

PDCA 模式应用在医疗纠纷法律风险管理中的效果分析

黄传俊

(湖北民族大学附属民大医院医务部 湖北 恩施 445000)

【摘要】目的 分析探讨将 PDCA 管理模式应用在医疗纠纷法律风险管理中的具体方法和效果。方法 在医院的医疗纠纷法律风险管理工作中,引入 PDCA 循环管理模式,促进该项工作质量的持续优化。对比实施 PDCA 管理模式前后的具体效果。结果 将 2017-2020 年度作为研究的时间范围,其中 2017 年度、2018 年度未实施 PDCA 模式(对照组),2019 年度、2020 年度实施了 PDCA 模式(研究组),结果表明,研究组中发生医疗纠纷事件的情况较对照组有明显减少,同时中度及重大医疗缺陷在总体医疗缺陷中的占比也显著降低,实施 PDCA 模式前后的相关数据差异有统计学意义($P < 0.05$)。研究组中医疗纠纷主动预警比例、风险化解率显著升高,与对照组相应指标数据比较, $P < 0.05$ 。结论 在医疗纠纷法律风险管理工作中落实 PDCA 循环管理模式,可以更好地发现工作中存在的问题,及时进行改进,促使该项工作质量持续优化,使整体医疗服务质量、工作安全获得更好地保障。

【关键词】医疗纠纷法律风险管理; PDCA 模式; 预警干预

Effect Analysis of PDCA Model Application in Legal Risk Management of Medical Disputes

Chuanjun Huang

(Department of the Medical, Minda Hospital Affiliated to Hubei University for Nationalities, Enshi, Hubei, 445000)

[Abstract] Objective To analyze and discuss the specific methods and effects of applying PDCA management model to the legal risk management of medical disputes. Methods The PDCA cycle management model was introduced into the legal risk management of medical disputes in the hospital, to promote continuous optimization of the quality of this work. The specific effects before and after the implementation of the PDCA management model was compared. Results Using 2017-2020 as the time frame of the study, among them, the PDCA model (control group) was not implemented in 2017 and 2018, in fiscal 2019 and 2020, the PDCA model (study group) was implemented, the results showed that the occurrence of medical disputes in the research group was significantly less than that in the control group, at the same time, the proportion of moderate and major medical defects in the total medical defects also decreased significantly, there was a statistically significant difference in the relevant data before and after the implementation of PDCA mode ($P < 0.05$). The proportion of active early warning of medical disputes and the rate of risk resolution in the study group were significantly increased, compared with the corresponding index data of the control group, $P < 0.05$. Conclusion The implementation of PDCA cycle management mode in the legal risk management of medical disputes can better find the problems in the work, make timely improvements, promote the continuous optimization of the work quality, and better guarantee the overall medical service quality and work safety.

[Key words] Legal risk management of medical disputes; PDCA model; Early warning intervention

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究时间范围为 2017-2020 年度,其中 2017-2018 年(对照组)的医疗纠纷法律风险管理工作中没有开展 PDCA 循环管理,2019-2020 年(研究组)的相关工作中实施了 PDCA 管理。

1.2 方法

1.2.1 研究方法

对所选各年度中医疗纠纷发生情况、风险预警情况、处置情况等数据提取出来,进行分析比较。

1.2.2 PDCA 循环管理模式的实际应用

在医疗纠纷法律风险管理中,PDCA 循环模式的具体实施路径如下:

1.2.2.1 计划阶段(Plan)

成立相应的风险管理小组,定期对投诉台账、医疗纠纷档案等内容进行检查,同时加强对纠纷管理制度的分析研究,对于存在的各类风险开展动态化、痕迹化管理。对医疗纠纷法律风险预警机制、应急制度等进行建立健全,确保相关工作有章可循^[1]。

1.2.2.2 实施(Do)

加强医疗纠纷风险的预防和控制,管理组成员定期到科室进行检查,尤其是对于医疗风险发生概率较高的科室,应

当作为检查重点,以及时排查隐患。在电子病历系统中植入医疗纠纷风险因子评估表,内容包括:(1)重大、疑难病例;(2)诊疗规程存在缺陷;(3)患方配合度不佳;(4)患方不满意诊疗效果;(5)患方不满诊疗费用;(6)患方言语、行为过激;(7)患方要求封存病历;(8)患方要求对患者死因进行明确;(9)患方要求转院、转诊;(10)其他原因。医生工作站中,则要将医疗纠纷风险预警系统植入,以便及时将风险上报^[2]。风险管理小组则根据相关预警信息加强风险评估和分级,进行针对性的应对措施的制定。

1.2.2.3 检查(Check)

动态监测存在的医疗纠纷法律风险,结合相关情况进行问题台账、整改清单的制定。定期召开会议,进行风险管理工作情况的检查,对相关风险管理工作档案实施不定期抽查,确保问题台账、整改清单中的内容能够得到彻底落实。将风险管理工作情况作为一项重要的工作考核指标,对于不配合检查的科室、不及时整改风险隐患的科室,当月考核不给予积分,批评教育科室负责人。

1.2.2.4 总结(Action)

完成以上几项工作之后,对工作整体情况实施分析、总结,评估工作效果,找出风险管理工作中存在的各类缺陷,制定整改措施,在下一个循环中予以执行,确保医疗纠纷法

律风险管理工作质量持续改进优化,并总结工作经验,构建完善的风险管理体系、应急处理机制。

1.3 观察指标

对本研究各年度医疗纠纷发生情况、医疗缺陷构成情况、风险预警情况、纠纷处置情况等实施统计比较。

1.4 统计学方法

用 SPSS18.0 软件作为处理各项数据的统计学工具,计数类型数据表现形式为(%), χ^2 检验, $P < 0.05$ 代表组间差异有统计学意义。

2 结果

2.1 医疗纠纷发生情况比较

经统计,对照组(2017-2018年度)共发生医疗纠纷53例(其中2017年度有27例,2018年度有26例),研究组(2019-2020年度)的医疗纠纷例数为25例(2019年、2020年分别有15例、11例)。研究组比对照组下降52.83%,两组差异明显($P < 0.05$)。

2.2 医疗缺陷构成情况比较

在实施 PDCA 管理模式之前,2017 年度中医疗缺陷在医疗纠纷中的构成比为 86.2%,2018 年该项指标统计结果为 77.6%;实施 PDCA 模式后,2019 年的医疗缺陷构成比降低到了 65.9%,2020 年度降至 55.3%。对各年度中度以上医疗缺陷构成情况进行统计,结果显示,2017 年为 44.44%,2018 年为 38.46%,2019 年为 33.33%,2020 年为 27.27%,实施 PDCA 模式前后的该项指标差异存在统计学意义($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 2017-2020 年度中度以上医疗缺陷构成情况

年度	医疗纠纷例数(n)	中度医疗缺陷(n)	重大医疗缺陷(n)	中度以上医疗缺陷构成比(%)
2017年度	27	8	4	44.44
2018年度	26	7	3	38.46
2019年度	15	5	0	33.33
2020年度	11	3	0	27.27

2.3 医疗纠纷风险预警情况比较

在实施 PDCA 循环管理模式之下,医院中主动预警医疗纠纷风险数所占比例显著升高。其中 2020 年度共预警医疗纠纷风险 32 例,主动预警占比为(87.50%),而 2017 年度、2018 年度的主动预警占比分别为 23.81%、46.15%,差异有明显的统计学意义($P < 0.05$)。在风险预警机制的干预之下,2019 年度、2020 年度主动预警的风险化解率均超过了 90%,显著高于 2017 年度、2018 年度,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表 2、表 3。

表 2 2017-2020 年度医疗纠纷法律风险预警情况

年度	医疗纠纷法律风险预警总例数(n)	主动预警例数(n)	被动预警例数(n)	主动预警构成比(%)
2017年度	21	5	16	23.81
2018年度	26	12	14	46.15
2019年度	30	23	7	76.67
2020年度	32	28	4	87.50

表 3 2017-2020 年度主动预警医疗纠纷干预后的化解情况

年度	主动预警风险例数(n)	预警干预后化解(n)	预警干预后仍发生医疗纠纷(n)	预警干预后化解率(%)
2017年度	5	3	2	60.00
2018年度	12	9	3	75.00
2019年度	23	22	1	95.65
2020年度	28	27	1	96.43

2.4 医疗纠纷处置情况分析

对于医疗纠纷,应当积极通过人民调解的方式,力求纠纷得到及时有效的解决。人民调解的优点较多,其具有专业性、免费性、公正性等特点,且比较便捷,进行调节的目标主要是保持医患关系的和谐稳定。本研究中,在实施管理

工作整改之后,2019 年度的医疗纠纷共有 86.67% (13/15) 通过人民调解程序得到有效的解决,2020 年度的该指标为 81.82% (9/11),而 2017 年度、2018 每年度的相关指标计算结果分别为 37.04% (10/27)、34.62% (9/26),实施 PDCA 前后的人民调解方式处理纠纷的比例有显著差异性($P < 0.05$)。

2.5 医务人员风险防范意识情况

在全面执行 PDCA 循环管理模式之后,医务人员对工作过程中存在的各类风险有了更强的防范意识,在发现安全隐患之后,能够更加积极主动地进行情况上报,较没有实施该管理模式之下的主动上报风险隐患的比率有显著提升。

3 讨论

医务人员与患者之间的关系应当使和谐的、互相信任、相互配合的。但是从实际情况来看,患者与医务人员却总是保持一种对立关系。尤其是近年来报道的医疗纠纷事件屡见不鲜,使得医患之间的关系变得比较紧张。这也使得医疗纠纷发生风险进一步提升^[2,3]。要想让医院的正常诊疗等工作秩序得到较好的保障,赢得较好的社会口碑,一方面要全面提升诊疗、护理等各项工作的质量,一方面要做好患者方面的工作,同时还要积极排查工作中存在的各种安全隐患,为患者的安全提供较好的保障^[4-6]。这种情况下,在医疗纠纷法律风险管理中引入 PDCA 循环管理模式尤为必要。该模式能够更好的发现工作中存在的各种问题,及时制定并落实整改措施,促使风险隐患能够及时被解除,使管理工作质量持续改进^[7]。

本研究结果显示,在实施 PDCA 管理之前,医疗纠纷发生例数保持在相对较高的水平,而在实施该模式之后,医疗纠纷发生例数出现了明显减少,其中中度、重大医疗缺陷的构成比也显著降低。

综上所述,在医疗纠纷法律风险管理工作中,PDCA 管理模式的应用效果显著,能够在工作制度、工作规范、流程等方面进行完善,可以更加及时、有效地识别、处置存在的各类风险,从而更加有效地规避医疗纠纷,使医院面临的法律风险降至最低^[8]。

参考文献:

- [1] 钟建芳. PDCA 循环管理对血透室护理质量的影响[J]. 中医药管理杂志,2018,26(10):63-64.
- [2] 熊云川,李涓,宋宗斌,等. PDCA 循环在麻醉科医疗质量持续改进中的运用[J]. 麻醉安全与质控,2018,2(03):181-183.
- [3] 王昭静,谢丽丽. PDCA 循环管理在医疗质量管理中的应用和效果[J]. 世界最新医学信息文摘,2018,18(21):178.
- [4] 李有娥. PDCA 管理在推进静脉治疗新规范中的应用效果[J]. 护理实践与研究,2017,14(17):121-123.
- [5] 甘枚,黄今攀,高娇蕊,等. RCA-PDCA 模式在医疗安全与质量管理中的应用[J]. 现代医院管理,2017,15(04):37-40.
- [6] 汪玮. PDCA 循环在医疗纠纷处理中的成效分析[J]. 锦州医科大学学报(社会科学版),2020,18(03):25-28.
- [7] 徐美花,韩平霞,周桂来. RCA-PDCA 模式在护理安全持续改进中的效果研究[J]. 现代医学与健康研究电子杂志,2018,2(18):113-114.
- [8] 李俊波,张绍艳. PDCA 质量管理办法在医院医疗纠纷管理中的应用[J]. 中国卫生产业,2017,14(13):81-83.