

基层医院妇产科如何防范医疗纠纷体会

王庆杰

(吉林省白城市通榆县开通镇永青中心卫生院 吉林 通榆 137200)

【摘要】近年来,基层医院的服务模式已不能满足人民群众健康需求,随着人们自我保健意识及法律意识的增强,医疗纠纷事件的发生率明显增加,特别是妇产科医疗纠纷频频发生。据相关数据显示,在各大医疗机构中,妇产科的医疗纠纷发生率明显高于其他科室,尤其是在基层医院中这一情况尤为突出。引起这一现象的因素是多样化的,积极地分析引起基层医院妇产科医疗纠纷的因素,并总结分析有效的防范措施,对于降低妇产科医疗纠纷发生率,提高医疗服务水平具有重要的意义。

【关键词】基层医院;妇产科;医疗纠纷;影响因素;防范措施

1 基层医院医发生疗纠纷的原因分析

1.1 专业技术水平偏低和抢救设施滞后

目前基层医院产科医师严重不足,特别是边疆乡镇医院,50%~60%的医院没有专业的妇产科医师,由其他专业的医师处理产科工作。但妇产科是一个独立的学科,且具有较大的特殊性,对临床医师的专业素质和能力水平均有较高的要求,在这种其他专业医师代劳的情况下,极易导致一些特殊孕产妇、高危孕产妇的观察、治疗、护理和干预不科学、不到位,从而引起医疗事故、不良分娩事件的发生,从而引发医疗纠纷。

1.2 服务观念滞后,服务不到位

基层医院医护人员的服务观念相对落后,仍然受到传统医疗服务观念的影响,认为患者于医护人员的关系处于需要帮助和给予帮助的状态,医护人员作为给予帮助的一方,而患者则是接受帮助的一方,应该对医护人员心存感激。但当前的医疗服务观念和模式已经发生了巨大的变化,要求一切医疗服务的开展都要坚持以患者为中心的理念,为患者提供主动而周到的医疗服务,双方是一种对等的关系。如果服务观念的转变无法及时更新,则会导致医患关系出现矛盾,进而引起医疗纠纷。

1.3 病情告知不到位

产妇产前往往被社会乐观地看成是一个简单的生理过程,要求分娩中的母婴绝对安全,民众没有看到分娩这一过程所隐含的瞬息的生理和病理的变化,不知道生产过程中复杂性、产科分娩期并发症。

1.4 患者及家属因素

在引起医疗纠纷的诸多因素中,患者及其家属是非常重要的一个。主要表现在部分患者或家属由于受到经济因素的影响,导致其拒绝进行相关的临床检查,从而对临床医师的诊断产生不利影响;还要部分患者或家属本身是高危产妇,但是受到经济因素的影响仍然愿意选择并不具备相关条件和设备的基层医院进行分娩,从而增加了其不良分娩事件的发生风险;还要部分患者及其家属存在隐瞒病情的情况,导致临床诊断和决策失误;还有部分产妇在妊娠期间不进行规律产检,甚至从不产检,产时不及时入院,直到在家中生不下来才来医院,丧失转诊机会,当地医院勉强处理而发生医疗并发症。此种情况入院时比较危急,来不及进行病情告知发生不良后果家属不理解而发生争议。

2 基层医院医疗纠纷防范体会

2.1 加强基层医院人才培养和基础设施建设

在新农合的实施下,就医人数和住院患者明显增多,住院分娩人数明显增加,各基层医院均出现了人员严重紧缺的现象,就目前现有人员编制已经不能适应人民群众的就医需求,医护人员疲于应付日常诊疗工作,多数医护人员均存在高负荷工作,长期疲劳的状态,这本身就是一种安全隐患。故应加强基层医院人员编制,增加妇产科这类高风险科室的医护人员配置数量,并加强其专业知识、技能和业务水平的培训。同时要落实好基层医院的基础设施建设,做到“人才、设备的配套”。

2.2 增强医务人员法律意识,规范医疗行为,提高服务质量
加强妇产科管理,针对妇产科的特征,制定相关的规章制度、

流程及各类应急预案,并监督落实。提高妇产科医护人员安全意识,应有视产妇均为高风险状态患者的意识,提高其法律意识,严格规范自身行为。增强工作责任心,积极转变服务观念,积极提升自身的专业素质。

强化妇产科医疗服务管理,孕产妇入院后要全面询问和评估孕产妇的情况,协助其完成各项临床检查,尤其是要做好不愿意进行相关检查的患者及其家属的解释工作,使其意识到临床检查的重要性,提升其配合度。加强孕产妇的观察,及时发现异常情况,医护共同合作及时妥善处理,并做好沟通工作,让患者及其家属做好心理准备。完善医疗文书体系,首先详细记录并妥善保管孕产妇的病历,保证病历的真实性。其次做好与患者及其家属的谈话记录,务必做到内容真实、完善、具体。孕产妇如需各类特殊治疗、特殊检查,则需向患者及其家属进行详细的解释,并让其在相关文书上签字。孕产妇离院时,需签字到位。

医护人员在与患者进行沟通的过程中,要采取合理的沟通技巧,耐心听取患者的主诉感受,对患者及其家属的要求表示理解,并尽量满足其合理要求,使患者及其家属对医护人员产生信任感,这对于构建和谐医患关系有重要的意义。

2.3 加强医学宣教,呼吁社会支持

要让患者及其家属,乃至整个社会都明白医疗行为风险是人类的风险,而非医师这个单一职业的风险。同时让其明白,虽然当前的医疗技术在不断进步,但医疗技术并不能解决所有的难题,目前仍然有许多妇科疾病是无法进行有效控制的。这就需要在全社会范围内加强医学宣传,提高人们对医疗风险的认知水平,提高其相关的医学知识水平,使其客观掌握分娩所具有的高风险性,纠正民众过高的医疗期望值。媒体在分析医疗纠纷找出医院不足的同时,呼吁正确的舆论导向,多宣传患者如何配合医务人员完成疾病的诊治,改善医护人员与患者之间的相互认知和理解。

2.4 对医疗纠纷进行有效干预

医疗服务过程中,难以避免会出现一些差错,这些差错是引起医疗纠纷的主要原因。一旦发生医疗纠纷要及时进行干预,最佳干预时间是纠纷早期。干预方法宜从以下几点入手:双方协商、申请医学会鉴定、上诉人民法院。但在处理过程中,要秉承实事求是的原则,尽量进行协商解决,难以协商的最好经过医学会鉴定解决,争议剧烈、意见难达成一致时,要保护好医务人员的安全,尽量不要引起事态扩大,必要时走司法程序。

参考文献:

[1] 顾美皎:《临床妇产科学》,人民卫生出版社,2001年6月,北京。

[2] 兰艳杰:《新医改下基层医院防范医疗纠纷的实践与体会》,《中外健康文摘》2012年第40期。

作者简介:

王庆杰,女,汉族,1972年12月出生,吉林通榆人,现任职于吉林省白城市通榆县开通镇永青中心卫生院,研究方向为妇产科临床。