

探究我国循证医学与护理纠纷预防应对的措施

蒋琪琪 中山大学附属口腔医院

摘要：循证医学是要求临床要慎重、准确和明智地应用目前可获取的最佳证据和研究成果，同时结合临床医护人员个人的专业技能和长期临床经验，考虑患者的价值观和意愿，完美地将三者结合在一起，制定出具体的治疗护理方案。因为社会环境的发展和变化，患者对治疗的要求和期望值发生了很多的变化，这就要求护理人员在整个护理工作流程中要有据可循，数据需要科学，真实。针对不同的患者，作出不同的护理计划和安排。因此护理人员要充分征求患者和家属的意见，同时要求护理人员必须具备高超的技能，尽最大的责任心，要做到：救治患者要紧，证据要准，也就是要注意环节质量和终末质量符合标准，所有治疗过程的文书要准确无误。**关键词：**循证医学；护理纠纷；防范措施

1 隐患种类

(1) 处理医嘱错误，临床常见执行医嘱时，不认真，仔细。或护士习惯性核对医嘱，未注意同一种疾病，患者不同；(2) 配错药、打错针、漏发药、漏打针，主要是护士职业倦怠导致护士责任心下降；(3) 由于患者疾病相关知识缺乏，而执行护士对其注意事项介绍不全，或者未反复强调其重要性。如：各种管道的要求，以致造成管道的脱落或其它无法补救的后果；(4) 护理人员法制观念淡薄，在护理实践中缺乏证据意识，出现医疗纠纷时不能举证。加之新闻媒体的“炒作”，社会对“弱势群体”的倾斜，对医院产生较大的负面影响；(5) 护理人员服务态度生硬，工作责任心不强，与患者、家属沟通无效；(6) 患者对医疗技术，护理服务的要求过高，总认为花了钱，就应该与个人期望值相符。

2 防范措施

2.1 加强法律法规知识的学习

强化法律意识，定期组织护理人员学习《护士条例》等相关的法律法规。工作中认真履行自己的职责，明确患者的权利并自觉维护，做到有法可依，依法办事，依法实施护理行为。从而有效的预防和解决纠纷。

2.2 加强医护合作

护患沟通工作，和谐的护患关系是促进患者早日康复的保证，在目前的医疗体系下，医生占着主导地位，患者对医生的依从性远远高于对护士的依从性，因此，护士在临床工作中遇到不能解决的问题要及时与医生沟通，得到医生的支持，且医护的观点要一致，同时加强与患者及家属之间的沟通，既要如实的将患者病情介绍给患者和家属，也要针对疾病转归采取相应的对策，这样才能得到患者的理解和信任。总之，和谐的护患关系是化解医疗纠纷的关键之一。

2.3 认真执行医嘱

规范护理记录，在举证倒置的今天，患者病历已做为最重要的法律依据，因此护士必须规范的执行医嘱，除抢救患者外，禁止执行口头医嘱，认真观察病情变化，及时记录，严禁涂改，真实反映每个患者的住院过程。

2.4 加强职业道德教育改善服务态度，护理工作人命关天，容不得半点松懈，上班时间压，注意力要保持高度集中，不能把个人情绪带到工作中，要有全心全意为患者服务的思想，良好的职业道德是一个合格的医务人员的前提，更是提高医疗服务质量，避免和化解纠纷的必不可少的环节。

2.5 加强业务学习

提高专业素质，医学是一门并不成熟的科学，更是一门没有定式的科学，同一种疾病在不同患者身上可能出现不同的表现。医学虽然在迅速的发展，但患者需求

也在不断提高，护理人员必须要不断的充实提高自己的综合素质，参加各种形式的继续教育，加强专科知识的学习，对病情发展有预见性，掌握急救技术，在各种突发事件中能正确应对，避免因发现病情变化不及时或抢救不及时而引发纠纷

2.6 具有慎独精神

护理人员要做到任何时候一个样，注重环节质量，终末质量，严格遵守各项护理操作规程，认真执行“三查七对”制度，工作中不能抱着侥幸的心理，马马虎虎，不负责任。严格把好质量关，对照各项质量标准严格要求自己^[1]。

2.7 完善各项护理制度，并认真履行

制度管理是现代化医院管理工作的一项重要内容，是保证护理质量的基础。护理人员应严格遵守各项护理制度如：查对制度、值班交接班制度、消毒隔离制度、分级护理制度、药品管理制度、医嘱执行制度等，加强环节质量控制，使护理隐患、纠纷消灭在萌芽状态。

2.8 重视护患之间的沟通，学会护患沟通技巧

当前临床上 80% 的护患纠纷都是由于护士与病人沟通不良或沟通障碍所引起。这部分纠纷是完全可以预防的，而一旦发生带来的不良后果又是不可预料的。因此在临床护理工作中，护士必须要肯花时间与病人沟通。护士在和病人沟通时，一定要态度和蔼，要学会察颜观色，多了解病人的心理，因人而异，灵活掌握说话的分寸和艺术，适可而止，避免信口开河。耐心地进行入院介绍、健康教育及对护理相关的内容的解释。对病人的姓名、年龄、性别、诊断、用药都要做到心中有数，能准确地回答病人提出的每一个问题^[2]。当自己确实不明白时，应向病人讲明，待了解清楚后再告知病人；而对有关病人病情、严重程度、预后及详细治疗方案、重要检查的目的及结果、手术方式、手术并发症及防范措施、医药费用情况等方面的知识应请主管医师对病人进行详细交待，以免因交待不当或与医师交待不一致引起不必要的纠纷。

2.9 转变服务观念，改变服务模式

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。护士工作中要严格执行无菌技术操作规程和各种规章制度，不能随意简化操作程序；不可凭主观经验和臆断行事；不可忽视操作过程中的病情观察；更不能存在丝毫的侥幸心理。护士要站在病人的角度，为病人着想，处处理解、关心病人，工作中要养成随时收集、整理具有法律证据的资料。在进行各种治疗护理工作前，要认真履行告知义务，维护病人的知情权、同意权、隐私权，对遇到特殊治疗护理项目，病人坚决拒绝执行时，当班护士一定要将当时情况及病人的意见进行详细记录，并让病人核实后签全名，以此方可放弃执行该项治疗或护理^[3]。对病人或家属疑似输液、输血、注射、药物等引起不良后果的，要严格按照《医疗事故处理条例》第二章第十七条规定要求保存实物。

结论：

在护理过程中，应用循证医学指导工作，可使我们的护理工作由被动转变为主动，使每项操作都有据可查，有法可依。在日常护理活动中能及时发现问题，解决问题，遇到难题能积极查阅相关资料，提高护理的科学性和有效性，提高护理质量的同时，也提高了护理人员的综合素质，能最大限度的减少和避免护理差错或纠纷的发生。

参考文献：

[1] 彭艳, 王金翔, 陈燕婷. 临床护理纠纷原因及预防对策[J]. 世界最新医学信息

文摘, 2017, 17(30):256-257.

[2] 傅玉仙. 危机管理在护理纠纷预防与处理中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2016, 24(17):110-111.

[3] 栗萱. 护士在护理过程中常见的护理纠纷及防范措施与处理[J]. 生物技术世界, 2014(10):144.