**护患纠纷防控应对措施分析**

 **---- 护理科 程霞英**

**【摘要】随着社会的进步，人们的维权意识大大增强，同时对医护人员的专业素养、道德素养和法律规范意识的要求也大大提高，所以护理人员稍不留意就可能引发病人的不满或投诉，导致护患纠纷，给护理工作带来困扰，给医院造成不良的社会影响和经济损失。因此最大限度将护患纠纷归零，这个问题需要我们提上日程，认真的思考总结。为杜绝护患纠纷，护理人员应努力做好以下几方面的工作。**

 **（一）加强法律知识学习，增强法律意识**

护理管理人员要具有多元化培养意识，不定期组织护士进行法律相关知识的学习，组织各种形式的法制教育、专题讲座、辅导及寓教于乐的知识竞赛，以弥补目前护士法制教育的不足，使护士认清当前形势下加强法制教育的紧迫性，深刻理解与护理工作相关的法律问题。如经常利用晨会、交接班或业务学习时间组织学习、讨论报纸或杂志上刊登的医疗纠纷案例，从中吸取教训，防患于未然。真正的做到知法、懂法、守法，把法规贯彻到护理工作中的每一个环节，使护士不仅要在任何情况下对患者尽职尽责，同时要积极主动地应用各种法律手段维护自身及医院的合法权益。对科室工作中出现的差错或隐患及病人反映不满意的方面，要随时组织科室护理人员针对具体问题进行讨论，分析造成差错或不满意的原因，制定出相应的防范措施，杜绝类似现象再次发生。

1. **严格执行规章制度，确保质量安全**

俗话说：“没有规矩不成方圆”所说的规矩在行业中就是规章制度。医疗行业所制定的各项规章制度是规范护理人员的行为准则，更是保证医疗、护理安全，确保医院生存和发展的基础。因此，护理人员应认真学习和掌握有关制度的内容，自觉严格地执行医院的各项制度，照章办事。

医疗质量是医院的生命，医院必须以质量寻求病人，以质量寻求医院的生存和发展。因此，护理人员要强化质量意识，坚持质量标准，履行质量程序，加强质量监控，提高质量水平。护理质量水平的提高需要护理人员不断地学习和充实专业知识，才能不断地提高业务技术水平，在护理活动中努力做到：学习技术要精益求精，运用技术要规范操作，创新技术要科学求实。要积极学习新知识，掌握新技术，开拓新领域，以一流的护理质量减轻患者的病痛，促进病人的康复，赢得病人的信赖。

**三、提高服务意识,优化服务理念**

 护理人员在工作中应杜绝生硬态度,提供主动优质服务。给病人以全面的身心护理,尊重病人人格,信仰、习惯、爱好、价值观、坦诚与病人沟通,对待病人如亲人,从被动服务到主动服务。要充分理解这一点,然后在行动上自觉地做好份内工作,使病人在一个良好的氛围下康复。维护病人的人格和尊严,不歧视任何病人,尤其注意对性病、艾滋病、老年和临终病人、精神病人等特殊病人的尊重,要承认和理解病人的信仰、习惯、爱好、价值观、合理的需求。不因病人经济支付能力、地位、信仰等的差异而在服务上有所不同。让病人了解和参与医护的有关过程,承认和维护病人合理的知情权和自主选择权。让病人感觉到有护理人员的关心和爱护。增加病人及家属对护理人员的诚信度，避免病人及家属的疑虑和误解，为防范护患纠纷奠定良好的基础。

 **四、规范书写护理文书**

 护理文书是法律文书，护理文书把病人的生命体征及病情变化记录在案，为医生掌握病人的病情变化提供了第一手资料，规范的护理记录也为医疗诊断提供了依据。因此，护理文书也是防范护患纠纷的法律依据。这就要求护理人员必须以严谨的态度，客观、及时、真实准确、认真详细地记录，使书写的护理文书成为科学规范、系统严密、全面完整、保存完好的护理资料，为医疗事故举证提供重要依据。

 **五、规范执业行为**

严格遵守操作规程。在工作中要严格遵守护理操作规范、常规、部门规章制度、医疗卫生管理法律、行政法规，认真执行查对制度，并按要求做好查对记录，严格执行医嘱和各项制度不得随意更改医嘱，有疑问时及时检查，必要时执行口头医嘱，过后要及时补全。交班时要做到“三交”、“三清”、“三接”，即书面交、口头交、床头交，书面写清、口头交清、床边看清，患者病情交接、治疗情况交接、抢救器械使用交接，从源头上预防护患纠纷的发生。

 **六、尊重病人的权利**

 尊重病人的权利是护理人员要遵守的职业道德内容之一，在护理实践中，护士如不谨慎行事，就可能侵犯病人的权利而导致护患纠纷。为此，护理人员应注意以下几点：(1)要尊重病人的知情权，如病人的诊断、治疗、护理等，该问题一定要充分说明，必要时可重复说明，让病人了解知情，心中有数；(2)尊重病人的消费同意权。医护人员首先要考虑病人对消费的承受能力，在必要使用价高的药品及昂贵的检查时，要向病人及家属讲明其必要性，要征得病人的同意并签字。护理人员在发用药物或陪同病人检查前，病人如有异议应及时向医生反馈解决，要让病人明明白白地自愿消费；(3)要尊重病人的隐私权。对有隐私的病人，护理人员不应歧视病人，注意该保密的不要张扬泄密，保密性治疗须考虑病人的承受能力，可逐步稳妥地向病人讲明病情或只告诉家属，以减轻病人的精神压力，可让病人及家属在有心理准备的情况下选择放弃或接受治疗。

 **七、严谨语言行为，保持和谐关系**

 护理人员在与病人及家属的交往中要谨言慎行，若有语言行为的疏忽，极易造成纠纷。为此，护理人员应做到以下几点：(1)语言行为要讲原则。注意语言行为的原则性，不讲无原则的话，不做无原则的事，丧失原则意味着丧失诚信。(2)语言行为要讲感情。护士面对的是身心不健康的病人，是需要关心帮助的人。在工作中护士应始终以同情、体贴、关心、尊重的态度与病人建立感情，使病人感受到亲人般的温暖，给病人以希望和力量。(3)语言行为要讲场合。护士的言行应与病人所处的场合气氛相协调。例如：病人痛苦悲伤时，护士不能喜笑颜开，要善于安慰、开导病人，使其消除不良的心理反应，鼓励病人树立起战胜疾病的信心。(4)掌握与病人沟通的技巧，提高语言的艺术性。护理人员与病人交谈时，应口带敬言，态度要诚恳谦和，对病人提出的问题应做到有问必答，耐心倾听，解释到位。要注意因人而异，运用沟通技巧，提高语言的艺术性。对性格急躁、情绪不佳的病人，言语要温和委婉。遇有病人出口不逊时，应宽容忍让，避免与病人发生争执。运用沟通技巧，提高语言的艺术性是护理人员与病人保持和谐关系的基础；是护理人员坚持“以人为本”的具体体现。同时，对防范和减少护患纠纷提供了情感上的保障。

 理论获取于实践，理论又规范着实践，我们要不断的给自己充电，丰富自己知识，见识，不做机械型的服务者。医护人员不再只是单一的救死扶伤，社会一再督促，鞭策着我们，向整体性，道德性，人性化，个性化的医护体系发展，最大限度的将医疗纠纷归零，给病人营造一个安全、舒适的修养环境。

理论获取于实践，理论又规范着实践，我们要不断的给自己充电，丰富自己知识，见识