

特别是为患者实施治疗前或需要患者等待时能用尊重的称呼,礼貌通俗的语言向患者进行健康宣教,让患者对自己的患病情况有所了解,积极参与到对疾病的治疗护理中。

2.2.2 护理部或科室内组织学习沟通技巧。可通过学习优秀医务人员为患者服务时的方式、方法,请公关、礼仪人员讲有关沟通技巧、礼仪的课题,有条件可仿照林兴凤等<sup>[1]</sup>开展护患沟通情景演示培训,从而使护士掌握针对各类患者特点进行沟通的技巧,体会到因患者社会背景不同而表现出的态度及需求不同。急诊科患者一般病情较急甚至危重,护士要尽可能在有限的时间内利用丰富的专业知识及沟通技巧与患者及家属进行有效沟通,尽量满足患者的需求,使患者感觉与护士相处融洽。林兴凤等<sup>[1]</sup>认为良好的护患关系有治疗作用,它能满足患者的需求,使患者的心情舒畅、机体功能增强从而达到治疗效果;同时它还可以调整或改变他人的观念、情绪和心态,使患者配合治疗或有助于治疗。

2.2.3 加强护患沟通。护理人员在与患者进行沟通时态度要和蔼,学会观察患者细致的变化,并因人而异,根据患者的自身特点灵活地掌握说话的分寸<sup>[2]</sup>。同时在急救的过程中应重视对患者的心理护理,做好必要的交流沟通,通过沟通,使护理人员与患者之间能相互信任,相互理解,以减少由猜疑及不信任而导致的护患纠纷的发生。

### 2.3 强化急诊科护理人员的服务意识

2.3.1 加强护理人员“以患者为中心”的服务意识,主动帮助患者及家属解决实际困难;进行护理操作时动作轻柔,注意保护患者的隐私,一切以患者满意为宗旨。提倡微笑服务,在服务中尽量体现“以人为本”。同时加强责任心的培养,学会换位思考。每月组织护理人员学习有关内容,并对发生的护理纠纷进行学习、分析、提出预防措施,防患于未然。每月评出一位优秀护理人员,并在经济上奖励,增加竞争意识,尽量把护理纠纷减少至零。

2.3.2 加强职业道德的培养,对脾气急躁、无理取闹者用婉转的语气耐心解释,如仍无法处理,应及时报告上级领导,避免矛盾激化。

2.3.3 提高自身综合素质。可通过进修、提高学历、业余时间学习,不断提高自身文化修养、专业理论知识及技术技能、应急处理能力和观察力;不断更新知识、积累临床经验,尽量减少疏漏和医疗差错,提高护理质量。

2.4 加强法律法规知识的学习,提高自我保护意识 定期组织护理人员学习法律法规知识,提高自我保护意识。在护理操作及治疗过程中按操作规程执行;在治疗、出诊、抢救结束及时按规范完成护理文件的书写,且尽量与医生一致;在抢救、治疗护理时尊重患者及家属的知情权;在各个环节尽量杜绝护理缺陷。

### 2.5 护理管理的完善

2.5.1 实行竞争上岗,鼓励有上进心,能干者竞争护士长

职位,同时督促现任护士长把工作做得更好。只有这样才有利于急诊科护理队伍的建设,更好地提高护理人员积极主动的主动性,使急诊护理工作做得更好。

2.5.2 护理部督促护士长管理工作,进行合理排班,保证护理人员有足够的休息时间,避免疲劳过度而造成判断出错或操作失误。增加急诊科护理人员,将高年资护士与低年资护士搭配,在节假日、交接班时候有充足人员应付抢救及突出事件的发生。

### 2.6 医院加强基础设施的建设,提供便民服务的设施

2.6.1 加强出诊车的管理。专车专用,后勤工作尽量不用到出诊车辆。根据形势需要,必要时申请院部增加出诊车辆。对司机进行培训,车上增加卫星定位仪,使出诊能按时顺利到达目的地。

2.6.2 合理安排医生诊室与抢救室、护士站,如果不能改变方位,应在抢救室、护士站、医生诊室安装急救铃,如有抢救及时按铃通知医生。使抢救更及时、安全、有效。

2.6.3 增加便民服务设施。饮水机 24 h 提供服务;增加收费窗口及药房发药窗口;实行“一卡通”;减少患者及家属排队等候时间使患者得到及时救治。后勤科晚上安排人员值班,照明灯、传呼器损坏能及时维修好,方便患者就诊,提高他们的满意度,有效预防医患纠纷的发生。

2.6.4 开设急诊绿色通道,提高服务设施的便利性。遇急症患者先抢救后交费,发扬社会主义人道精神,对生活贫困人员,实行优惠政策,在急诊救治患者的过程中让一切服务方式体现“以人为本”。

## 3 小结

2006~2010年我院急诊科发生的护理纠纷共32起,其中原因护理人员方面7起,急诊科护士长管理不到位5起,护患沟通不到位11起,医生与护理人员缺乏沟通1起,医院基础设施原因5起,患者及家属原因3起。通过调查分析,针对引起护理纠纷的原因进行有效整改,采取一系列相应措施,取得良好的效果。2011年1~11月,我院急诊科发生的护理纠纷仅2起,护患沟通不到位1起,患者及家属原因1起。通过急诊科护理人员转变服务意识,加强对专业知识、技能的培训、学习,学会护患沟通的技巧,同时加强医院基础设施的建设,患者的满意率从未实施前的78%~85%上升到95%~99%。可见,通过护理人员、医院及患者的共同努力就能把护理纠纷降至最低。

## 参 考 文 献

- [1] 林兴凤,肖合存,厉淑荣,等.开展护患沟通情景演示培训的组织与管理[J].中华护理杂志,2010,45(1):41-42.
- [2] 邓晓莉.急诊科护理纠纷主要原因分析及防范措施[J].齐鲁护理杂志,2010,16(4):119-120.

(收稿日期:2012-01-15 修回日期:2012-03-11)