

## 护患纠纷解决中辩证唯物物的运用探讨

袁颖, 罗天仙\*

中国人民解放军联勤保障部队第九二〇医院骨科 云南昆明

**【摘要】目的** 针对目前护理纠纷事件特点、现状及解决方案, 加以改进, 旨在有效避免护患纠纷, 减少护理风险, 改善护理质量。**方法** 充分融入唯物辩证法, 将矛盾、关联及理论作为出发点, 进一步加深医院、护理人员及患者对护患纠纷的认知, 并加以干预。**结果** 唯物辩证法是一种科学、理想的护患纠纷解决方案, 具有能将复杂且时刻变化的护患纠纷进行揭示的作用, 是符合国内临床护理中护患纠纷的有效解决方案。**结论** 唯物辩证法完全的方法论, 不仅具有高度思想与信念, 同时还具备高度指导性, 对于目前常见护患纠纷能妥善解决。

**【关键词】** 护患纠纷; 辩证唯物; 科学; 理论意义

### Discussion on the application of dialectical materialism in the settlement of nurse patient disputes

Ying Yuan, Tianxian Luo\*

Department of Orthopedics, No.920 Hospital, Joint Logistics Support Force of the Chinese People's Liberation Army, Kunming, Yunnan

**【Abstract】Objective** to improve the characteristics, current situation and solutions of current nursing disputes, in order to effectively avoid nurse patient disputes, reduce nursing risks and improve nursing quality. **Methods** fully integrate materialist dialectics, take contradiction, relevance and theory as the starting point, further deepen the cognition of hospitals, nurses and patients on nurse patient disputes and intervene. **Results** materialist dialectics Dialectics is a scientific and ideal solution to nurse patient disputes. It can reveal complex and changing nurse patient disputes. It is an effective solution to nurse patient disputes in domestic clinical nursing. **Conclusion** the complete methodology of materialist dialectics not only has a high degree of thought and belief, but also has a high degree of guidance. It can properly solve the common nurse-patient disputes at present.

**【Keywords】** Nurse patient disputes; Dialectical materialism; Science; Theoretical significance

护患纠纷指的是护理人员在护理服务期间与患者发生的矛盾与分歧, 具体囊括了护理的管理、技术及其自身职业道德等。由于《中华人民共和国侵权责任法》中所颁布的举证责任分配规则, 患者在享受医疗服务中维权意识依然强烈, 在加之人们逐渐加重了身体健康的重视, 也导致护患纠纷时常发生。但观察发现, 护患纠纷是多方面共同作用所致, 其根本影响因素有护理人员、患者、医院以及社会等几个方面。对于这种社会较普遍现象, 我们急需寻找一种科学指导处理方案。作为马克思主义哲学世界观的理论<sup>[1]</sup>, 唯物辩证法通过深入分析各种不同现象, 能进一步揭示其现实规律性、发展以及改

革方法。目前, 在护患纠纷解决中采取唯物辩证法可对其加以剖析, 揭示本质同时, 有效解决护患纠纷。

### 1 护患纠纷的诱因

#### 1.1 工作态度

由于多数护理人员较为年轻, 使其难以切身感受到患者的痛苦、需求, 只觉得自身工作只是单纯的身体护理, 只需要按照医嘱执行即可, 并没有深入倾听患者主诉, 仅是被动机械式工作。同时, 在治疗期间, 还存在没有严格进行查对制度的例子; 部分护理人员更是缺少严谨工作态度, 工作中有交谈无关话题或是操作时接听私人电话, 这让患者家

\*通讯作者: 罗天仙

属极度不满, 进而导致护患纠纷。

### 1.2 缺少沟通

护患缺少有效沟通, 互相不了解就易导致护患纠纷发生。患者入院就医时就背负着一定的思想负担, 内心常有痛苦、恐惧以及矛盾情绪, 加之对环境和医护人员存在陌生感。若护理人员无法及时和患者建立有效沟通, 忽略其心理需求, 接待中语言生硬, 态度冷淡, 没有做好履行告知义务; 未能协助患者树立战胜疾病信心, 未能疏导患者不良心理情绪。没有达到治疗效果预期, 就可能因为一件小事就患者感觉到不满, 因误会而导致纠纷。

### 1.3 缺少自我保护意识

护理人员为患者进行护理期间, 有许多法律问题潜伏着, 而护理人员中又普遍缺少法律意识, 尤其是和护理相关的法律知识, 这给护患双方造成了身心健康影响, 时常导致纠纷。

### 1.4 期望值过高

患者及家属带着期盼的心情来到医院, 希望把病看好, 解除病痛, 药到病除<sup>[1]</sup>。缺乏相应医疗常识, 对自身疾病缺乏了解, 对疾病预后期望值高。当无法治愈, 达不到理想效果时, 在护理工作中一旦认为损害了自身利益就会产生过激行为, 而产生纠纷。一些重症患者由于病情复杂, 或原因不明时, 患者家属情绪紧张、易激惹, 当病情治疗效果不明显, 对医生工作挑不出问题时, 转而对护士的工作产生不满, 容易发生护患冲突。

## 2 通过矛盾观点指导护理人员正确认识并解决护患纠纷

### 2.1 普遍性

矛盾是具有普遍性与客观性这一特点, 其存在基于了人主观能动性发展的必然, 是它推动了事物的发展。分析矛盾原理后, 护理人员需要了解护患关系本身无法避免。其一, 患者只有通过科学诊疗、护理维持身体健康或恢复健康, 其二, 维持健康、防止疾病、减少疼痛以及恢复健康是护理人员的责任, 它们关系既统一又排斥。所以认清矛盾普遍性、客观性, 能够让护理人员在护理服务中承认矛盾、面对矛盾、揭露矛盾, 寻找解决矛盾方法, 而不是一味回避。另外, 护理人员需积极与患者协调沟通, 剂量满足其合理需求<sup>[2]</sup>, 妥善处置, 避免护患纠纷影响扩大。同时, 要时刻牢记教训, 以防相同纠纷再次发生。当旧矛盾得意解决后又会产生新的矛盾,

这也是事物向前发展的必然, 而护理人员在解决护患纠纷的期间需要自我思考, 寻找自身不足之处, 并加以改正, 以防相同矛盾出现, 以此预防护患纠纷, 在纠纷中汲取经验, 改善护理质量, 完善护理服务。

### 2.2 特殊性

特殊性指的是矛盾事每个方面具备其特点, 且事物发展各个阶段也存在差异性。对于医疗纠纷而言护患纠纷只是其中一部分, 主要是护理人员个人或是单纯护理工作中和患者及其家属出现争执<sup>[3]</sup>, 自身特点包括: ①常见于低年资护理人员; ②纠纷范围较广; ③情绪因素占多; ④与技术性相关纠纷较少; ⑤具备可防范性。了解其特殊性后, 需要对具体问题做出综合性分析。故分析矛盾特殊性才能正确认知事物。另外, 只有理解矛盾特殊性才能抓住解决矛盾的关键点。对不同矛盾做到有的放矢, 例如常见于低年资护理人员的呼唤纠纷事件, 在管理及培养中侧重于指导年轻护理人员, 培养训练其沟通能力, 帮助其适应复杂多变的护患关系。对于情绪因素的护理纠纷, 多事因护理人员 and 患者及其家属密切接触有关, 由于护理穿插于患者入院到出院, 所涉及范围广、时间长。患者群体心理多变, 病情也存在差异, 若是治疗结果或期间无法满足患者或是家属期望, 极易迁怒到护理人员。同样的, 护理人员如果态度冷淡, 语气生硬, 缺少同情心, 在与患者及其家属的沟通过程中表情淡漠, 问题解答不耐烦, 技术操作不熟练, 叱责患者, 同样会导致护理纠纷。为了解决矛盾, 护理人员要做到遵从相关规章制度办事, 严格操作规范, 热情主动为患者提供服务, 培养良好职业素养, 就能有效避免纠纷的出现。总而言之, 通过分析总结护患纠纷矛盾的特殊性, 能够让护理人员更加清晰直观认清护患纠纷的本质, 从而有效处理护患纠纷, 并从中汲取教训, 避免发生相同事件。

### 2.3 不平衡性

分析矛盾的主次关系, 能够得出护患纠纷的影响因素主要是护理人员, 其次才是患者、患者家属, 所以护理人员才是决定护患纠纷发生、进展及消亡的关键点。护患纠纷的预防、解决主要依靠于护理人员, 为了防止和解决护患纠纷, 护理人员需要予以患者关怀、尊重、微笑服务及沟通, 以确保建立并维持良好护患关系。另外, 在良好护患关系作为

前提下条件下<sup>[4]</sup>, 护理人员要有丰富专业知识、娴熟护理技术、丰富法律知识及高尚职业道德。分析矛盾不平衡性规律, 出现护患纠纷时由主导纠纷的护理人员解决。及时控制、引导患者平复过激情绪, 以理解、尊重的心态和投诉者进行沟通, 让彼此能相互理解、信任, 避免事件扩大, 能更有效解决纠纷, 减少其影响。

### 3 护患纠纷解决中运用联系的观点

#### 3.1 整体与部分具有相互关联性

医院的整体离不开护理人员, 它是其中的重要组成部分, 而整体统御部分, 部分也会对整体产生影响。只有尽可能预防减少护患纠纷, 建立和谐护患关系, 才能够建设理想医院环境。依据相关权威数据调查统计资料显示<sup>[5]</sup>, 在所有医疗纠纷中, 因医院管理不当因素占比率为 31.10%。管理模式过于单薄, 缺少逐级管理、指导及监督, 引起护患纠纷。故医院需要开展科学化管理, 具体: 扩大护理人员编制; 建设信息化医院; 积极创新, 改进管理制度; 培养管理人才素质, 管理符合科学化、人性化。比如采取结构、过程、评价模式作为管理与绩效考核, 强调护理工作过程重要性, 确保整体与连贯性, 促使护理人员养成职业认同感、满意度。护理管理中也可融入双因素理论<sup>[6]</sup>, 满足护理人员自身需求、责任感, 有激励作用。同时, 医院需要严格护理管理, 执行护理标准化, 从管理作为切入点预防护患纠纷。

#### 3.2 联系的普遍性

医院环境也是影响护患纠纷发生与发展的关键点, 因此通过改善医院环境, 营造良好氛围对于预防护患纠纷也有着积极意义。另外, 优良的护理文化氛围也有预防护患纠纷发生的效果。医院要合理分配人力资源, 让接受不同教育层次的人才发挥出各自应有的价值, 督促人才成长, 挽留杰出护理人员, 进而为患者提供更高质量, 更实惠的护理, 缩短患者住院时间, 节省医疗费用, 减少并发症, 最终取得患者满意。

### 4 护患纠纷的应对离不开发展的观点指导

#### 4.1 发展的原因—内外因辩证关系原理

事物的本质是运动变化的, 而内外因又存在相互作用性, 它们让整个世界时刻处于运动变化发展状态, 内因作为事物发展根据, 而外因则是条件。由此可见护理人员是推动护理事业发展的内因, 也

是根据, 若要想避免护患纠纷, 改善护理质量, 就需要从最初教育着手, 培养护生主观能动性<sup>[7]</sup>, 时刻牢记以人为本思想, 严谨工作态度, 崇高理念, 将患者康复或维持健康作为毕生奋斗目标。从外因角度分析, 需要多宣传护患平等, 患者虽然享受着基本的医疗、知情同意、保护隐私、经济索赔及监督的权益, 但同时也要履行和配合医方诊疗、医院的规章制度、支付医疗费用及尊重医务工作者的义务等。

#### 4.2 发展的状态

事物发展的出发点在量变, 当量变积累到一定程度就会产生质变, 这是前提、是基础, 同样质变也是量变的最终结果。现阶段, 各国护理人员都很短缺, 全社会要重视护理人力资源, 构建和谐护理职业环境, 营造符合中国特色的医院。媒体作为社会的窗口, 要引导人们认识护患关系, 不能为了迎合群众同情心, 增加关注度, 肆意宣传个别护患纠纷。从长远角度分析, 长期不协调护患关系会让护理人员缺少职业成就感、认同感, 流失宝贵的护理人力资源<sup>[8]</sup>, 最终受到影响的仍然是患者。

#### 4.3 发展趋势的前进性和曲折性

纵观历史, 事物所发展的趋势必然是向前, 而道路曲折。护患纠纷既是影响医院进步的因素, 同样也是推动医院发展的助力, 它能作为一种警句, 让医院完善护理服务质量。我们应该从社会主义角度看待护理纠纷, 不要一味否决其积极作用。优化护理服务进程中护患纠纷就像是一个曲折点, 它的存在推动护理事业持续改善。

### 5 总结

唯物辩证法是一种符合科学性的理论, 它能从思想、信念方面指导解决护患纠纷, 对于减少、预防护患纠纷有重要意义。唯物辩证法是社会实践的产生, 它和护患纠纷存在着一定联系, 可挖掘其本质, 有效处理护患纠纷。其有对于护理人员唯物辩证思想的培养有积极作用, 能帮助护理人员在直面护患纠纷时掌握客观分析问题, 重整体, 抓关键点, 统筹兼顾, 从而达到理想目标。另外, 唯物辩证法能够让整个社会及患者理智看待护患纠纷, 以便于更好解决矛盾。

### 参考文献

- [1] 赵娜, 宋娜娜, 董艳娟. 人性化护患沟通技巧对泌尿

- 外科患者负性情绪及护理纠纷等不良事件的影响[J].山东医学高等专科学校学报,2021,43(05):349-350.
- [2] 刘伟伟.分层次责任护理管理对产科护理质量、护患纠纷及不良事件发生率的影响[J].中国医药科学,2021,11(17):148-151.
- [3] 饶曼亭,刘燕.护士在护患纠纷中的心理应激与对策[J].现代诊断与治疗,2021,32(14):2334-2335.
- [4] 张玉珍.儿科低年资护士护患纠纷认知情况分析与管理对策[J].黑龙江中医药,2021,50(03):410-411.
- [5] 何远航,蒲小平.基于柏拉图分析法的品管圈活动降低护患纠纷发生率的实践研究[J].中国数字医学,2020,15(10):72-75.
- [6] 李瑞琪.门诊护理人员自我保护意识养成和护患纠纷防范对策[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(27):136-137.
- [7] 袁红,吴超群.护患沟通技巧培训对急诊输液室护理纠纷发生率的影响分析[J].人人健康,2020(14):45.
- [8] 刘羽.目标护理措施对急诊科老年急腹症患者护理质量及护患纠纷的影响[J].中国医药指南,2020,18(20):280-281.

**收稿日期:** 2022年3月14日

**出刊日期:** 2022年4月25日

**引用本文:** 袁颖, 罗天仙, 护患纠纷解决中辩证唯物物的运用探讨[J]. 国际医学与数据杂志, 2022, 6(1): 52-55.

DOI: 10.12208/j.ijmd.20220014

**检索信息:** RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

**版权声明:** ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**