

医院并非

如何在医院保护自己

安全岛

PROTECT
YOURSELF
IN THE
HOSPITAL

[美] 托马斯·夏洛恩 / 著

中国发展出版社

医院并非

如何在医院保护自己

安全岛

PROTECT
YOURSELF
IN THE
HOSPITAL

[美] 托马斯·夏洛恩 / 著

肖永超 祁梅 / 译

中国发展出版社

图书在版编目(CIP)数据

医院并非安全岛/(美)夏洛恩著;肖永超,祁梅译.

北京:中国发展出版社,2004.12

ISBN 7-80087-751-5

I. 医… II. ①夏… ②肖… ③祁… III. 医院-普及读物
IV. R197.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 075018 号

Protect yourself in the hospital. ISBN 0-07-141784-2

Copyright © 2004 by Thomas A. Sharon. Original language published by The McGraw-Hill companies, Inc. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or distributed in any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and China Development Press.

本书中文简体字翻译版权由中国发展出版社和美国麦格劳-希尔教育(亚洲)出版公司合作出版。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签,无标签者不得销售。

北京市版权局著作权合同登记号:01-2004-5380

书 名:医院并非安全岛

原 著 者:托马斯·夏洛恩

编 译 者:肖永超 祁 梅

出版发行:中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号:ISBN 7-80087-751-5/Z·121

经 销 者:各地新华书店

印 刷 者:北京铁建印刷厂

开 本:1/32 880×1230mm

印 张:8.25

字 数:180 千字

版 次:2004 年 12 月第 1 版

印 次:2004 年 12 月第 1 次印刷

定 价:18.80 元

前 言

本书的出发点是指导人们而不是恐吓大家。上医院是我们生活中必不可少的一部分。试想,当我们血流满面或心脏病、中风发作或骨折时,我们能有什么选择?当我们匆忙来到医院时我们已经惊慌失措。如果碰到医护人员服务不周我们会拼命抱怨,但我们却忘记了仔细观察他们所提供的救护措施,这正是由于我们过于相信医生、护士和医院的管理。而且,一旦我们发现情况不对时仍保持沉默,唯恐惹恼那些掌握我们生死大权的人们。

根据哈佛大学 1999 年所作的一项众所周知的研究,由于人为失误、技术不完善、设备失灵、过分疏忽或故意伤害,医院每年大约要“谋杀”近 10 万个病人,还有很多病人出院时比入院时情况更糟。这一数字比在公路和高速公路上发生的交通事故造成的死伤人数还多。因此,在读完此书后,你就应该学会识别医院里存在的许多可能造成伤害或死亡的情况。

尽管并非所有严重后果都是可预见的,但在全美各家医院仍然有一些反复出现的可预防的灾难性事件。过去 8 年来,我一直在研究全美医疗事故律师所





接到的各种医疗投诉,结果我发现,带来同样悲惨结局的情况反复出现在各个年龄层次的病人身上——例如褥疮、骨折、精神损伤、窒息、脑损伤、出血、死亡等。

像这样可避免的灾难性事件的发生有各种各样的原因,部分是因为大意、环境危害、判断失误、人格障碍、过度疲劳和故意伤害。只要每一所医院都提供护理、照料病人的服务,那么以上这些情况的出现就是不可避免的,因为给我们提供医疗服务的医护人员中,也有素质很差的人员,而且这些人有时状态极好,有时状态极差。

更准确地说,在医院发生的可避免的失误大致可分为两类:疏忽行为和治疗失误行为。前者指没能对病人进行很好的处理或矫正而导致病人外伤、器官功能永久性丧失或死亡;后者指各种会引起致命伤害的愚蠢错误,例如把病人放在地上、手术错误、用药不当、在执行侵入性床侧程序时采用不当技术或医疗恶习。无论哪一种失误给病人带来的最终结果都是一样的:痛苦、愤怒、悲痛和巨大的财产损失。

你将有机会仔细研究引起事故和犯忽略、愚蠢等错误或恶习的前提条件:

首先,一些伤害总是发生在诸如急诊室或手术室等医院的某一特定区域。例如,法医专家认为,某些病人之所以患下肢麻痹是由于受到位于膝盖(腓骨神经丛)后的手术台的挤压造成的。



第二,为什么某些病人容易患诸如褥疮、外伤、交叉感染等住院综合症。你可以了解医院护理的一般标准、学会检验医院所提供的医疗服务、判断保健医生是否提供了优质服务。事实上,我所看过的成千上万份原告证言都表明,病人及其家属根本不知道护士没有给病人提供诸如每两小时给病人翻一次身,以防止生褥疮等必要的服务。

第三,许多医院为了省钱而做出决定,不给病人使用额外的技术。例如,有一些最新的设备可以提高糖尿病患者腿部溃疡的治愈率;但是却有数以千计的患者不得不截肢,因为某些康复机构不愿购买或租用这种设备,而病人永远也无法得知,有一种机器既能使他们保留住腿,又不会给他们带来多少风险。

第四,还有一个被称为医院贫血的问题仍很流行。这是一种很奇怪的现象,因为医院的管理者和医生早在30年前就已经意识到这个问题,而且此问题很容易就能根除,但令人费解的是,它却一直到今天仍未得到解决。问题的关键就在于病人一般都很虚弱,尤其易受伤害,而护士、医生、静脉切开放血医师却总是抽过多的血用于化验,结果常常导致患者感染上综合症而引发心脏受损、脑受损、肾功能衰竭,甚至导致死亡。

第五,目前医院员工、尤其是护理人员严重短缺,很难使护理水平维持在最低水准之上。在某些地区,不论是白班还是夜班,值班的护理人员都太少,以致



于病人家属不得不 24 小时陪护在病人身旁，学习一些护理知识以便了解病人的需求。不幸的是，经常会在医院病房里发现很多病人已死在病床上，尸体已僵硬，竟然没有任何人知道他们是什么时候去世的。另一方面，护士长只顾忙着寻找新的护士填补全医院各个空缺的岗位，根本就没有精力来监督护士的护理质量。

第六，还有形形色色典型的用药失误。最近由于服用过量麻醉剂而导致呼吸困难、甚至死亡的事件有所增加，麻醉剂导致的死亡和脑损伤很显然是一项计划——即把无须忍受疼痛作为护理标准带来的直接后果。该计划包括给病人提供一台机器，允许病人自我控制吗啡和其他静脉注射用麻醉剂的用量或直接注射进脊柱。

第七，病人的一些行为可视为某种征兆，即某一病人因为求助没有得到及时回应而成为受害者，这种情况通常发生在那些经常爱抱怨的病人身上。由于对疼痛和不适的忍耐度较低，这些病人比其他人更需要感情上的安慰。但医生和护士却鄙视、瞧不起他们，称他们为“鬼哭狼嚎”型或“FOS”（像垃圾一样）型病人。

最后，对一些接受护理的病人进行惩罚也会带来各种问题，包括让病人提前出院，故意减少他们必要的诊断检查和诊断程序，导致病人出院综合症的增加。很多损伤和综合症都发生在家中，直接原因就是没有安排合理的出院计划而把病人匆忙赶出医院。例

如,医院经常会让这样一些病人出院,他们的胸部插着导管,导管又直接连着下部的静脉和腔静脉(心脏附近的主静脉)。可想而知后果会怎样,这些病人由于无法得到必需的护理,或感染了败血症(血液受到细菌入侵),或出现了大出血,或两种情况都出现。

总之,尽管每3年康复组织联合委员会(JCAHO)都要大规模地进行地方级、州级和联邦级的常规调查,但医院导致损伤和死亡的问题仍未得到解决。事实上,上述这些情况出现得如此频繁,以至于出现上述任何一种情形,人们都可以预见有什么样的灾难在等着他们。因此,在司法系统由于治疗不当引起的医疗纠纷的数字大得惊人也就不足为奇了。出现这种尴尬情形的根源,就在于公众还未意识到医院的管理者根本就不值得公众信任。所以,我希望本书所提供的信息能提高大众的洞见能力,能鼓励公众对他们不明白的问题提出疑问,能坚决要求专业人员给他们提供合格的服务。今后如果你再遇到一个看上去只有十几岁的年轻人向你走来,手里拿着又长又粗的针,手指在发颤,并且要给你进行注射时,你就应该理直气壮地问:“你以前给人打过针吗?”

托玛期·夏洛恩



目 录

1. 如何评价医院的安全性 1

医疗中心提供的每一项服务本身都存在着危险，这些危险可能导致一定数量的致命损伤或让病人越发虚弱的损伤，而且这样的损伤总是该医疗中心某些病区或某几项服务所特有的。

2. 了解医院的候诊规则 19

病人在急诊室等候看医生的时间直接关系到治疗效果。伤口处理和需要诊断、护理立刻介入的疾病对时间要求都很高，等候的时间越长，发生危险的几率就越大。

3. 怎样安全度过在医院的日日夜夜 36

在医疗中心或外科医院管理方面，普遍存在着一些共同的、将就诊病人置于危险境地的错误。避免这些危险的关键就在于绝不要错误地以为医院应按现有方式进行管理，那就相当于买了一辆旧车，没对刹车系统进行任何检查，就以最快的速度驾车上路。

4. 在医院里如何避免摔倒和其他不幸事件的发生 57

在医院里受伤被认为是所有医院的管理人员和医护人





员最关心的问题，每一张护理工作资格评审表中都包含有一项内容，即如何帮助病人识别危险因素。尽管大部分受伤的都是老年人，但任何年龄段的病人都存在摔倒的危险。

5. 在特护病房如何防止发生意外 74

为了避免被恐惧笼罩，为了能够正确评价医护人员提供的服务质量，有必要了解一些关于医疗设备、药物管理、输血、透析以及老年病人、儿童和新生婴儿需要的特别护理等一些基本常识。

6. 如何在手术室和麻醉后恢复病房安全度过 106

手术自身的问题就在于，即使每一个医护人员都做到尽职尽责、小心谨慎，但仍有可能出现一些问题，因为有些问题是我们无法克服的。

7. 母婴病房的特殊规定 122

医院产科病房包括阵痛和分娩室、产房、健康婴儿房和新生儿特护病房。新生儿特护病房需要医护人员予以特别仔细的护理，因为即便在目前世界上一些非常先进的医院，每年在产科也会发生成千上万件不幸的事件。

8. 没有褥疮 137

褥疮听起来并不严重，但皮肤完整性的损失，即使一个细小的伤口都会把病人推向感染和恶化的境地。皮肤是个复杂的组织，一个最根本的作用就是保护身体其他部位免受外界的伤害。细菌和病毒爬满皮肤表面就像侵略者伺机越过防线。





目录

9. 医院内感染的传染病 155

从公共卫生的发展前景来看，每个医院都是一个“小磁铁”。患病的人去医院就诊，其中也包括患传染病的病人。因此，医院就是能聚集这样一群人的地方，流行病学的医护人员的工作目标就是防止这些传染性疾病在医院内的传播。

10. 当你的治疗要求被拒绝时 169

当一个保险商决定阻碍您的医生的医疗决定时，这不是一件好事儿。如果你想要进行正当的抗争，那么你可以和你所在的州议会、国会代表或者当地新闻媒体取得联系。如果你要为正义而战，那么必须在他们中间找到有同情心的人来倾听你的故事。

11. 与医务人员沟通以得到更好服务 181

医生和护士会无视你的抱怨，因为他们有时候没时间听你讲话。相反，病人也经常会不听医护人员的建议或指导。病人和医院职员间交流的疏忽会导致更多灾难的发生。

12. 离开医院 194

当病人离开医院后，许多潜在的问题都会导致灾难性的并发症。当医生开出所需仪器、供给、药品的处方后，社会工作者只会找到供方去确认支付的来源，而只有护士才能够诊断出随着需求的不满足而带来的潜在的健康问题。

13. 医院是否对防范生化、核武器做好了准备 206

对于控制和治疗，由于我们对付的是一种空气传播性



的疾病，即使消毒开始之后它也不会停止感染的过程。因此，健康护理的工作人员们必须隔离所有的已感染者。

14. 授权和风险管理 229

关于风险管理似乎有两种定义。一个是失去金钱的风险，另一种风险是同样的事故发生在同样或者另外的人身上。医院的管理者不必在两者之间选择一个，因为如果他们防止了进一步的事故，他们就会省下一大笔钱。

附录：中华人民共和国医疗事故分级标准（试行） 238

如何评价医院的安全性



医院已经成为每一个社区的中心，它既是生命开始的地方，也是生命终止的地方。各种阶层的人都不可避免地会到这儿来——不管是亿万富翁，还是乞丐，抑或是居于两者之间的人群。他们到这儿的目的是能得到安慰，能寻求到帮他们解除病痛的方法，有些人的愿望部分得到了满足，但对大多数不幸的人来说，结果并非如此。

医疗中心提供的每一项服务本身都存在着危险，这些危险可能导致一定数量的致命损伤或让病人越发虚弱的损伤，而且这样的损伤总是该医疗中心某些病区或某几项服务所特有的。之所以会出现这样的情况，是因为我们的医疗保健系统设计的本身存在无法克服的弊端。要想深刻了解这些弊端的特性，关键是要仔细检查急诊室、治疗间或手术间的地板、特重病人监护室、母婴病房、手术室以及麻醉后的监护室（康复室）。

这种理念可以理解为那种产品注定要给人带来伤害，因为该产品功能的使用就注定产生无法预料的后果。例如，6年前有一种玩具娃娃特别畅销以至于脱销，因为该





娃娃有一张会动的嘴，可以模仿人吃饭。起初，我以为这种玩具特别棒，这一创意太独特了。试想我们能拥有一个会走路、会说话、会喝水、还会撒尿的玩具娃娃，该是多么富有想象力啊！谁也无法吃和咀嚼固体塑料“食物”啊。于是我给我最小的女儿伊莎买了一个，作为她4岁生日礼物。当她打开包装盒时高兴地惊叫起来，但没过几个小时正当她同玩具娃娃玩耍时我听到她的尖叫声。只见那娃娃像个魔鬼一样，张牙舞爪地吞着伊莎的一束头发，并且继续咀嚼着，很快就要进攻到她的脑壳了。开始时我们以为我们买到了一个极好的玩具，它能让孩子兴奋一段时间，但谁也没有料到我们会以惨痛的恐惧为结束。就在这次事件发生后的几周，伊莎买的那款玩具在6点钟的电视新闻中出现了，生产厂家正在召回这种产品。很显然，数以千计的女孩都有过同伊莎一样的可怕经历，这就证明了我们所遭遇的事件是玩具设计本身的缺陷造成的。设计师的出发点是给孩子带来欢乐和幸福，他无论如何也不会想到他给孩子带去的竟然是痛苦和尖叫。

与此相类似，医疗康复产业的责任就是帮助病人解除痛苦，挽救垂危病人的生命。但是，我们每年从数百万病人身上得到的却是由于设计自身缺陷造成的与此责任完全相反的结果。更可怕的是，这种情况并不是由于医疗人员的失误造成的偶然现象，如果是这样，我们就不会一次又一次在全国、甚至在世界各地的各家医院反复遭遇到同样的错误。

正是所有消费者的共同经历，才促使我们去深究吃人头发的玩具娃娃的机械设计缺陷，因此用同样的逻辑，我们也可以推断，如果人们在全国各地不同的医疗机构的某





一特定领域总是受到同样的伤害，那么，在该行业当时所推崇的标准结构设计或长期为人门所接受的服务理念中一定存在着一系列缺陷。我们已经看到，面对许许多多通常为人们所认可的医疗标准，却在某些治疗方法或药物使用上，确实给病人造成了极大伤害这一事实时，不得不做了修改。

一个典型的例子就是不分青红皂白地给孩子做扁桃体切除手术。20 世纪四五十年代，这种手术就像理发一样普遍。但是，现在我们已经意识到扁桃体在人体抵御下呼吸道感染方面起着至关重要的作用，因此医生也不再随意切除该器官，除非它太肥大，可能造成呼吸道阻塞。

另一个看上去似乎动机很高尚、结果却很糟糕的例子就是芬芬和李得克斯狂想。起初，它宣称能给肥胖患者带来奇迹般的疗效，结果却使数千名使用该方法的患者的心瓣受到严重损伤。这些受害者的律师提起诉讼，状告相关的制药、用药机构没有经过认真调研，排除该药可能产生的副作用，便不负责任地将该药匆忙投向市场。

还有一个例子，曾经出现过乙烯雌酚导致的悲剧。这种药的的确确可以防止流产，能使怀孕的母亲继续她们的妊娠，直到婴儿足月出生。但也正是该药使得许多女婴长到 20 岁左右的时候便患上一种致命的子宫癌。这同样是美好的愿望最终却变成了无法想象的噩梦。

做一个成熟的健康保健消费者

假设现有的健康保健系统自身都存在着无法克服的副



作用，而且这些副作用仍在继续伤害着一部分消费者。那么，我们所要回答的问题仍然是“我们怎样做才能避免受伤害”？那就是提供医疗保健的系统需要进行一次彻底检查。但是有动机才能促成变化，事实却正是由于我们许多人对医护人员的盲目依赖削弱了变化的动力。只要我们中的一些人仍然毫不怀疑地相信医疗保健的提供者和机构，那么该系统仍然会继续制造惨剧，一些设施设备的操作者仍将把那些反复发生的灾难说成是“很不幸，但却是不可避免的”。

因此，解决的办法就在于我们每一个公民都能成为一个成熟的医疗保健消费者。一旦你了解了一些基本事实，你和你的家人就会随时准备好来识别那些不安全的情况，便可以理直气壮地拒绝。而当医院的执行经理（CEO）和董事会遭到足够多的抗议时，变化的车轮便会顺理成章地进入轨道，开始运行。如果没有任何人提出抗议，那么情况便不会发生任何变化。此外，作为一名有知情权的纳税人，你也可以参与同医疗保健专家进行的具有启发意义的谈话，让他们对你对舒适、人格尊严及安全性的要求做出更积极的反应。

过分拥挤的外伤治疗中心

几年前，纽约郊区的一家社区医院曾建了一个最现代的急诊室，被该市荣誉地命名为甲级外伤治疗中心。这项过高的赞誉便意味着 911 系统所有的救护车可以将一定范围所有的外伤患者送到这里，这也就预示着该医院的收入





将会大幅度增加。医院开业庆典那天倒还平常，只是遵循着常规的礼仪，先是政府要员讲话，然后是市长剪彩，最后医院的 CEO 例行公事地发表了提供人性化服务、救死扶伤的演讲。

可没过多久，这个新的急诊中心便明显地暴露出它在设计上的缺陷。因为急诊中心太小，根本就无法满足社区公众的需求。急诊中心变得越来越拥挤，医院的管理者不得不决定在本已小得可怜的病房里再多加一倍床位，也就是说，在设计师设计为放一张床位的空间硬是塞进两张床位。有时候病人只好由护理人员陪着，呆在排在走廊里救护车的轮床上，再等上一个多小时，才能等到急诊室空出一张病床。这种情形不仅让人联想起停在 LaGuardia 机场上的飞机，它们都在等待滑行上跑道以便能起飞。走着进来的病人不得不等上 90 分钟才能见到分诊护士，要想见到医生只有再等上 9 个小时，除非是护士认为该病人再呆在候诊室里可能会死去。在这种情况下，分诊护士会扶着病人走进主要治疗区，并帮他在护士办公室前的椅子上坐好。这些可怜的患者通常还要再等上二三个小时才能等到床位，就这还是因为护士认为他们情况危急而给予的照顾。曾经有这样一个病人，已经 73 岁了，在等待期间，从椅子上倒在了地上，不得不在地上躺着进行紧急抢救，因为实在没有空床位，直到 X 射线放射科走廊里出现了一张空床位才安排他（那位在做 X 光拍照的病人或许还不知道他的床位已被别人占了）。

这种状况持续了 14 个月，直到市长办公室接到了太多投诉，市长给医院的 CEO 下了最后通牒，限期改善这种状况。护理部主任聘请我来调查急诊室的情况，并让我

