



医院门急诊 风险防范

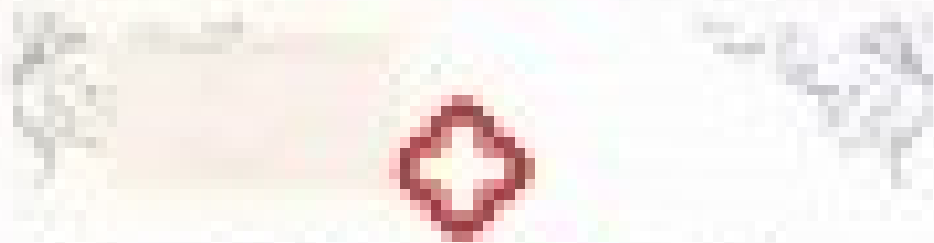
YIYUAN MEN-JIZHEN FENGXIAN FANGFA

主 编 郭亚平



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS



医院门急诊 风险防范

中国医院协会急诊专业委员会 急诊急救分会 急诊急救专家委员会 急诊急救专家委员会

中国医院协会急诊专业委员会

急诊急救分会 急诊急救专家委员会

急诊急救专家委员会



中国医院协会急诊专业委员会
急诊急救分会 急诊急救专家委员会

医院门急诊风险防范

YIYUAN MEN-JIZHEN FENGXIAN FANGFAN

学术顾问 虞 婕
主 编 郭亚平
副 主 编 柳忠全 陈长英 胡 炜
徐学功 周 华 刘建超
编 委 (以姓氏笔画为序)
邢惠莲 朱 瑄 朱桂萍
刘延超 江宏革 李 芳
李利亚 李鸣明 李艳菊
张泽生 陈 军 陈丽芸
胡 玲 徐振华 彭丽华



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目(CIP)数据

医院门急诊风险防范/郭亚平主编. —北京:人民军医出版社, 2012. 5

ISBN 978-7-5091-5580-6

I. ①医… II. ①郭… III. ①医院—门诊—风险管理②医院—急诊—风险管理 IV. ①R197.323

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 056157 号

策划编辑:张忠丽 文字编辑:黄建锋 李欢 责任审读:黄栩兵

出版人:石虹

出版发行:人民军医出版社

经销:新华书店

通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱

邮编:100036

质量反馈电话:(010)51927290;(010)51927283

邮购电话:(010)51927252

策划编辑电话:(010)51927300—8230

网址:[www. pmmp. com. cn](http://www.pmmp.com.cn)

印刷:北京天宇星印刷厂 装订:京兰装订有限公司

开本:850mm×1168mm 1/32

印张:17.25 字数:434千字

版、印次:2012年5月第1版第1次印刷

印数:0001—3000

定价:56.00元

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换

内 容 提 要

编者以医院门急诊为中心,重点介绍了门急诊工作的性质、特点,从预防医疗风险入手,就门急诊医务人员如何减少和避免误诊,以及门急诊安全用药、药物风险与护理风险、预防接种风险防范等展开论述。本书是国内首部关于医院门急诊医疗质量建设与风险预防的专著,可供各级医院门急诊医师、护士阅读参考。

序 一

医院门诊和急诊是医院的对外窗口,是疾病诊断的第一关口,又称首诊。由于首诊的病种繁杂,早期症状体征不典型,加上各级医院的门急诊组织管理相对松散,有轮流值诊、专家定期会诊,且急诊科多为突发外伤、紧急情况、急危伤病,所以是医疗风险相对高发的环节。预防研究门急诊医疗风险,关系着医院的声誉和全程医疗质量。虽然其重要性人所共知,但由于门急诊工作复杂,又多为专科医师临时轮转,存在短期行为,他们很难从某一专科角度深入进行研究。因此,至今很少有人对门急诊过程中的风险防范进行系统探讨和总结,更谈不上撰写专著。

郭亚平同志及参与本书编写的主要作者实属有心之人,他们思维细致、敏捷,善于抓住事物的主要矛盾,勇于开拓,敢于先行“品蟹”,根据自己在门诊临床和管理工作的实践,结合有关文献和研究成果,围绕门急诊中的风险防范著就此书,对门急诊中的风险进行了系统全面、重点突出的论述,确有新意。本书的问世填补了门急诊风险研究方面的空白,为进一步完善和今后系统研究奠定了基础,相信本书对临床各科医师会有极佳的指导意义。

本书的主题是预防医疗风险,提高医疗质量,也许会被人认为是管理学专著,其实不然。研究医疗风险防范是抓医疗质量不

可或缺的重要环节,是每个医师、护士必须掌握的知识。风险降低,质量自然就提高,风险减少,患者安全,对医务人员自然会更加信任,医患间就有了和谐的基础。在目前各学科相互交叉渗透日趋紧密的情况下,临床与管理,思维与实践显然是密不可分的。避免和减少误诊,合理用药,确保安全,降低风险,避免和减少用药风险,是医务人员的责任,是应熟练掌握和恰当应用的技能。因此,我认为本书的内容是管理者、临床医护人员的必读之作。综观全书内容主要集中在预防和避免误诊和确保用药安全方面,是门急诊最重要的工作,对门诊医师而言,抓住了这一点就等于抓住了门诊工作的主轴。可以肯定,书中也难免存在某些瑕疵,这与其首次的创造性探索相比,是微不足道的,是美玉之瑕,丝毫不影响本书的价值。

我抽空拜读了该书的有关章节,认为其主题突出,内容丰富,实用性、指导性强,抓住了门急诊中心工作,且文字通俗易懂,简明顺畅,结构严谨。读后颇有后生可畏、不能等闲视之之感。为了把医疗风险预防研究逐步引向深入,更好地全面提高医疗质量,和谐医患关系,我愿不揣浅识,斗胆提笔,直陈拙见与同道共勉。

刘振华

2012年1月于北京

序 二

门急诊是医院的门户,也是展示医院形象的窗口,因此门急诊的设施、工作流程,服务状态,对就诊者来说是对医院第一印象的产生地。门诊的主要职能是对首诊或复诊患者进行诊断和治疗,对全程医疗质量具有基础性作用。由于就诊者多是突发的紧急、危重、需要立即急救的患者,所以要求急诊工作流程合理顺畅,工作人员随时处于应急状态,能在最短的时间及时、迅速、准确地开展救治。其诊断要求能够准确迅速,见微知危,抓住疾病的本质;治疗需要及时正确,最好做到药到病除,达到最佳效果,尽可能使患者在短时间内转危为安。要做好这些,既要有合理科学的流程,又要有较高的急诊技术水平和良好的专业素养。

门急诊医疗质量,主要体现在医务人员的诊断和治疗水平,因为门急诊是医疗风险的高发环节,因此,抓住门急诊救治成功率,就抓住了门急诊质量的关键。

郭亚平主任结合自己门诊管理和临床工作的实践,从门诊质量和风险防范入手,紧紧围绕首诊和急诊中的误诊预防,书中重点讨论了门急诊医师、护士的临床思维能力、首诊误诊因素预防、门诊用药风险防范,以及护理风险防范等。同时,为了提高门急诊医务人员的首诊诊断水平,分别总结列举了门急诊各专科易发

生误诊的疾病,用提醒和警示的方法,指出临床医师在初步诊断时需要警惕的误诊因素。本书简明扼要,无论对有经验的专科医师还是年轻医师,都具有重要的借鉴价值。

由于本书是以门急诊医疗质量和风险防范为中心的专业探讨,难免会存在不全面和值得进一步讨论之处,有待使用中不断提高和完善。

门急诊工作是医院工作的重要环节,提高门急诊工作质量,是医院工作的永恒主题。我相信,本书的出版对提高各级医院门急诊医务人员首诊水平会有一定的帮助,因而建议同道参阅。

河南省卫生厅副厅长
河南省中医管理局局长

夏祖昌

2012年1月

前言

门急诊是医院的窗口，临床的第一环节，也是风险高发区。因此，其医疗质量关系着全程或全院的医疗质量，事关医院的形象和声誉。古人云，凡事预则立，不预则废，就是讲防范的重要性，防范工作做好了，就为走向成功奠定了良好基础。医院门急诊工作也是如此。

当初从事这项研究主要是想对门急诊管理及门急诊建设进行全面思考，力争在管理中寻觅到一个有效的突破点，并未打算写一部专著。通过长期的探索、总结和系统思考，感到要提升医疗质量，必须从两方面着手：一是加强制度和流程建设，提高门急诊医务人员的素质；二是研究规避门急诊诊疗过程中常见的风险因素，总结其规律，两者并举才能真正全面提高医疗质量。

目前全国各级医院的门急诊管理大部分比较薄弱，缺乏系统的理论指导，因而促使我们从理论上思考如何抓住门急诊质量控制中主要矛盾的问题。最终，我们选择以防范风险、提高诊断水平为突破口，抓住医师临床思维、常见风险种类、误诊风险、药物风险、医患纠纷防范等重要环节进行系统研究。当我们把研究成果在工作中落实和供医务人员学习时，大家普遍认为，这些结论和规律具有较强的实用性、指导性，是目前临床上易被忽略而又

十分重要的问题,这便是我们编撰本书的目的和动力。

近年来,有关医疗风险的防范研究,越来越成为人们关注的热点。具有代表性的是刘振华教授为首的系列研究专著,包括《误诊学》《医疗风险预防管理学》等研究专著,但是尚未见医院门急诊方面的相关专著。国内研究认为,广义的医疗风险,包括误诊和治疗风险,用药安全、侵入性医疗风险、医患纠纷等都属于医疗风险的范畴。门急诊由于病种多,首诊患者多而集中,医师与患者接触时间短暂,医务人员流动性大等特点,各种医疗风险在门诊尤为突出。

本书从如何防范风险入手,重点分析、介绍了医院门急诊专业特点、医务人员应具备的素质,医师临床思维的培养、应当特别关注的人群、首诊容易误诊的疾病及其原因,预防误诊的措施、合理及安全用药、护理风险防范,以及门急诊常见急救流程或方案等。按照医疗风险预防研究的最新观念,医疗质量的研究重点强调技术提高、制度落实是从正面入手,而医疗风险的研究主要是通过循证研究的数据规律汲取教训,警惕防范其发生。因此,我们主要介绍了门诊发生风险的主要因素、主要疾病;在介绍各系统疾病时,主要介绍误诊率较高的疾病,并从提醒和警示着手,重点提示误诊原因,易误诊疾病,减少和避免误诊;在病种选择方面,力求常见性和代表性。由于医院级别不同,服务对象各异,很难将所有易发生误诊的疾病都收入本书。我们认为,作为门急诊医师,只要掌握了正确的临床思维方法,对疾病早期诊断自然可

以驾轻就熟。

参加编写的同志有医院的领导、长期从事门急诊管理的主任,以及有丰富临床经验的医师、护士。医疗风险预防研究专家刘振华教授对书稿的章目及相关重要内容给予大力支持和指导。同时,我们也参考引用了许多学者的研究成果、数据及文献,如任真年院长的急诊疾病的救治流程等,其他相关参考文献均一一列在书后,以表谢意。由于编者较多,时间仓促,难免有所遗漏,对此敬请原作者见谅。在本书出版过程中,得到了河南省中医药管理局夏祖昌局长的支持并作序,得到了各位副主编及所属单位领导的支持和关心,在此深表感谢。

门急诊风险防范研究目前尚处于初期阶段,而我们尝试编撰门急诊风险防范的专著也是初次探讨,少有经验借鉴,加上编者学识有限,时间仓促,成书距我们期望的目标仍有较大差距,尚有许多不尽如人意之处,敬请读者批评谅解并提出宝贵意见,以便今后进一步提高完善。

郭亚平

2012年1月于郑州

目 录

第1章 总论	1
第一节 绿色门诊	1
一、绿色门诊的内容与特点	1
二、科学合理的诊疗流程与布局	3
三、门诊要解决“三长一短”	3
四、疑难病会诊中心	5
五、中西医结合门诊	6
第二节 门急诊诊疗特点	8
一、主要体现“急”字	9
二、院内与院外有别	9
三、医师配备精干、全面	10
四、重视首诊	10
五、隐藏诊疗风险	11
第三节 诊断与误诊	12
一、诊断	12
二、误诊	13
三、误诊率计算	16
四、误诊率的分类	17
第四节 误诊的类型	19
一、诊断错误	19
二、诊断延误	20
三、诊断漏误	20
四、病因判断错误	22

五、疾病性质判断错误	22
第五节 对误诊的再认识	23
一、门诊与最后诊断	23
二、临床诊断与病理诊断	24
三、诊断定性与定位	24
四、强调严格意义的误诊	26
五、误诊责任认定	27
第六节 狠抓质量与防范风险	28
一、质量控制	28
二、医疗质量控制	30
三、医疗风险与患者权益	32
四、医疗风险与医疗安全	33
五、医疗风险与危机	33
六、医疗风险的特点	35
第2章 门急诊常见风险特点、原因及预防接种风险	39
第一节 发生特点	39
一、熟人与朋友	39
二、领导干部或家属	41
三、特殊人群	41
四、心理异常人群	42
第二节 发生风险的原因	44
一、值班人员不在位	44
二、医务人员少患者多	45
三、医务人员情绪紧张	46
四、组织措施不得力	46
五、受生物节律的影响	47
六、过度医疗	48
第三节 预防接种风险	50
一、疫苗的种类	50

二、主要对象	50
三、疫苗的安全使用情况	51
四、偶合症	52
五、常用疫苗不良反应提示	54
第3章 中医门诊与中医发展	56
第一节 正确认识中医门诊	56
一、中医理论科学性争论	56
二、准确定位发展优势	58
三、中医临床关注点	59
第二节 现代中医如何发展	59
一、中医需与时俱进	59
二、中医门诊要厚积薄发	62
三、中西医结合门诊	64
第三节 中医门诊优势培养	66
一、突出特色	66
二、病与症结合	68
三、多学科参与借鉴	69
四、疗效是生命线	71
五、中西医结合是出路	71
六、中医临床科研方向	73
第4章 门急诊医师的临床思维	76
第一节 急诊医师的临床思维	76
一、直觉为主需不断深化	76
二、混沌思维要专注本质	77
三、主次矛盾要先后有序	77
四、专科思维应多元整合	78
五、精确判断要见微知著	79
第二节 门诊医师的临床思维	80
一、观察与审验	80

二、问诊要不厌其烦	85
三、勤于实践	89
四、注意理论升华	93
五、善于透过现象看本质	96
第5章 防范门诊风险与纠纷的措施	101
一、重视病史采集	101
二、注重辅助检查	103
三、形成初步诊断	104
四、确定常规治疗方案	106
五、及时、准确、严谨地做好门诊记录	107
六、重视医患沟通,避免医疗纠纷	109
第6章 门诊护理风险	114
第一节 发生风险的常见原因	114
一、护理人员素养	114
二、护理技术水平	125
三、工作责任心	127
四、工作制度未落实	132
五、监护不认真	134
六、执行医嘱有误	135
第二节 护患风险与纠纷防范措施	137
一、主动服务	137
二、预先告知	138
三、严格制度	139
四、书写认真	140
五、依法行护	141
六、艺术沟通	142
第三节 输液风险防范	144
一、输液反应	144
二、常见的输液反应类型	144

三、输液反应的原因及注意事项	145
四、输液反应及预防措施	146
五、预防输液反应的关键点	148
第四节 输血风险的防范	150
一、输血感染其他疾病	150
二、责任认定	151
三、急诊用血的纷争	152
四、正确认定应急用血行为责任	152
五、应急用血的取舍	153
第7章 合理用药与风险防范	156
第一节 不合理用药与合理用药的界定	156
一、不合理用药	156
二、合理用药	157
三、合理用药要求	158
第二节 不合理用药与合理用药的识别	161
一、不合理用药	161
二、合理用药	162
第三节 合理用药的基本方法	165
一、时间性	165
二、药物剂型	167
三、影响药物半衰期的因素	168
四、用药方案的选择	170
五、用药安全性评价	171
六、合理停药及停药反应处理	173
七、重视药物依从性	174
第四节 用药常见风险	176
一、不良反应	176
二、药物过敏反应	185
三、毒性反应	189