较低的医护人员而言,可以通过讲座不断地丰富自己的知识,提高自己的能力。医院每年都会招募新的医护人员,但是这部分的医护人员缺乏工作经验,服务能力也比较低,医院可为他们提供必要的前期训练。在经过一段时间的训练后,医护人员可以学习更多的护理知识,模拟实际的操作等。为了加强对医护人员的专业培训,提高“三位一体”培训水平,医院要组织各类外科技术培训,在培训一段时间后,全体医护人员要参加必要的专业理论考试,鼓励他们学习护理、社会科学等。在培训的过程中,经验丰富的医护人员可培训服务素质较差的护士,并向他们讲述他们的工作经验和技巧,向新的医护人员讲述沟通的重要性,也逐步提高他们对医护人员服务的意识,进而降低医护纠纷的发生率^[4]。

(三) 提高医护人员道德修养,提高技术水平

提高医护人员对妇产科问题的认识极为必要,当前大多数的医护人员对妇产科的护理知识了解得比较少,加强医护人员对妇产科护理知识的了解,可以满足患者对医护人员的要求。只有医护人员拥有完善的知识基础,丰富的工作经验和职业技能,才能独立地思考,提高应对紧急情况的能力,满足病人的需求,这一切都需要建立在医护人员掌握完全的护理知识上,危机时清醒地解决问题,可以有效的避免和减少护理纠纷。医护人员的工作关系到病人的恢复,且医护人员的位置比较特殊,需要承担比较高的道德责任,医院应提高医护人员的道德修养,对医务人员进行必要的道德教育,并注意加强护理人员与病人及其家属之间的联系。护理人员要了解自己工作的重要性,要对自己的工作负责,在护理的过程中,不断的监测病人的病情,在护理的过程中,医护人员要注意病人隐私的重要性,不能将病人的隐私作为笑话或谈话,以免引起病人及其家属的不满,这可以有效的降低护理纠纷的发生率。

(四) 医院要制定严格的规章制度

医院对违反规章制度的医护人员要有严格的规章制度和处罚规定,严格要求医护人员经常认真的完成护理工作,而不是想方设法走捷径。此外,医院要不时抽查每科室的每一名医护人员,如发现护理人员出现护理错误,应立即报告,并要求他们立即改正,以免医护人员再次犯错。医院可以在公共场所设立匿名咨询室。匿名举报可以来自医务人员,也可以来自病人及其家属,如果发现护理人员不遵守规定就可以对其进行匿名举报,一旦确认事实属实,必须要对其进行惩罚并要求改正,减少医患纠纷的发生^[5]。

(五) 提高护理人员的安全意识

为加强医护人员的安全意识,医院可定期举办有关护理及规章制度的培训,使医护人员更了解护理工作以及保存有关文件的重要性,例如病历及病人资料。目前一些护理人员还未意识到保存相关文件的重要性,因此要提升医护人员这部分的意识。医护人员要了解妇产科病人的特殊性,要实时的观察每一位病人的实际情况,并对其进行详细的记录,这对于后期医生制定相关的治疗方案可以起到坚实的基础,同时,医护人员应汲取其他冲突的教训,防止医患纠纷问题的发生^[6]。

(六) 加强宣传教育

提高病人及其家人的健康意识极为必要,要使他们对自己的健康有全面的认识,充分的了解医学知识,以此来确保自己的健康,做到全民健康。医护人员应充分向病人及其家属介绍病人的病情,让他们了解病情的实际情况,帮助病人勇敢面对自己的病情,助其充分的建立信心,可以帮助病人积极的配合治疗,提高治疗效果。除此之外,医护人员亦应告知治疗可能带来的影响,以此来获得患者及其家属充分的理解,来有效地降低护患纠纷的发生率^[7]。

(七) 加强医患之间的语言沟通

护理是一种高尚的职业,医护人员的主要工作就是为人们的健康服务,但是在传统的封建思想中,很多人认为医护人员就是另类的侍者,但是实际上护理部分依赖于医学,所以我们错误地认为这是简单的医疗,即使在医学领域也是如此。因此,很多医护人员对自己的职业往往会感到自卑,久而久之就会对工作失去兴趣和信心,进而逐渐的改变自己的工作心态,这会充分体现在医护人员对待妇产科病人的态度上。此外,一些医院会建设在山上,而这也导致医院中病人的构成比较特殊,医院农民病人占大多数,医护人员在护理的时候必须要学习当地语言

,以此来适应与病人进行顺利的沟通,医院要禁止医护人员使用指挥控制语言

,以免伤害病患及其家人^[8]。

结束语:护理质量直接关系到医院的公众形象、整体声誉以及经济指标。近几年,医患之间的矛盾日益激烈,患者对医护人员的信任度逐渐降低,避免护理争议的最佳方法是专注于预防。由于妇产科病人的特殊性决定了医护人员工作的性质,医护人员在工作中要积极地参加专业培训,进一步强化专业理论知识,减少护理问题的发生。医护人员要严格加强职业道德,全面加强责任及改善服务态度、优化护理操作,确保患者的满意,减少医护纠纷的发生。

参考文献:

- [1]过亚群.细节护理管理对妇产科护理风险及护患纠纷的影响分析[J].实用妇科内分泌电子杂志,2019,6(11):155+167.DOI:10.16484/j.cnki.issn2095-8803.2019.11.101.
- [2]赵佳佳.妇产科护理中常见安全风险及护理措施[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(88):114.DOI:10.16281/j.cnki.joeml.2018.88.091.
- [3]帅兴莲,鲁慧玲.妇产科护理常见风险的预防及其处理措施[J].名医,2018(07):154.
- [4]程满.妇产科护理常见纠纷与护理对策分析[J].现代医学与健康研究电子杂志,2018,2(03):105.
- [5]陈琴.妇产科护理工作的护理纠纷分析及防范对策[J].大医生,2017,2(05):178+184.DOI:10.19604/j.cnki.dys.2017.05.108.
- [6]刘一博.妇产科护理工作的护理纠纷分析及防范对策[J].中国医药指南,2016,14(31):218.DOI:10.15912/j.cnki.goem.2016.31.175.
- [7]刘平先.妇产科护理中常见纠纷产生原因及防范措施[J].人人健康,2016(20):156-157.
- [8]满幼娟.妇产科护理工作的护理纠纷分析及防范对策研究[J].现代养生,2016(14):279.