

儿童医院纠纷防范处理联动机制的实践与思考

王兰兰

保定市儿童医院 071000

[摘要] 儿童身体素质较低,患病概率高,需要儿童医院为儿童提供高质量的医疗服务。本文简单叙述儿童医院发展情况,并从质量管理、技术水平、安全预警、教育培训、医患沟通、介入调解、处置联动、绿色通道等多个维度,系统性剖析儿童医院纠纷防范处理联动机制实践,并对优化机制的方法进行思考,旨在为全国儿童健康发育保驾护航。

[关键词] 儿童医院; 纠纷防范处理; 联动机制

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.02.2283

前言

儿童自我表达能力水平较低,无法清晰叙述自己的问题,相较于成人患者,更容易因儿童叙述不清、家长情绪急躁,引起医疗纠纷,影响儿童正常医疗服务质量。为此,需要对儿童医院纠纷防范处理联动机制展开全面研究,把握主要方向,关注细节内容,降低儿童医院的医疗纠纷次数,保证儿童的正常医疗服务质量。

1 我国儿童医院当前发展情况

在三孩政策逐步落实后,未来5年~10年将会有大量新生儿婴幼儿出生,儿童医院诊疗压力将逐渐增加。为保障儿童医院的健康发展,需要对儿童医院纠纷防范处理联动机制展开详细分析。

2 儿童医院纠纷防范处理联动机制实践内容

2.1 提升质量管理

儿童医院管理的核心内容就是医疗质量管理,特别是面向儿童的医疗服务,更是需要以高质量标准管控各项服务内容,避免儿童哭闹,让儿童家长和儿童医院产生医疗纠纷。可以对医疗质量进行量化考核,根据三甲医院标准,进一步完善当前应用的考评指标,对照省公立医院,设计符合儿童医院的巡查方案。如果发现方案的薄弱问题,则需要以PDCA循环管理模式,根据Plan(计划)、Do(执行)、Check(检查)、Act(处理),逐步提升质量考评力度,从而改善薄弱环节,稳定提升质量管理水平。同时,结合儿童医院的病历点评,做好病历检查,做到科学治疗、合理用药,让儿童医院全体医务人员以更高的责任感,投入到未来的工作中,有序提升儿童医院的综合水平。

2.2 强化技术水平

为继续强化医务人员的技能水平,需要对儿童医院执行规范化培训,从基层建设、基础工作、基本功训练等方向,进行高质量的业务学习,以专业化培训提升全体医务人员的专业技术,为儿童患者的治疗提供安全保障。围绕科技创新,把控“三关”建设:第一、人才建设。儿童医院需要着重培养学科带头人,选择骨干医务人员到北京、上海等医院进修学习,利用科学技术提升儿童医院整体科研水平;第二、专科建设。对于重点专科需要做好专项建设,例如哮

喘、发热等学科,要为儿童提供高质量的医护保障,做到有问题必解决;第三、科研项目。通过强化科技创新力度,对一些儿童常见病或多发病设计新型诊治方法,面对疑难杂症要凸显出儿童医院的医疗特色,让儿童医院拥有特色专科,各个科室具有独特的专科优势,医务人员各自有技术特长,构成良性、可持续的儿童医院服务模式。

2.3 做好安全预警

儿童医院在为儿童提供医疗服务时,需要执行全流程的预警评估,并做不定期抽检,对预警效果进行科学评估。如果出现容易引发医疗纠纷的不稳定因素,需要及时记录、备案,从问题中找到关键点,及时消灭潜在的医疗纠纷危机,控制后续对儿童医院造成的影响。儿童医院要针对基础、环节、最终等几个环节,做好质量管控,对事前、事中、事后进行有效控制,改进当前应用的报错纠错机制,优化正在执行的体系内容。可以在每个月的月末召开有关医疗安全会议,对于儿童患者进行科学评估,做到时间、环节、科室、药物等多个层次的科学管控。构建事前预警、事后警示的安全预警机制,儿童病患在入院时,对其开展用药、病历质控等方面的实时预警,落实医疗纠纷各类内容。建议采用PDCA循环管理模式,将原本仅存在于最终评价的管理重点做放大处理,将其扩展到儿童医疗的整个流程中。对于医疗缺陷问题,需要尽早介入、有效化解,做到规划安全管理,以具体流程落实各项内容,从而提升整个儿童医院的安全管理能力、提高危机处理速度,强化全体医务人员防范意识,为儿童病患人身安全提供保障。

2.4 进行高质量教育培训

儿童医院需要每个月对医务人员进行一次高质量的教育培训,围绕工作质量、危机意识等,进行各类安全防范讲座。让医务人员充分吸收教育培训内容,理解儿童医疗临床常见的并发症或不良事件,准确分析医疗可能产生的各种风险,并为各个科室提供具体的防范措施,方便医务人员学习、应用。将教育培训作为工具,让全体医务人员的思想观念产生正向转变,即从过去儿童医院要求安全,转变成医务人员主动追求安全,让医务人员和儿童医院的观念、工作模式产生同步变化,实现规范化安全管理,实现高质量的人性

化管理,实现常态化的教育培训。

2.5 强化医患沟通

想要让儿童医院与儿童、儿童家长建立起和谐的医患关系,就需要做好医患沟通。大多数医疗纠纷,主要原因是沟通缺陷问题,特别是儿童的逻辑能力、语言叙述能力和成年人有较大差别,无法精准说出自己的问题,疼痛位置描述也存在含糊不清的现象,需要医务人员根据儿童的表情、语言,反复研究问题。如果儿童情绪较为低落,或是儿童家长情绪较为急躁,极易引起医疗纠纷。儿童医院可以从构建医患沟通机制角度出发,通过专业培训与自我学习方式,提升和儿童病患的沟通、交流,以儿童的思维逻辑,分析可能儿童当前患上的病症,以语言引导和动作相结合的方式,准确定位儿童患病位置,科学分析当前病情^[4]。以积极态度投入到工作中,耐心倾听儿童的反馈,细心分析儿童说的每一句话,通过真心的工作态度,让儿童家长感受到工作态度。做到“心交心”,让医务人员和儿童、儿童家长做到相互信任、充分理解,从而建立起和谐的医患关系。

2.6 执行介入调解

建议儿童医院建立专门科室,专门负责儿童家长的投诉管理,并对投诉做认真调查,让儿童家长得到及时答复。如果的确存在问题,需要立即整改,避免产生其他的衍生问题。同时,鼓励本院的医务人员报告不良事件、反馈异常情况。如果儿童需要做手术,则要组织医务人员对手术安全风险做合理评估,让高危诊疗技术得到专项管理。利用介入调解模式,对一些医疗纠纷尽早排查、及时化解,务必要将处于萌芽状态的潜在问题及时解决,控制医疗纠纷,以免激化儿童家长情绪。从而有效修补医患之间的沟通裂痕,重新塑造和谐医患关系。

2.7 纠纷处置联动

对于儿童病患,纠纷危机事件主要集中在危重患者身上,例如沟通缺陷、医疗意外等。儿童医院对纠纷危机事件的所有程序进行严格规范,例如投诉受理、警方介入、证据保全等。通过完整的纠纷应急处置联动机制,构建起专项危机处理小组。面对纠纷危机事件时,各个小组通过有效配合,控制事态的影响力。同时,联合公安、法院等多个部门,通过联动机制,实现警民联动,让纠纷危机做到早发现、及时化解、有效控制、安全处置。儿童医院可以和市医调办进行联动,以个案委托模式,建立第三方角色,让纠纷可以从院内冲突转变成院外调解。除此之外,还需要对所有医务人员投入医疗意外险、医疗责任险等险种,利用调解、保险的双重保障机制,科学处理医疗纠纷,为儿童家长进行快速理赔,降低纠纷处理时间,控制纠纷危机事件对儿童医院造成的负面影响。

2.8 开通绿色通道

针对危急重症的儿童病患开通绿色通道,先对儿童病患进行抢救,再向儿童家长收费,避免影响儿童患者的黄金抢救时间,顺利执行抢救、检查、治疗等一系列工作。同时,儿童医院也需要为儿童病患安排专业护工,提供营养食物,加快儿童病患恢复身体健康。儿童家长认可这种绿色通道模式,也会在潜移默化中认可儿童医院其他的工作方法,真正做到医务人员和儿童家长的相互理解、相互认可,提高儿童医院的社会效益。

3 优化儿童医院纠纷防范处理联动机制的思考

我国逐渐上升到法治社会层次,进一步完善现代法制体系,但是也产生各种案件审理的法律适用性问题。但是适用法律并不能达到统一管理,在实际应用中极容易出现儿童医院和儿童家长之间的矛盾,严重会激化医患关系,影响社会正常运转。相关部门需要承担起这个责任,明确规定各种医疗纠纷与哪些法律、法规相匹配,整合相关部门,让党政作为领导角色,通过部门联动,展开专项化的调解,由相应法律法规做好保障,为医疗纠纷处理提供新方向。也可以通过建立专门负责处理儿童医院医疗纠纷的专门法庭,以相关法律、法规作为法律背书,根据具体制度、流程落实每个环节,让各地的医疗事故鉴定标准达成一致,控制各地儿童医院的赔偿差异,以统一的法定流程落实每个细节内容,降低儿童医院的运营压力,为儿童家长和儿童提供足够保障。可以通过广播、电视等渠道,向社会进行有效宣传,让社会群体理解、认可儿童医院纠纷防范处理联动机制,在工作中对一些不合理内容进行调整,让其真正成为儿童医院正常运营的工具,为儿童病患提供高质量医疗服务。

结论

儿童对于我国未来发展具有重要意义,务必要以谨慎处理医疗纠纷,控制好儿童家长的情绪,为儿童提供高质量的医疗服务。虽然本文设计的纠纷防范处理联动机制具有一定实践价值,但是在实际应用时还需要结合儿童医院实际情况,合理筛选内容,合理调整儿童医院发展规划,推动儿童医院的可持续发展。

参考文献

- [1] 贺兴波,陈凯. 医患纠纷的防范与处理机制分析[J]. 东方食疗与保健, 2015(6): 283-283.
- [2] 李海军,王番宁. 国外医疗机构医疗纠纷防范与解决机制对我国的启示[J]. 经营与管理, 2012(3): 2.
- [3] 王番宁. 医疗纠纷防范与解决机制的思考——以医疗机构管理为视角[J]. 医学与法学, 2012, 4(2): 3.
- [4] 殷璐,曾日红,顾加栋,等. 三甲医院医疗纠纷发生现状及影响因素分析——基于医、患、家属三方视角[J]. 卫生经济研究, 2019, 36(12): 67-70.