

# Discussion on Pediatric Nursing Disputes and Prevention

Yuanyuan Fan

Gaoyi County Hospital, Shijiazhuang, Hebei, 051330, China

## Abstract

With the development of society, people's consciousness is getting higher and higher, and more and more paediatric nursing disputes occur, which seriously damages the reputation of hospitals. Because of the particularity of the service facilities, nursing disputes with children's doctors are easy. Therefore, it is particularly important to implement nurse management in children's departments to minimize nurse disputes.

## Keywords

pediatrics; nursing; dispute

# 浅谈儿科护理纠纷及防范

范园园

高邑县医院, 中国·河北 石家庄 051330

## 摘要

随着社会的发展,人们的意识越来越高,儿科护理纠纷的发生也越来越多,这会严重损害医院的名誉。因为服务设施的特殊性,与儿科医生很容易出现护理纠纷。所以,在儿科实施护士管理,尽量减少护士纠纷尤为重要。

## 关键词

儿科; 护理; 纠纷

## 1 引言

随着中国医学事业的蓬勃发展,以及人们维权意识的增强,儿童对医护质量的需求也愈来愈高,而护理纠纷问题也愈来愈多,因为儿童年纪较小,孩子无法正确描述其表现,所以治疗配合性较差、自控力下降、理解力强、药物作用强。因此,加强儿科护理人员的风险意识,提高预见能力,避免纠纷是儿科护理工作的重中之重<sup>[1]</sup>。

## 2 护理纠纷原因

目前最严峻的护理问题是医务人员缺失,大量护士长时间超负荷工作,对护理质量特别是幼儿护理质量形成了不良影响,而且随着季节性发病率的上升,患病率也在上升。因为人力资源缺失带来的过度压力,基本医疗服务缺失,工作细节就更不用说了,这对护理工作的及时性和准确性都形成了负面影响。生病儿童在医院时,护士需要进行几个小操作和规定的时间才能完成全部的护理工作,但住院后却没有进行护理,又或是在输液的过程中,针肿了,拔针,甚至输液也不准确。由于不适应,有些人只能随同一个人解决不了所有的生活问题,还有护理不足引起的纠纷,

医护人员的护理。

儿童的情况非常复杂,容易重复。他们的家庭关系非常深厚。不满和误解本身会导致怨恨。儿童具有特殊的年龄,认知能力相对较差,无法理解表达或准确表达症状和变化对葡萄酒知识要求高,对环境和医务人员不熟悉,感到不安,协调能力差,不配合相互作用和供氧,如果猜不到,孩子会哭,工作的困难和护士的工作增加了护士的数量。临床护理复杂,任务艰巨。护士在诊断和治疗孩子及其家人方面已经过时,宽松的语言很容易引起父母的不满,孩子和家人之间的怨恨和冲突。

作为孩子的父母,父母在治疗中起着重要的作用。病例的记录、陈述和治疗的一致性必须依靠父母。父母的心理问题往往会给沟通带来困难,目前大多数家庭都是独生子女,大部分家庭只有一个孩子,生病后整个家庭都很紧张,儿童及其家庭对护士的服务需求不断提高。由于一些媒体和社会舆论管理不善,他们的家庭会提出很高的要求,如果不能及时满足,就会引起看护人的愤怒和护理纠纷。

这些孩子年幼无知、无助、适应性差。当他们看到穿着白大褂的医务人员还没有准备好接受不同的治疗时,他们会哭。她们也被家人的爱所压迫。由于对手术缺乏信任,导致了选择性、消极和消极的态度。为了尽量减少孩子的痛苦,姐妹们必须及时手术。此时,无形中造成护士精神高度紧张,加上护士心理素质差,技术操作不够熟练,

【作者简介】范园园,女,中国河北石家庄人,本科,主管护师,从事普儿科患儿的护理研究。

操作时未达到家人的期望,给小孩带来痛苦与恐惧而引起纠纷<sup>[1]</sup>。

例如,对于护士来说,静脉注射穿刺的技术水平不可以满足家长的期望,系统应用不严格,工作态度不认真。没有第一时间,第一次进病房就发现幼儿的身体状况有什么变化。如果你按时认真进入病房并发现,幼儿的身体状况也就不会有任何变化。孩子和家长提出问题,答案不全面,护理文件的填写不规范,增加了员工的负担。由于缺乏时间和沟通技巧,没有办法与患者家属进行有效沟通。护理中的一些小问题涉及法律问题,护士不知道护理行为会导致护理纠纷。

### 3 护理管理防范方法

#### 3.1 促进服务意识加强服务态度

不良服务行为所导致的社会纠纷有很多。首先我们需要护士以儿童为中心转变观念,做好医德教育,以提升儿童自我素养。我们医院是有“首问责任制”,所以护士也要有很好的职业道德。这些家庭言语粗暴,做法残忍,护士不应采用有害的语言,但一切都要为儿童的健康而考虑,带着高尚的感情。要沉着冷静,解决好危机,解决矛盾。好的职业道德是看不见的,不容侵犯的,但护士必须要进行细致工作,从细节可以看出精神,细节可以看出风格,细节也可以看出护士的服务风格,精神决定了质量水准与效果。好的服务态度,是减少护理纠纷的关键原因。

#### 3.2 加强提高护理人员的整体素质

儿童护理工作复杂,护士有点累,影响了护理质量,多数儿童效果不好,护理难度大。以各种方式促进和安慰他们,如护士的手术不能成功,不要强调客观原因,要真诚地向孩子和家人道歉,得到他们的理解,执行第二次操作或其他人,优秀的技术是孩子和家长的一座了解和信赖的桥梁,护士要具备优秀的护理功能,不断学习,改进和整理工作经验。特别是年轻的护士要虚心学习,虚心咨询。年轻护士要向老护士学习。要有扎实的功能,得到患者及其家属的赞许和信赖,提高患者满意度,降低投诉率,减少护理纠纷的发生。

护士应具有良好的职业道德。有些家庭说话严厉,行动轻率。护士不能使用有害的语言,这会损害医务人员的形象。一切都应该从孩子的健康出发,以高尚的感情冷静下来,处理危机,化解矛盾。做好林看不见的细节工作,认真工作,在细节上塑造心灵、风格和形象。细节决定了护理人员的服务模式、质量水平和效率。

#### 3.3 提高技术操作能力

维护是护理技术标准化和标准化的操作标准或操作指南,用于严格控制护理质量,避免技术操作错误和事故。护士加强对公司的基础知识,具有良好的护理实践基础知识,

并参与培训。应鼓励大家多学习多练习,提高医院的整体护理水平。

始终注重专业学习,不断更新专业知识,提高理论水平,增强责任感,提高护理安全意识,减少健康纠纷;进修、自学、自考,提高成本透明度,实行每日清单制度。如果家属对清单的费用有疑问,工作人员负责管理微型计算机,以便患者能够解决他们在消费和费用方面的差异,最大限度地减少并取得显著效果。

#### 3.4 增强法律意识

保护护士和患者的权益。在护理活动中,护士要履行公开义务。例如,在输液过程中,一些儿童可能长期不配合治疗。必须尽快停止治疗,停止输液,为了适应这种情况,护士必须加强检查,详细告知儿童及其家庭的利益,迅速、准确、客观地记录护理情况,将护理纠纷为了充分了解儿童的情况,还应该包括儿童和父母的隐私。护士要做好陈述,给予儿童理解和同情,接受父母的协助。公布《儿童医疗秘密不泄露》后,我院组织全体员工进行知识竞赛,作为保姆,我们学习法律,了解法律,运用法律法规,遵守法律法规,尊重医疗道德,尊重儿童要更好地保护护士的合法权益。

#### 3.5 加强沟通改善护患关系

在交流中,护理人员有着友好、热情、关心和富有同情心的态度。使用恰当的语言,注意语言细节,耳语,赞美,尽量使用昵称和昵称。语言标准化和家庭成员标签,使用解释性语言合理回答家庭成员的问题和家庭成员的具体表现,如快乐、恐惧、挫折等。对此细微观察做出判断,根据情况予以安慰。并用手轻轻抚摸患儿的额头,握握小手,当家人照顾不便时给予帮助解决。取得其配合和认可,杜绝护患纠纷<sup>[1]</sup>。

### 4 结语

护理工作中的所有纠纷在护理工作中都是正常的。护理质量将影响医院的声誉。儿童护士面临特殊群体。随着人们需求的增加,她给儿童工作带来了巨大的压力。处理护理细节,满足心理需求,减少患者纠纷,加强护理管理,减少患者纠纷。要做到诚实、谦虚、礼貌、友好、严谨、专业、严肃,只有认真耐心,做好各协会的具体工作,才能有效预防医疗纠纷,基本消除纠纷的负面影响,提高医务人员的公信力和积极性,促进医院物质文明和精神文明的双重繁荣。

#### 参考文献

- [1] 王婷,彭艳,邓丽.儿科护理纠纷及其防范对策[J].母婴世界,2019(4):283.
- [2] 唐丽萍.造成儿科护理纠纷的原因[J].当代护士,2005(6):45-46.
- [3] 高维波.儿科护理纠纷的对策及防范[J].齐鲁护理杂志,2005(11):459-460.