

浅谈如何避免妇产科门诊中的医患矛盾

陆卫飞

(江西省妇幼保健院 江西省南昌市 330006)

摘要：在当前的医疗环境中，妇产科门诊是面向女性健康需求的重要服务部门，其医患关系的质量直接影响到医疗服务的效率和患者的满意度。近年来，妇产科门诊中医患矛盾的现象引起了广泛关注，这不仅影响患者的治疗效果，也对医疗机构的声誉造成不利影响。对此，本文探讨了妇产科门诊医患矛盾的主要形成原因，然后针对这些问题，研究提出了相应的防范措施，在改善医患关系，提升医疗服务质量。

关键词：妇产科；门诊；医患矛盾

妇产科门诊的服务质量和效率，对保障妇女健康具有重要意义。然而，医患矛盾作为医疗服务过程中的常见问题，对妇产科门诊的正常运营和患者满意度构成严重挑战。医患矛盾不仅会影响患者的治疗体验和治疗效果，而且可能导致医疗资源的浪费和医疗服务效率的降低，进而影响医疗机构的声誉和社会信任度。通过深入分析妇产科门诊中存在的医患矛盾问题，识别矛盾形成的主要原因，提出针对性的防范和改进措施，有利于改善医患关系，提升服务质量，从而增强患者的满意度和信任度，帮助医疗机构更有效的管理和解决医患矛盾，促进医疗服务的人性化和专业化。

一、妇产科门诊医患矛盾的形成原因

（一）医护人员缺乏优质的服务意识

妇产科门诊医患矛盾的形成原因之一是医护人员缺乏优质的服务意识，主要体现在医护人员对患者的态度和服务方式上，包括不够耐心、态度冷漠、不愿意倾听患者的疑虑或不提供足够的关怀和支持。在妇产科门诊，患者往往面临着身体和心理的双重压力，她们不仅需要专业的医疗服务，也需要来自医护人员的情感支持和理解。当医护人员未能展现出必要的同情心和关注时，患者可能感到被忽视或不受尊重，从而引发不满和矛盾。此外，医护人员如果缺乏有效的沟通技巧，不能清晰的解释医疗程序或治疗方案，也会增加患者的不安和怀疑，加剧医患之间的矛盾。

（二）患者就诊高峰集中

在特定时间段，如上午时间或一周的开始，门诊通常会经历患者数量激增的情况。这种高峰期集中现象导致多个问题：患者面临较长的等待时间，这不仅会增加他们的不便和不满，还可能加剧已有的健康焦虑。同时，医护人员在面对大量患者时，可能会感到压力巨大，导致他们无法为每位患者提供充分的时间和关注，影响到服务的质量和效率。此外，过度拥挤的等候区域不仅减少了患者的舒适度，还可能引起额外的健康风险，如交叉感染的风险增加。这些因素综合作用，不仅降低了患者的满意度，也可能导致患者对医疗服务的不信任，加剧

医患之间的矛盾^①。

（三）门诊存在交叉感染的风险

在妇产科门诊中，患者流量大且频繁，特别是在流感季节或传染病爆发期间，交叉感染的风险显著增加。当门诊没有实施有效的感染控制措施，如适当的患者隔离、定期和彻底的场所消毒以及个人防护用品的正确使用，就可能导致细菌、病毒等病原体在患者和医护人员之间传播。这种情况不仅增加了患者本身的健康风险，还可能导致更广泛的公共卫生问题。患者对于交叉感染的担忧可能导致对医疗机构的不信任，增加投诉和医患冲突的可能性。此外，一旦发生交叉感染事件，不仅会影响到患者的治疗进程，还可能对医院的声誉和运营产生长期负面影响。

（四）医护人员与患者信息沟通不畅

有效的沟通是医疗服务中的基石，尤其在妇产科门诊，患者对疾病的担忧和对治疗过程的不确定性要求医护人员提供清晰、准确和同情的沟通。当医护人员未能有效传达医疗信息，如诊断结果、治疗方案及预期的治疗效果，或者未能以患者能够理解的方式解释医疗术语和程序时，患者可能会感到困惑、不安或被忽视，导致不信任 and 不满情绪的累积。此外，当患者的问题、疑虑和需求未得到及时和充分的响应时，也会加剧医患之间的矛盾。

二、妇产科门诊医患矛盾的防范措施

（一）持续培训与内部评价系统

为防范妇产科门诊医患矛盾，需建立持续培训与内部评价系统。实施定期的服务意识和沟通技巧培训，提高医护人员对患者需求的敏感度和响应能力。通过培训教育，医护人员能够更好地理解患者的感受，学会如何以更同情和理解的方式进行沟通，提升患者的满意度和治疗体验。建立内部评价系统，定期评估医护人员的服务质量，将服务态度纳入工作绩效考核中，通过应用评价系统，不仅可以帮助管理层监控，改进服务水平，而且还能提升医护人员工作能力，确保医疗服务的连续性和一致性。为激励医护人员持续进步，可设立“患者满意度奖”作

为奖励机制,鼓励医护人员提升服务质量,对于获得高患者评价的医护人员,可以提供表彰,营造正向激励的工作环境,使得所有医护人员能够向优秀服务标准看齐,持续提升妇产科门诊的整体服务质量和患者满意度^[2]。

(二) 优化预约系统与增加教育宣传

优化预约系统是减轻妇产科门诊压力和改善医患关系的关键措施。通过引入和完善在线预约系统,可以有效地分配就诊时间,减少患者长时间等待的情况。这种系统允许患者根据自己的时间安排选择合适的就诊时间,从而避免了过多患者同时到诊导致的拥挤和延误。在线预约平台可以提供实时的预约情况更新,使患者能够清楚地了解到可预约时间段,减少因误解或信息不明确导致的不必要的来回。此外,优化后的预约系统还可以通过自动提醒功能减少失约情况,确保医疗资源的有效利用,提升患者的满意度和就诊体验,减少因等待时间过长而产生的医患矛盾。除此以外,与患者加强沟通交流,实施目标明确的教育宣传活动,提高患者对妇产科健康问题的认识,使得患者能够更好地理解疾病的预防、治疗和管理。教育宣传方式比较多,包括健康讲座、发放宣传册、在线教育平台和社交媒体信息发布等多种形式,要求能够覆盖不同年龄和社会背景的患者。通过教育宣传,患者可掌握正确的预约方式,遵守就诊流程,了解自我护理和疾病管理的知识,有利于患者在就诊时更加高效,减少误解和不满,增强患者的自我管理能力和促进患者和医护人员之间的有效沟通。

(三) 加强感染控制与患者分流

加强感染控制的方式涉及多个方面,实施严格的卫生和消毒措施,定期清洁和消毒门诊环境、医疗设施及高接触表面。同时,为医护人员和患者提供充足的个人防护装备,如口罩、手套、防护服,并确保他们了解并遵循正确的使用和处置程序。加强医护人员在感染控制方面的培训,使其了解并实施最新的预防措施和指南,也是至关重要的。同时,医院管理层需确保感染控制政策的制定、执行和监督,提供必要的资源支持。另外,有效管理患者流量,减少交叉感染的风险,并提高医疗服务的效率。根据患者的健康状况、症状的紧急程度以及可能的感染风险,指引患者前往适当的医疗服务区域。例如,可以为发热或呈现其他传染病症状的患者设立专门的发热门诊,而非紧急或常规检查的患者引导至一般门诊。对于传染性疾病患者,实施严格的隔离措施和分区管理,确保不同病种的患者分开治疗,提高服务质量和安全性,减少医患矛盾的发生^[3]。

(四) 强化沟通技巧培训与建立多渠道沟通平台

为提升医患沟通效率和患者满意度,定期对医护人员进行沟通技巧培训。培训应涵盖如何清晰解释医疗程序和如何耐心处理患者疑虑等关键方面。培训应教授医护人员使用非医学术语向患者解释复杂的医疗条件和治疗计划,确保信息的准确传达。同时,培训还应强调倾听技巧,鼓励医护人员积极聆听患者的担忧和问题,并提供同情和理解的响应。通过这种方式,医护人员能够建立起患者的信任,减少误解和不满。此外,建立和完善多渠道的沟通平台,包括门诊服务热线、在线咨询服务以及患者服务中心,对于确保患者能及时获取帮助和信息至关重要。平台应提供即时通讯功能,使患者能够在遇到问题时迅速与医疗团队联系。通过应用有效的多渠道沟通,不仅可减轻患者的不安和焦虑,而且加强医患之间的联系,提高服务的可达性和响应性。提供清晰的书面资料或电子资料,增强医患沟通,详细介绍治疗方案、医疗流程及预期结果,帮助患者更好的理解自己的治疗过程。资料应设计必须保证易于理解,避免过于复杂的医学术语,使得所有患者无论教育背景如何都能理解,提高信息的透明度和可访问性,患者可以更加主动的参与自己的治疗过程,减少不确定性和误解^[4]。

结语:

综上所述,妇产科门诊医患矛盾的形成原因多样,包括服务态度、就诊管理、感染控制和沟通技巧等多个方面。通过实施针对性的防范措施,如增强医护人员的服务意识,优化就诊流程,加强感染预防控制以及改善医患沟通,可以有效减轻这些矛盾,提升患者的就诊体验和满意度。此外,持续的监测和评价可确保这些措施有效执行的关键,构建更加和谐的医患关系,促进妇产科门诊服务质量的持续改进。

参考文献:

- [1]何义萍.分析门诊管理人员在预防和处理门诊医患纠纷中的作用[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(56):239-240.
- [2]华迎.门诊护士在医患纠纷的心理应急和对策[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(40):42+45.
- [3]徐舒双,舒雪铭.人文关怀护理模式对门诊护理质量及患者满意度的影响分析[J].现代诊断与治疗,2023,34(18):2836-2839.
- [4]韦丽,邢玉凤.妇产科护理纠纷的常见原因及对策[J].人人健康,2020,(09):294.