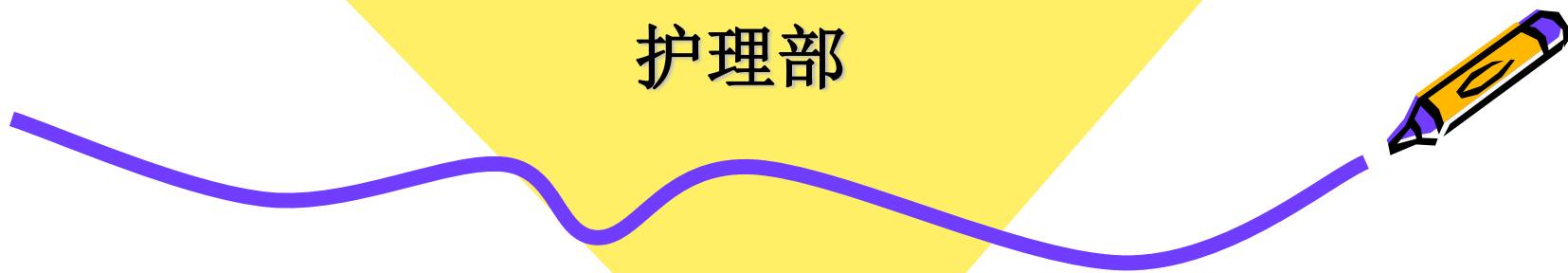




# 告知

护理部



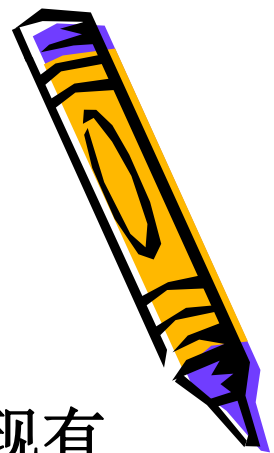
# 背景



- 《医疗质量管理办法》第45条规定：“开展医疗活动未遵守知情同意原则的。”
- 《医疗事故处罚条例》第11条规定：“在医疗活动中，医疗机构及其医务人员应当将患者的病情、医疗措施、医疗风险等如实告知患者，及时解释其咨询。”



# 背景

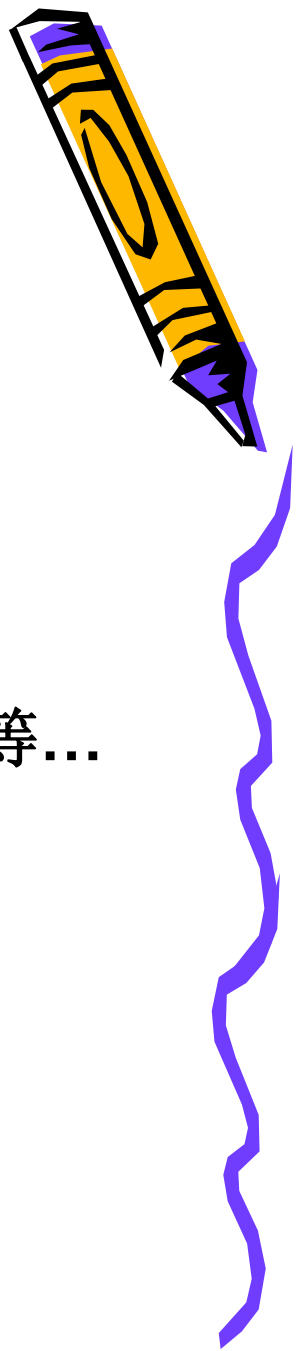


- 由此可见，国家法律条文明确了知情同意是患者现有的权利；是医务人员必须履行的法定义务。否则，侵犯了患者知情同意权，构成民事侵权。
- 护理人员履行告知义务是护理工作的重要内容之一，也是义不容辞的职责。



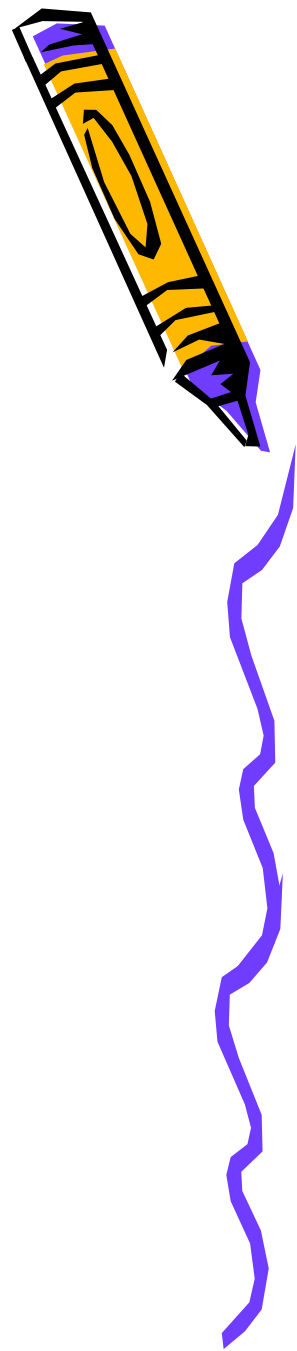
# 现状

- 对常规告知的重要性认识不够
- 特殊的处置操作告知很详细；
- 常规操作如静脉输液、采血等很少告知患者目的等...



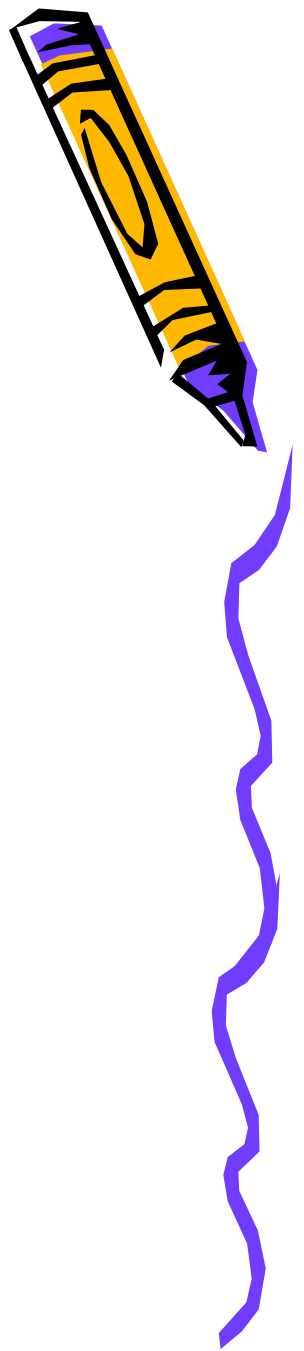
# 现状

- 履行告知的原则把握不准
- 护理人员的专业知识缺乏；
- 告知内容患者或家属不理解...



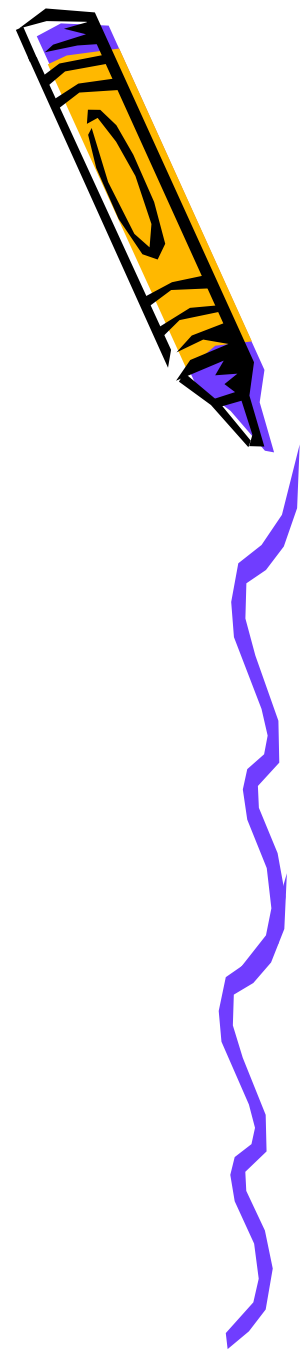
# 现状

- 未做到平等对待患者
- 护士认为自己操作好就行，不认真告知；
- 护理技术专业性问题表述不清，造成患者误解...



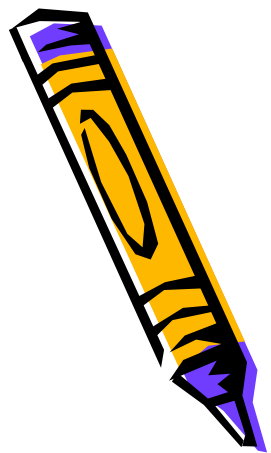
# 现状

- 缺乏沟通技巧
- 告知的权限不清楚；
- 语言的组织？表述的清晰？



# 定义

- 所谓护理告知
- 是指患者入院到出院或死亡的整个过程中，护士有义务向患者及其家属介绍、说明及讲解护理程序、护理操作的目的及注意事项、可能发生的不良后果，并解答患者对疾病的咨询，给予患者专业技术指导。



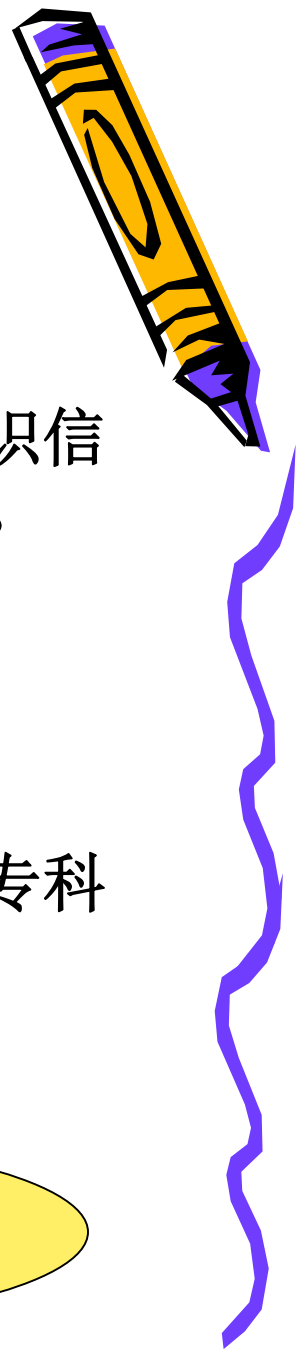


# 要求

- 护理人员通过多种形式的培训，熟悉各方面的知识信息，不断补充新知识新技能，从而提高告知能力。
- 健康教育是履行告知义务的一个重要内容。
- 护士有义务告知患者有关健康教育、用药指导、专科护理等知识。



扎实的医学护理知识

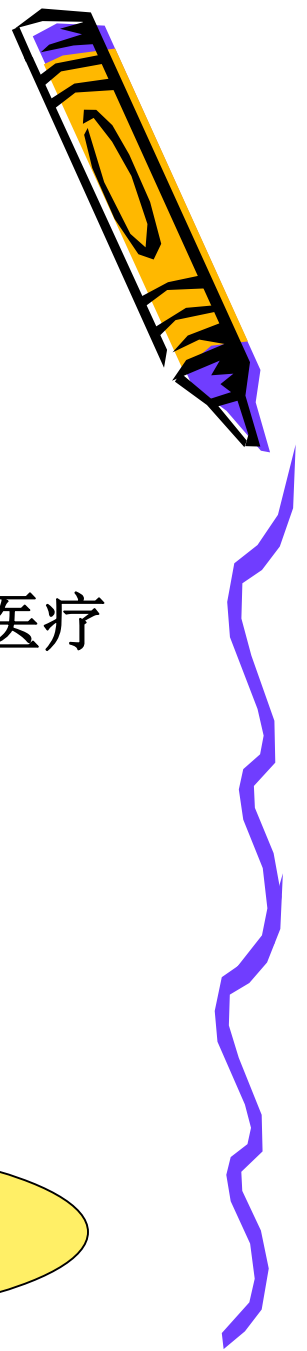


# 要求

- 注重与患者的交流是提高告知效果的基础。
- 在告知过程中，要保护患者的隐私，实施保护性医疗制度。如何说？谁来说？说什么？
- 讲究语言艺术和效果，体现关爱。



体现新型的护患关系



# 要求



- 从法律上规定了护士履行告知义务是护理工作中的法定义务，护理人员要高度重视“告知”。
- 护理管理者要及时组织护理人员学习相关法律法规，理解和重视依法行医履行其职责的重要性和必要性。

护士必须转变观念



# 做法



- 入院告知
- 病区的环境及设施：开水房、餐厅？呼叫系统...
- 人员的介绍：主任、护长、责任护士、主管医生...
- 病区的规章制度：探视制度、病房管理制度...
- 安全劝告：贵重物品的保管、意外情况的预防，必要时签字并做好记录...

一般患者的告知内容



# 做法

- 入院告知
- 急危重症患者进入病区，以抢救为主；
- 立即测量生命体征，配合医生抢救；
- 根据病情及时给予吸氧、输液、监护等；
- 需要特别护理时，告知家属原因及目的，并取得同意

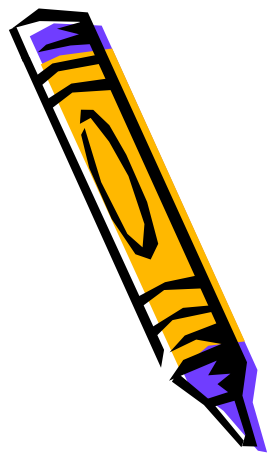


危重患者的告知内容



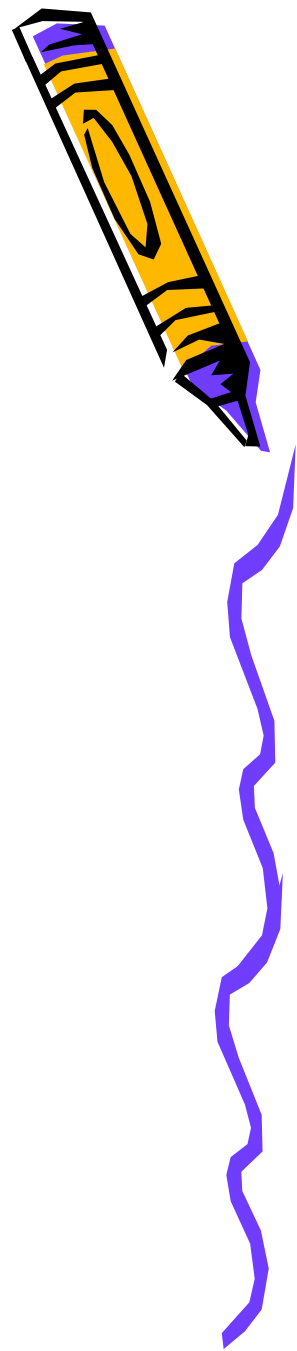
# 做法

- 护理治疗过程中的告知
- 护理操作的名称、目的、注意事项、如何配合等...
- 特殊检查前的注意事项、费用等...
- 化疗前药物的副作用、外渗后果等...
- 昏迷、无行为能力的患者，要告知家属病情并取得家属的配合...



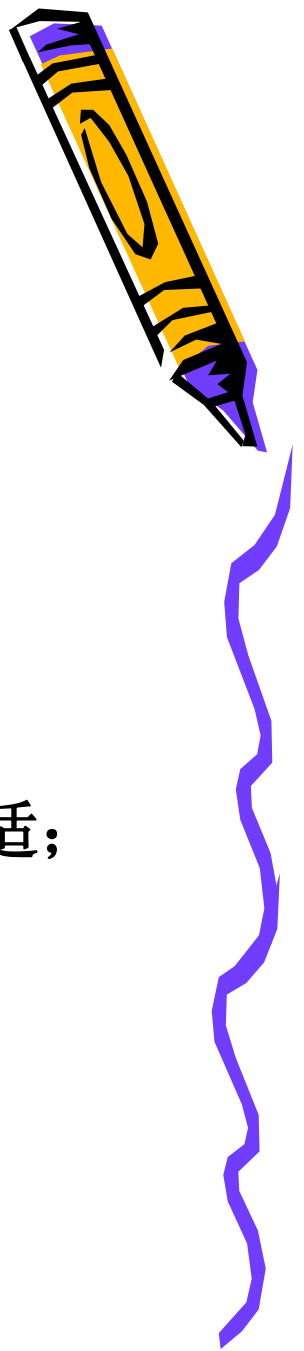
# 做法

- 输血、输液的告知
- 严格执行查对制度（反问式查对）；
- 告知目的及不良反应；
- 输注过程中有不适症状及时通知护士...



# 做法

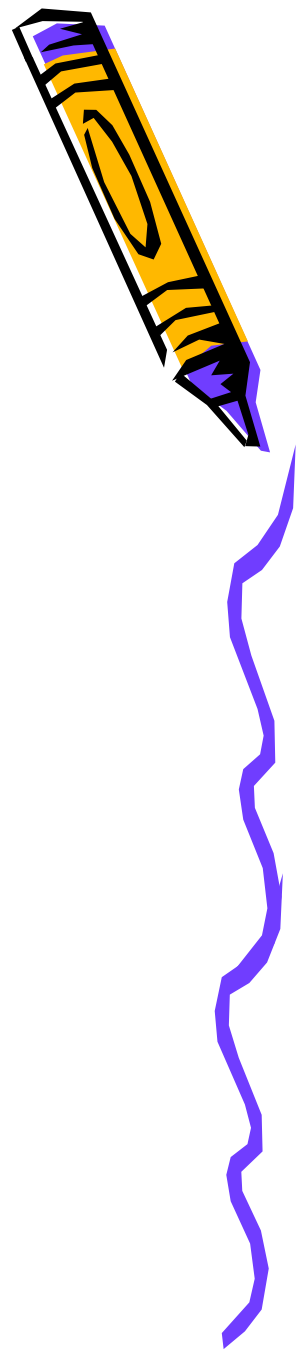
- 特殊护理操作的告知
- 操作前解释操作的目的是、操作过程；
- 操作中患者如何配合，以减轻恐惧心理；
- 操作中密切观察患者病情变化，时时询问有无不适；
- 操作后告知注意事项...





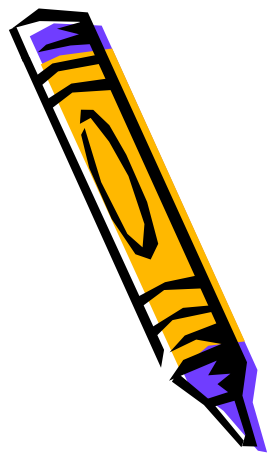
# 做法

- 特殊检查的护理告知
- 告知检查的目的；
- 检查前做哪些准备？检查中如何配合？
- 检查后会出现哪些不适？如何预防？



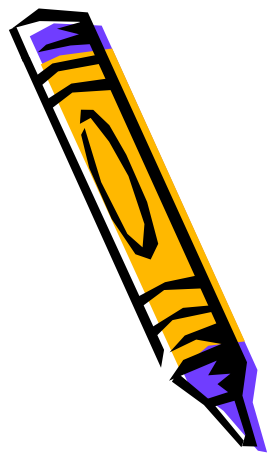
# 做法

- 留取检验标本的护理告知
- 告知采血的目的、量、采血后的注意事项；
- 留取尿标本（晨尿），不能将粪便混入、月经期不留取；
- 潜血标本在检查前**3**天的饮食注意事项...



# 做法

- 手术前的护理告知
- 急诊手术——术前准备的同时，向家属简要介绍术前准备、需要配合的事宜等；
- 择期手术——前一天告知术前准备、术中配合、术后有可能出现的不适，以及应对措施等...



# 做法

- 治疗费用的告知
- 按时发放一日清单；
- 价格昂贵的药品、检查一定要有患者或家属同意的书面签字记录...



# 做法

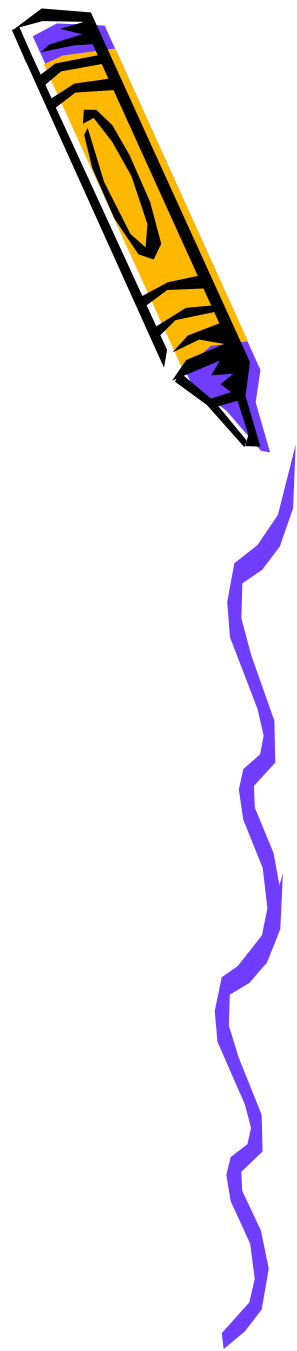


- 健康教育的告知
- 护士有健康教育的培训经历及蓝本；
- 根据疾病特点进行专科知识宣教；
- 患者或家属不能理解，需反复多次宣教；
- 特殊患者的宣教，需要上级护士加强宣教力度...



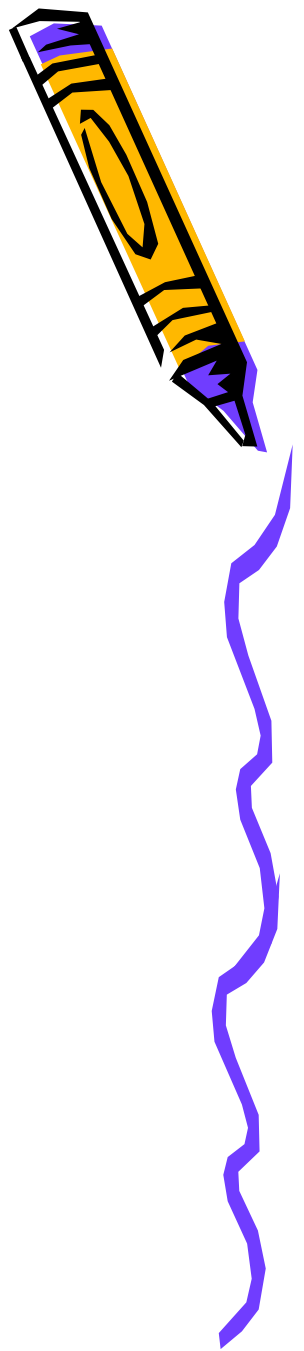
# 做法

- 出院告知
- 出院后的康复知识...
- 正确的用药方法...
- 功能锻炼的方式...
- 饮食运动等要求...
- 必要时书面形式告知...



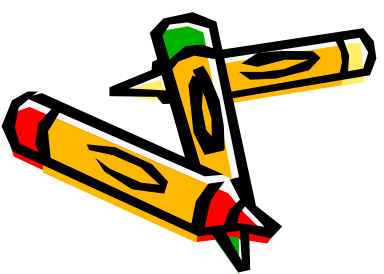
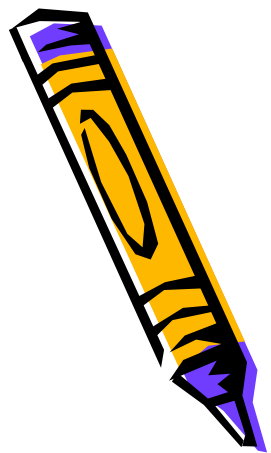
# 方法

- 口头告知：简洁明了通俗易懂（优点）  
不具有法律效力（缺点）
- 书面告知：随病历保存具有法律效益（优点）  
患者及家属在理解上存在困难（缺点）
- 公示告知：展板、悬挂指示标志，宣传单、手册，大型显示屏等



# 意义

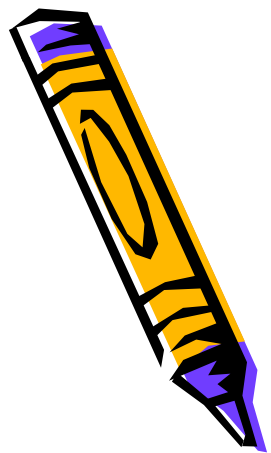
- 是尊重患者权利的需要
- “知情同意”是法律赋予患者的权利；
- 患者了解情况后，自愿配合治疗护理后，减少不必要的纠纷。





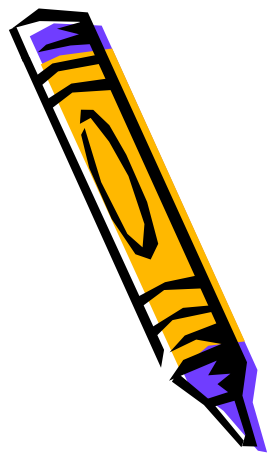
# 意义

- 是护士自我保护的需要
- 加强事先告知，让患者要明白接受治疗的同时，要接受可能受到的损害风险；
- 患者的同意是医疗护理侵权行为的必要免责条件；
- 规章制度落实到位是护士正确履行告知义务，减少护理纠纷的根本保证。



# 意义

- 是和谐护患关系的需要
- 在履行告知义务过程中，亲切友善的语言有利于沟通；
- 患者熟知了相关医学知识，提高了自我保护能力；
- 告知过程不仅尊重了患者权利，又增强了患者对护士的信任度...



# 举例



- 输液泵使用前的告知
- 首先告知目的：准确控制输液速度
- 输液泵工作原理：利用机械推动液体（药物）进入血管
- 输液泵的优点：输液速度均匀、入量准确、使用安全



# 举例

- 泵入药物情况的告知
- 遵医嘱泵入药物；
- 告知药物的使用目的、药物名称、剂量、作用以及使用药物中的注意事项；
- 说明输注后的速度、量等...



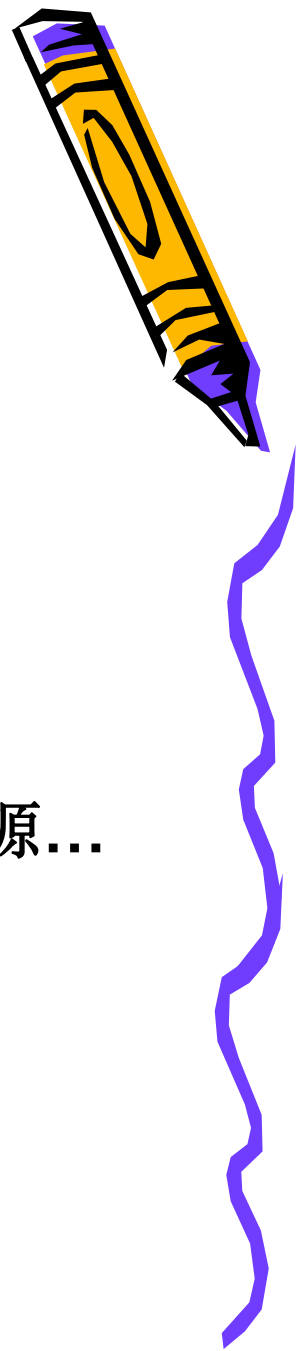
# 举例

- 输液泵使用中的注意事项
- 出现输液泵报警（气泡、输注结束等），患者应及时呼叫护理人员；
- 在输注过程中护士也要按时巡视...



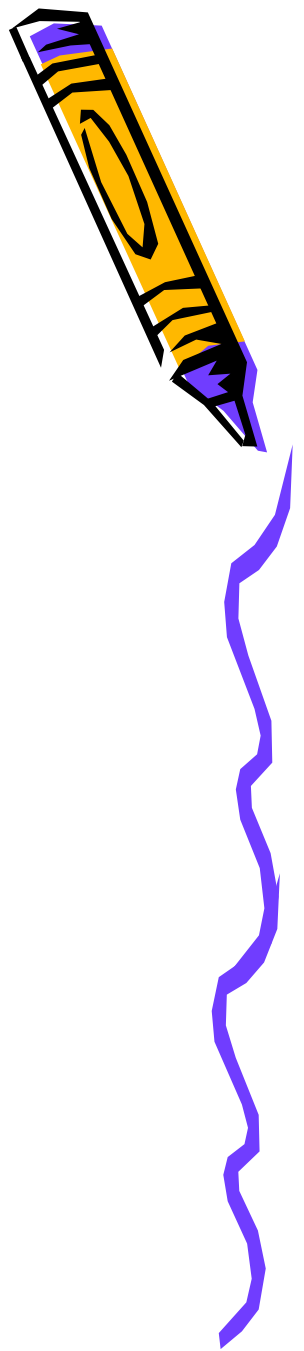
# 举例

- 对患者及家属的告知
- 不能随意搬动输液泵，防止电源脱落；
- 肢体不能剧烈活动，防止管路被脱出；
- 入厕可以短暂拔掉电源，蓄电有限要及时连接电源...

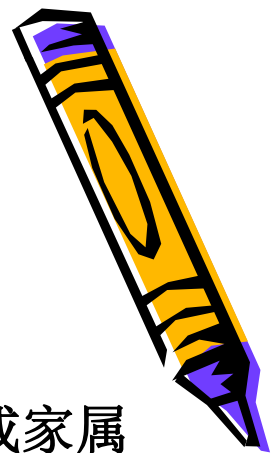


# 举例

- 护士应尽的义务
- 在输注期间，协助患者做好生活护理
- 感谢患者、家属的配合...



# 护理告知制度（试行）



- 护士在实施各项护理操作及某种特殊治疗前，应先向病人或家属进行详细的讲解和解释，以使其进行相应的配合。
- 护士在讲解时应使用规范的方式及病人能够明白的语言向病人或家属交代相关诊疗信息，对病人反馈的意见应予以确认，并记录于病历之中。
- 当病人需实施自我护理时，护士应为病人和/或陪护人员提供健康教育，应包括潜在并发症的预防方法和应急措施。
- 病人入院后应对病人进行安全告知，如电插座的使用规定、防火安全、防盗安全、安全警示、防跌倒警示等。
- 各专科要根据本专科操作的特点，制定具专科特色的告知制度。





# 注意事项

- 对病人称呼要体现尊重
- 敏感事件切莫刺激到病人
- 同事间多补台不可相互诋毁
- 讲话不能太满给自己留有余地
- 表达方式要考虑病人感受
- 不分场合的乱讲话是医患纠纷的导火线

