



# 从护理看ICU纠纷

四川大学华西第二医院 黄燕



# 四川大学华西 妇产儿童医院

核定床位730

妇产科 / 儿科国家重点学科

妇科 / 产科 / 新生儿科卫生部

临床重点专科

妇产科ICU / PICU / NICU





# 医患纠纷谁之过？

患之过？



医之过？





# 目 录

定 义

原因分析

对 策



# 定义

- 医疗纠纷

指基于医疗行为，在医方与患方之间产生的因医疗过错、违约而导致的医疗损害赔偿及医疗合同违约等纠纷

- 医疗侵权纠纷

医疗服务的提供者与接受者之间对医疗行为及其后果是否侵权及侵权责任的争议



# 目 录

定 义

原因分析

对 策



## 患方因素

- 期望值高
- 费用贵
- 信息不对称
- 信任缺乏：温岭杀医案



## 沟通因素

- 病情变化快，沟通不及时
- 沟通不规范，医护不一致
- 专业性不够，未建立信任





## 护士因素

- 文件书写不规范
- 基础护理不到位
- 护理缺陷



# 基础护理不到位





# 护理缺陷—烫伤





# 护理缺陷—压疮





# 压疮—心电图负压





# 护理缺陷—药物渗漏





# 护理缺陷—肌注药物





# 操作不当







# 护理缺陷—坠床



“道高一尺，魔高一丈”



# 护士因素

- 低年资护士
  - 专业知识缺乏
  - 操作不熟练
  - 仪器操作不熟练
  - 沟通不到位
  - 死亡患者处理流程不熟悉



# 仪器设备管理

- 时间未校准
- 仪器设备管理欠规范



# 目 录

定 义

原因分析

对 策



## 有效沟通

- 合适的沟通时机
- 书面和口头
- 适当增加探视



## 加强交接

- 完善交接记录
- 转运过程中保证仪器设备的正常使用



# 护士培训

- 培训体系的构建
- 培训记录
- 技能培训的改革：标准病人及情景模拟
- 常用药物使用指南 / 常用仪器使用指南



# 培训手册



护理理念：用心、诚信、平等、创新  
护理目标：做中国最值得信赖的护理团队  
新生儿科服务理念：用“五心”提升服务  
用“六一”锤炼技术

“五心”：责任心、爱心、细心、耐心、诚心

“六一”：一流团队，一流人才，一流质量，一流技术，一流服务，一流保障

## 新生儿科低年资护士 培训及工作手册

姓 名 \_\_\_\_\_

工 龄 \_\_\_\_\_

培训时间 \_\_\_\_\_

指导老师

## 目 录

- 一、 四川大学华西第二医院护士管理办法
- 二、 新生儿科护士分层管理及岗位说明书
- 三、 护理核心制度及新生儿科消毒隔离制度
- 四、 新生儿科护理质量安全目标
- 五、 急救物资管理
- 六、 新生儿科绩效考核标准
- 七、 新生儿科低年资护士培训及考核计划
- 八、 理论培训及考核记录
- 九、 操作培训及考核记录
- 十、 分管患儿质量抽查
- 十一、 每月培训小结
- 十二、 每季度劳动纪律考核
- 十三、 学习笔记
- 十四、 年终总结





# 培训考核记录

理论培训及考核记录

培训内容	培 训 时 间	培 训 人	考 核 时 间	考 核 人	初 考 成 绩	存 在 问 题	复 考 成 绩 ( $<80$ 分)
新生儿科护理质量 安全目标							
胃食管反流及护理							
新生儿猝死及防范							
新生儿院感防控							
高危药品使用及管 理							
急救药品使用及管 理							
新生儿哭闹反应低 下							
新生儿发热的评估 与处理							
新生儿呕吐的评估 与处理							
新生儿腹胀的评估 与处理							
新生儿发绀及处理							

每月培训小结

时间	主要内容
第一月 2014.4	学到的理论及技术等
	主要收获
护士长 抽考记录	
第二月 2014.5	学到的理论及技术等
	主要收获
护士长 抽考记录	



# 妇产科ICU培训方案

## 妇产科 ICU 专科护士培训方案

为保证 ICU 监护技术水平稳定发展,培养高素质的 ICU 专科人才梯队,充实 ICU 后备力量。根据国务院《护士条例》和卫生部《专科护理领域护士培训大纲》以及《四川省综合医院评审标准(试行)》,结合本科实际,特制定出妇产科 ICU 专科护士培训方案:

一、培训对象 具备2年以上临床护理工作经验的注册护士。

二、培训目标

- (一) 掌握重症监护护理工作的范围、特点及发展趋势;
- (二) 掌握妇产科常见危重症的病因、病理、临床表现、治疗及护理;
- (三) 掌握妇产科重症监护常见的监护技术和护理操作技术;
- (四) 掌握危重症患者的抢救配合技术;
- (五) 掌握妇产科重症监护病房常见仪器设备的应用及管理;
- (六) 掌握妇产科重症监护病房医院感染预防与控制的原则;
- (七) 掌握妇产科重症患者心理需求和护患沟通技巧;

三、培训方式

培训时间为6月-12月,采取外出学习、科内培训方式相结合。

(一) 理论学习

重症监护学概论,重症监护的专业技术,生殖系统疾病患者的重症护理、呼吸系统、心血管系统等疾病重症患者的护理,重症监护病房的医院感染预防与控制,重症患者的疼痛管理,重症监护与心理护理,重症监护病房的护理管理等。

(二) 临床实践

理论学习和临床实践相结合,科室集中进行操作技能培训学习

四、培训内容

(一) 重症监护学概论

重症监护的概念、工作范围、监护工作程序

## 妇产科 ICU 新入职护士培训登记表

科别: 妇产科 ICU 姓名: 吴悟 入科时间: 2013.3.11

培训日期/时间	培训内容	授课人	学时	考核成绩
2013.3.11	环境介绍	赵冬梅	1学时	
2013.3.11	设备: 病床及吊塔的使用操作	赵冬梅	1学时	
2013.3.11	制度: ICU 工作制度, 转入转出制度, 院感制度, 抢救物质管理制度, 护理工作制度, 护理工作职责	洪春	2学时	
2013.3.12	总务工作	赵冬梅	1学时	
2013.3.12	消防知识培训	赵冬梅	1学时	
2013.3.14	术后监护室病人的观察和护理	万群	1学时	
2013.3.19	监护仪的使用	伍红梅	1学时	
2013.3.20	呼吸机的维护保养, 管道的链接, 开机小自检	伍红梅	1学时	
2013.4.9	抢救车内药物、物资的使用培训	徐秀梅	1学时	
2013.4.11	文件书写	伍红梅	1学时	
2013.4.13	中央工作站使用	伍红梅	1学时	
2013.4.15	除颤仪使用	伍红梅	1学时	
2013.4.23	心肺复苏术	伍红梅	1学时	
2013.4.25	中心静脉置管护理	伍红梅	1学时	
2013.4.26	妇产科危重病人观察及护理	尹燕	1学时	



# 资格认证

## 四川大学华西第二医院

### 护理人员资格认证—妇产科 ICU 护士

层级：初级护士（CN1）      考核 合格    不合格

姓名：\_\_\_\_\_      科室：\_\_\_\_\_

护理部批准：\_\_\_\_\_      日期：\_\_\_\_\_

职位描述：在科主任及护士长的领导下，妇产科 ICU 护士按照技术操作规程和相应的政策要求为妇产科 ICU 患者提供护理服务。

职责：  
E=超过全部期望值      64 分  
M=符合期望值      39 分  
P=部分符合期望值

证明具备以下方面的资格：	E	M	P
熟悉女性生殖系统的大体结构和主要生理功能。	2	1	0
掌握 ICU 护士工作制度。	2	1	0
掌握妇产科 ICU 病人的护理常规。	2	1	0
掌握初级护士岗位说明书。	2	1	0
掌握危重患者护理常规。	2	1	0
掌握重症患者的营养支持与护理。	2	1	0
掌握转入及转出 ICU 流程。	2	1	0
掌握妇科患者围手术期护理常规。	2	1	0
熟悉常见妇产科疾病的病因、临床表现、治疗、护理观察要点。	2	1	0
熟悉妇产科 ICU 患者的健康宣教。	2	1	0
熟悉妊娠合并内科疾病护理。	2	1	0
熟悉本科室常用药物的作用与副作用。	2	1	0



# 标准化工作流程

- 应急预案
- SOP



# KPI的应用

- 护理质量关键指标
  - 通科
  - 专科



# 安全注射

- PICC和CVC的应用
- 双人查对
- 观察



## 预防不良事件

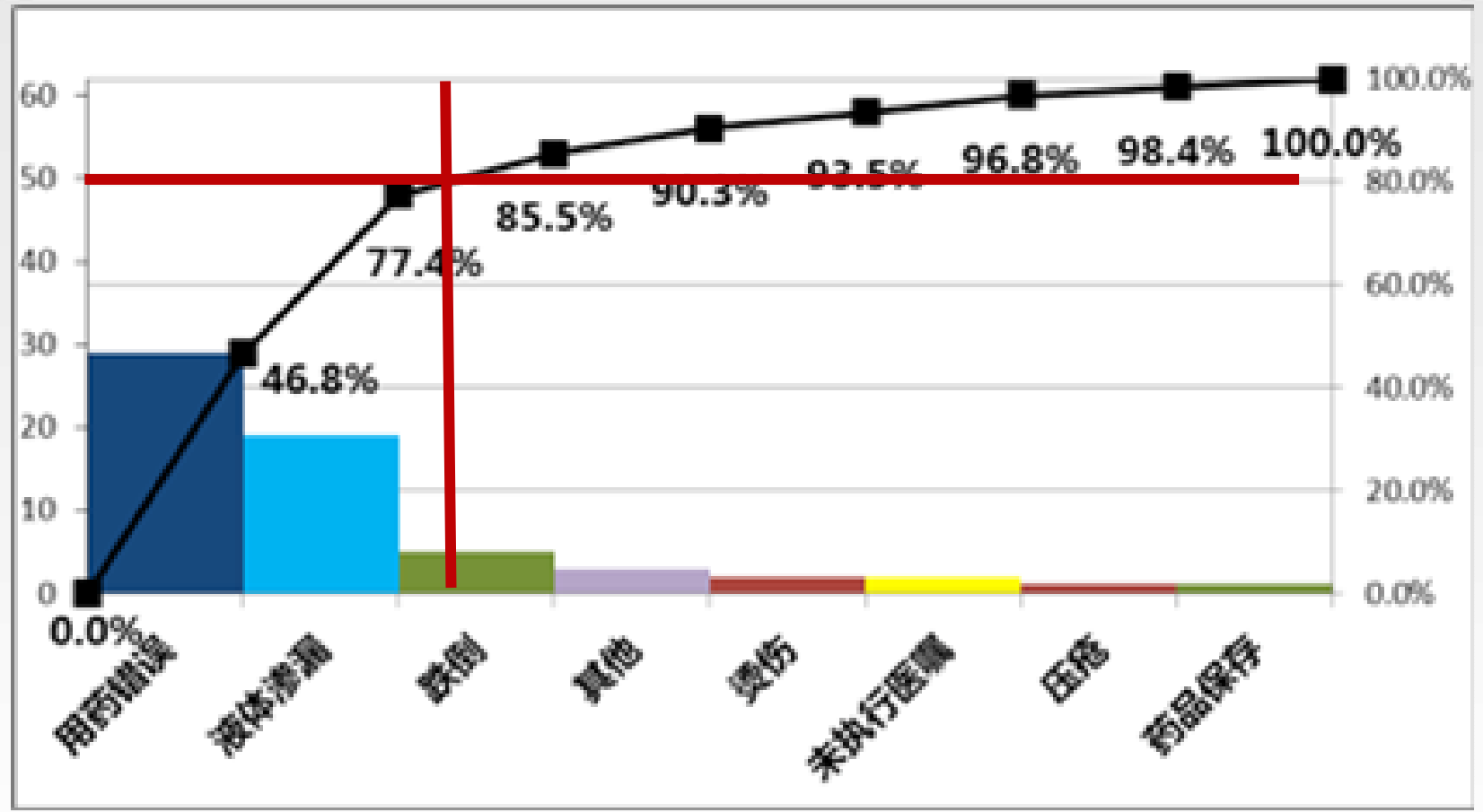
- 压疮：诺顿评分
- 跌倒 / 坠床：莫尔斯跌倒评分
- 烫伤



## 应用质量工具，预防纠纷发生

- 柏拉图：确定重点改进的项目
- 鱼骨图：确定根本原因





柏拉图



鱼骨图



# 仪器设备管理





谢谢!

huangyy1975@126.com