维普资讯 http://www.cqvip.com

到抢救,紧急患者及时得到检诊,从而满足不同人群疾病组对医疗的要求,改善急诊候诊时间长、混合排队候诊情况,缓解了病人和家属的负性情绪,减少冲突发生。

2.2 增强护理人员的法律意识

采用安全分析、法律专家专题讲座、组织护理人员学习医疗护理的法律法规等形式使护理人员了解病人及家属在急诊救治过程所拥有的权利,在工作中尊重病人的权利,并且维护了自身和医院的利益。医院利用宣传栏或墙面镜柜进行宣传,使病人及家属明白自己和护士的权利义务,避免病人及家属提出无理要求。

2.3 规范急诊收费

急诊收费要做到透明,有据可查,项目、金额、时间都要准确,并将常用项目的收费标准打印成表格,放于固定方便查找的地方。抢救病人使用昂贵药品应得到病人或家属的同意,遇病人或家属对收费质疑时,护士当面仔细核查,解释清楚,让家属放心,避免发生冲突。

急诊病人病情变化快,病人及家属对病情突变难以接受,缺乏理解,易造成病人及家属与医护人员之间的冲突。护士为病人不仅要对疾病实施技术护理,还要对病人实行身心整体护理,这样才能建立良好的护患关系,才能有效的减少和避免护患冲突,适应现代护理的发展。

3 讨论

护患沟通有两种形式:①言语形式的交流,即利用语言来传递信息。清醒病人检查前,必须用语言与病人进行沟通,以排除其思想顾虑和负担,取得患者配合;②非语言交流,即操作过程中包括面部表情、身体姿势、眼神与手势及必要的触摸等。这两种形式在护理工作中缺一不可,甚至有时非语言交流更是取得患者信任、建立良好护患关系的重要环节。护患沟通不同于一般社交场合的交流,它是以患者为中心,属于情感关怀和治疗康复以及提高生活质量上的交流。交流的目的在于帮助患者提高对检查及治疗的了解、认识,有助于医疗工作的顺利进行。许多纠纷发生均与护患沟通障碍有着直接或间接的关系。随着人类社会的进步,医学模式的转变,人们文化生活水平提高以及健康观念的转变,加强与病人及其家属的沟通,了解病人的心理,排除其恐惧心理才能达到最好的检查、治疗效果[2-4]。

[参考文献]

[1] 金钰梅,许幼珍,俞玲玲,等. 护理人员法律知识的调查分析[J]. 护理学杂志,2001,161,(10):636-637.
[2] 程 韶. 医改中护患矛盾的分析与对策[J]. 护理学杂志,2001,16(8):502-503.
[3] 陈红英,徐胜凤,万世艳,等. 护士在病人健康教育中的交流技巧[J]. 中华护理杂志,2001,36(10):796-797.
[4] 江 敏. 临床护理纠纷原因分析与防范措施[J]. 局解手术学杂志,2006,15(5):343-344.

(编辑:左艳芳)

P-T4bb
2007.16(4)

《局解手术学杂志》简介

《局解手术学杂志》是全国唯一的局部解剖学与临床外科手术学相结合的杂志。国际标准刊号:ISSN1672-5042,国内统一刊号为:CN50-1162/R,双月刊,主要刊登人体解剖学、应用解剖学、断层解剖学及临床外科手术学的基础理论、实验及临床研究。设置的栏目有:专家述评、科研论著、教学研究、经验交流、综述与讲座、短篇与个案、手术方法改进、国内外本领域研究动态等。本刊稿件刊出周期短,大16开,72页,彩色铜版纸印刷,每逢双月的25日出版,每册定价:12.00元,全年72.00元(含邮资费)。

地 址:重庆市沙坪坝区高滩岩正街30号第三军医大学局解手术学教研室《局解手术学杂志》编辑部
联系人:张天飞 同志收 **邮 编**:400038 **电 话**:023-68752251,68752250
传 真:023-68752250 **E-mail**:guogjin@yahoo.com.cn
敬告订户:本刊由重庆五湖印务有限公司承印,如有印刷和装帧质量不合格者,请直接寄回公司更换
地址:重庆市高新区石桥铺六店子1号 **电话**:023-68620167 **邮编**:400041