



Obstetrics
**产科医患沟通
实用手册**

主审 漆洪波

主编 俞丽丽 郑英如



人民卫生出版社

Obstetrics

产科医患沟通 实用手册

- ★ 想避免临床纠纷?
- ★ 想补齐法律知识?
- ★ 书内临床沟通实例分享
- ★ 精彩的专家点评
- ★ 助您实现高效沟通



销售分类 / 妇产科学

策划编辑 闫宇航

责任编辑 闫宇航

封面设计 华鲁印联

赵京津

版式设计 白亚萍

人卫智网

www.ipmph.com

医学教育、学术、考试、健康,

购书智慧智能综合服务平台

人卫官网

www.pmph.com

人卫官方资讯发布平台



关注人卫健康
提升健康素养

ISBN 978-7-117-25763-3



9 787117 257633 >

定价: 66.00 元

产科医患沟通实用手册

R 197.322/100

主 审 漆洪波

名誉主编 李 力

主 编 俞丽丽 郑英如

副主编 彭珠芸 张庆华

编 者 (按汉语拼音排序)

毕玉田	陈雪冰	高德艳	蒋红梅	韩 健
韩 梅	韩 婷	胡翠芳	黄畅晓	李晓莉
蔺武军	罗 灵	罗世福	彭珠芸	普小芸
邱海燕	任怡斐	王贤华	王 婉	王全民
杨玉娇	尹 娜	易 萍	俞丽丽	余欣梅
张庆华	郑英如			

人民卫生出版社



此为试读, 需要完整PDF请访问: www.eftongbook.com

图书在版编目 (CIP) 数据

产科医患沟通实用手册 / 俞丽丽, 郑英如主编. —北京: 人民卫生出版社, 2018

ISBN 978-7-117-25763-3

I. ①产… II. ①俞… ②郑… III. ①产科学 - 医药卫生人员 - 人际关系学 - 手册 IV. ①R197.322-62②R714-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 014159 号

人卫智网	www.ipmph.com	医学教育、学术、考试、健康, 购书智慧智能综合服务平台
人卫官网	www.pmph.com	人卫官方资讯发布平台

版权所有, 侵权必究!

产科医患沟通实用手册

主 编: 俞丽丽 郑英如

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 三河市宏达印刷有限公司 (胜利)

经 销: 新华书店

开 本: 850 × 1168 1/32 印张: 15 插页: 4

字 数: 337 千字

版 次: 2018 年 3 月第 1 版 2018 年 6 月第 1 版第 2 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-25763-3/R · 25764

定 价: 66.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

主 | 编 | 简 | 介



俞丽丽

医学博士，主任医师，硕士研究生导师。陆军军医大学（原第三军医大学）大坪医院妇产科副主任，现就职于重庆医科大学附属第三医院妇产中心。

担任全国妊娠期高血压疾病学组青年委员，重庆市医学会围产医学专业委员会副主任委员、危重产科学组副组长，中国女医师协会妇产科专家委员会委员，全军计划生育优生优育专业委员会委员，重庆市妇产科专委会妇科内分泌及计划生育学组委员、重庆市医学会医疗事故鉴定专家、重庆医学编委等。

在大坪医院妇产科从事一线临床医疗、教学、科研工作23年。主持3项国家自然科学基金，参与8项国家级和省部级科研课题，获得医疗成果奖和科技进步奖3项，获教学成果奖5项；发表论文50余篇；主编专著2部，参编专著多部。

主 | 编 | 简 | 介



郑英如

医学博士，主任医师，教授，博士研究生导师。陆军军医大学（原第三军医大学）大坪医院妇产科主任。

担任中华医学会妇产科分会委员，重庆市医学会妇产科学专委会副主任委员、重庆市妇幼卫生学会副理事长及孕产专委会主任委员、中国中西医结合学会生殖医学专委会委员、全军计划生育协会常务委员、全军妇产科专委会委员、重庆市医师协会理事、《实用妇产科杂志》及《重庆医学》杂志编委等职。

从事妇产科医教研工作 28 年。获军队育才银奖。重庆市学术带头人后备人才。以负责人获得国家自然科学基金 4 项，省部级等其他课题 4 项，获得军队医疗成果二等奖 1 项、重庆市科技进步三等奖 2 项，国家发明专利 1 项，教学成果奖 10 余项，发表论文 60 余篇，其中 SCI 收录国外论文 17 篇，最高影响因子 9.8。主编专著 1 部，副主编专著 3 部，参编 4 部。

序一



产科医疗纠纷多是由产科自身的特点和中国现实状况所决定的,其中造成医疗纠纷最重要的原因并不是我们想象中的各种并发症或不良后果,而是医患沟通不畅。

医师和患者之间的传统关系是“家长式”,医师往往不需要和患者进行双向沟通,只是简单告诉患者你生病了,需要检查,需要治疗或手术。患者也一般会被动接受,不会怀疑或挑战医师的权威。在一切顺利时,就不会有什么大问题。一旦出现医疗事故,在亲属和朋友,或者是律师的介入下,事情就会变得复杂起来。这时受到质疑的不仅仅是不良结局本身,还包括诊断和治疗方式是否合适,事先有没有知情同意和知情选择。

要想避免这些不必要的纠纷的发生,最好的办法是改变传统的“家长式”医患关系,转变为平等的、可以相互沟通和交流的关系。第三军医大学附属大坪医院的俞丽丽、郑英如和李力三位教授针对产科的特点,编写了实用性非常好的

《产科医患沟通实用手册》。这本书十分详细,很有针对性,而且在作者单位的应用过程中取得了很好的效果,值得向同行们大力推荐。

段涛

同济大学附属第一妇婴保健院

2018年2月于上海



沟通是为了实现医患之间的互通、连接和信任

医学,如今的发展、进展与拓展,更呈现出了多维的、立体的与交叉的形态、业态与语态,比如,传统医学、现代医学;精准医学、转化医学;人文医学、叙事医学;卫生法学、医事法学,等等,它们,还在与时俱进,借鉴融合,推陈出新。沟通,如今的现状、现实与现况,也呈现出了多元的、多业的与多态的表达、表述与表现,比如,人性沟通、科学沟通、人文沟通、医学沟通、医患沟通,法律沟通,等等,它们,也在不断推进,领域分工,日益精准。医学与沟通,彼此日渐繁荣、日趋复杂、日益密切的背后,运作与运行,确有逻辑可查、道理可谈。究其根本,“法”、“理”、“情”,乃是支持、支撑、支援其得以存续、持续的三大要素与运行导引,这其中,新时代的医疗活动更强调、更侧重、更注重的乃是以“法”为先、为前与为导,也即在当前的医事沟通领域中,以法为内容、作导向与论意义的沟通,最为稀缺、最是紧迫与最能托底。

能将医疗和法律结合进行写作的书不多,由医学专业人士将自己医疗实践和法律运用相结合进行创作的书就更不多,在

这些不多的书中,能以临床科室为例,就医患沟通这一医患诊疗护理的难点、医事法学的焦点和医疗损害诉讼的热点进行创作的书,就更少了。《产科医患沟通实用手册》恰恰就是这样一本较少见的、实用且不断提升完善的书。

药需药引,书要导引。以下基础性的医法导引,对读者专业性阅读此书,大有裨益。

医患沟通之所以是诊疗护理的焦点问题,是因医方诊疗护理常要答患者此追问:为什么病人要进行这种而不是那种的治疗,也即合理的临床治疗方案选择权究竟是执业医师的权利还是病人的权利?这既是一个医疗难题,也是个首要的法律问题,更是一个需要医患沟通才能解决的问题。准确回答这个问题须知法律之渊源。最直接的法源就是《执业医师法》,其第二十一条第一项规定:“医师在执业活动中享有下列权利:(一)在注册的执业范围内,进行医学诊查、疾病调查、医学处置、出具相应的医学证明文件,选择合理的医疗、预防、保健方案。”显然,从医事法之依法行医角度,选择合理治疗方案权是医师执业之法定权利,权利行使主体是医师而不是患者,这个认定是讨论后续的诊疗护理方案究竟可否选择以及选择是否合理的前提依据,也是在确定医疗损害存在的情况下,各方是否存在对错的一个判断依据。究竟选择得“合理”与否,其后要有着循证医学支持(核心要素包括举证证明此选择是最好的证据支持,符合医方相应的资格资质、水平、档次与经验,满足患方的合法、合理、合情的价值诉求)和法律法规支持,此双支持可保证医方选择的治疗方案:既有着医事法律本身“合法”,又在此合法性支持下进行符合医学专业选择的“合理”、“合法”与双方认可的“合情”,更形成了支撑诊疗合理的力量所在。

医患沟通之所以又是医事法学的难点问题,是因医事法学注重的证据——证明医患沟通过程和结果的病程记录——业已备受质疑,并成为争论、争辩与争执医患沟通效果的艰难顽疾。有纠纷诉讼经验的人都知道,病历本身是否真实,已成为鉴定、诉讼和结案能否进行的一大“门槛”。过此“门槛”,医事法领域的沟通成本也非常大。究其原因,病程记录的三性——真实性、合法性和关联性——正落后现实、正深受质疑、正备受拷问。众所周知,病程记录中,人之“病”之记录,整体过硬、过关;病之“人”之记录,整体缺乏、缺少。病程记录的定性有缺位、定位有问题。定性上,符合医事法要求的病程记录,应当乃病之人的权益记录与人之病的健康记录的有机综合,但正如“病历记录”称谓就不全一样,往往它只记录“病”而不记录“人”,只有抽象的“人”而不见具体的“人”,“病程记录”修改为“病人记录”,才既符合医事法学人权导向的要求,又符合医学健康导向的要求。这个问题现已很严重,《侵权责任法》已有明确立场指向:患者有损害,对因病历存在隐匿或者拒绝提供与纠纷有关的病历资料或者伪造、篡改或者销毁病历资料的问题,不需要鉴定可直接推定医疗机构有过错。因此,写出一份能体现医患沟通“医学病程与结果、法学程序与实体”属性要求的病人(即人的病和病的人)的记录,非简单之事,实为困难之事。

医患沟通之所以还是医疗损害赔偿诉讼的热点问题,是因为许多医疗损害赔偿判决都阐述这样一个观点:成讼是因为沟通不到位。问题是,沟通不到位可成讼,若沟通到位就不成讼吗?显然,成讼可因沟通不到位,但成讼最根本原因在于沟通中的“法(法的意识、法律规定、法制遵守、法治落实)”不到位。没有法律支持的沟通,一旦成讼,必败无疑。如同选择诊疗护理方

案是一种医患沟通,质疑诊疗护理过程结果的诉讼也是一种医患沟通。沟通到位与否与成讼并非一定正相关。有医疗损害赔偿诉讼,并不意味以前的医患沟通就不到位,正如有病人死亡,并不意味以前的治疗都是错误的。庭审活动也是在一种以医患权利与义务为导向的法律沟通,往往还是最后一种文明沟通形式。在医疗损害赔偿诉讼中,将传统的“情、理、法”沟通顺序调整为现代的“法、理、情”,确定并以“法先、理中和情后”为医患沟通原则和先后顺序,恰是当下推进医患有效沟通、实现医患权责和谐以及保障各方权益的法治之道。

产科是一个迎接新生命的场所,《产科医患沟通实用手册》更是为迎接新生命而诞生的一个实用、管用和好用的新作品:将临床活动与法律活动进行有机结合、动态表述与共同推进的参考书。学习《产科医患沟通实用手册》更利于实现医患之间互通、连接和权益。

科学救治的诊疗护理需要这样的图书,权利义务清晰的医患和谐需要这样的作品,公平正义的医疗法治需要这样的手册。

仍不为序;为新导读。

宋儒亮

中国医学论坛报医事法学理事会 理事长

广东省医学会医事法学分会 主任

2018年2月

自序



每位医护人员都希望建立良好的医患、护患关系,为什么在实际工作中,医患矛盾仍然会如此突出呢?其实,反过来认真思考总结我会发现大多数情况下都是医患或护患沟通不良惹的祸。信息化时代让当今的医疗环境出现了质的变化,病患对疾病的了解甚至比医师更多,医患矛盾愈发突出。那么,在二胎政策来临之后,高龄高危孕产妇剧增,如何提高产科医患、护患沟通效果、提高孕产妇的满意度?通过多年来的临床工作经验以及医疗纠纷的处理,我认为如果能注意以下几点,可以帮助大家减少产科医患矛盾及医疗纠纷的发生:

1. 互联网时代打破了原有的规则,过去的交流策略已经行不通了,许多孕产妇对自己的妊娠过程或妊娠相关疾病状况的了解可能比医师更详尽。与孕产妇共同制订诊疗计划已成为一个必需的、和谐的原则。因此,我们应鼓励她们享有充分的知情权和选择权,换句话说就是将治疗中的部分责任转移给她们。作为医疗服务的消费者——孕产妇应该对自己的医疗选择

负责。妊娠与分娩本身的不确定性充斥在每一个产科医疗决断中,产科医师需要做的就是尽自己的最大努力去做,同时鼓励孕产妇享有充分的知情权和选择权。

2. 我们应该多鼓励孕产妇在就诊过程中表达自己的想法,至少保证她们在就诊过程中有 1~2 分钟不被打断的陈述时间:孕妈妈们喜欢微笑、热情、和蔼、友善而认真倾听她们诉说的产科医师,有时产科医师讲得太多,反而会降低她们的满意度,而那些能认真倾听并理解她们感觉的医师,能提高她们的满意度。

3. 作为产科医师必须给予每位孕产妇一定程度的承诺,否则就算产科医师的失职;当然产科医师没法向遇到的每位孕产妇做出过深的承诺,否则,产科医师将陷入尴尬的窘境。这种承诺不是保证疾病一定可以治疗好,也不是保证妊娠及分娩过程一定顺利,但至少可以是一句简单、关心的慰问。例如:我会定时来看你的;如果有什么问题或者不舒服一定要及时告诉我们(医护人员);我们会密切母胎监护、尽早发现异常情况、及时处理、把风险及危害程度降低到最小限度;我们会尽最大的努力帮助你战胜病魔;我们会竭尽全力去抢救等。

4. 保证孕产妇理解并能接受你的解释,在医疗解释或沟通情况过程中,多尝试以下问句:例如:①这个问题清楚了吗?(请你告诉我肩难产会引起什么严重后果?)②你听明白我的解释了吗?③不知道我讲得你理解了没有?④还有什么问题可以问我;⑤我们今天讨论的内容比较复杂,请您仔细消化,如果不理解,之后我们可以继续探讨。

5. 对于比较难做抉择的病例,可以建议孕产妇咨询其他相关专家的意见。因为要让孕产妇理解每位医师对疾病的理解程

度不同,治疗方案也会有相应的差异。另外,医师不是神,我们只是帮助人类驱除病痛的普通人。

这些是我在第三军医大学第三附属医院(大坪医院)多年临床工作中获取的一些诊治心得和经验总结分享给大家,该书内容中特别增加了产科护理相关的沟通及知情告知书、产科临床工作中常见的孕产妇及家属们喜欢询问的问题、产科不良事件处理的案例分析、产科常见疾病诊治流程图,使该书更具实用性、读者范围更广,适用于产科医师、产科护理人员、助产士、孕产妇以及医院的管理者阅读。此书所涉及的丰富的病例资料均源于大坪医院产科住院病例。此书完成和出版之时恰逢我踏上新的工作岗位之际,在此特别感谢所有参与编写此书的第三军医大学附属大坪医院产科团队成员们的共同努力和辛勤劳动! 特别感谢大坪医院的所有老师们、同事们对我这二十年来的悉心培养和无私帮助!

俞丽丽

重庆医科大学附属第三医院妇产中心

2018年2月

前言



产科一直是医院的重要科室之一,其住院人群以孕产妇及新生儿为主。而孕产妇及新生儿处于特殊的生理时期,同时又是医院感染的高危人群,在所有医患纠纷中,产科医疗纠纷也因此占据较高比例。据卫生主管部门的不完全统计显示,产科医疗纠纷与过失事故高居各临床科室之首,几乎占到总医疗纠纷的40%~50%。

孕妇作为一个特殊的就诊人群,在家中是众人呵护,在医院分娩时又是满怀着憧憬及对新生命的向往,有着极高的医疗期望值。但在妊娠过程及分娩过程中,往往有时无任何预兆,病情急转直下,结局无法挽回。这就是为什么产科纠纷往往是最多的,也是最严重的,甚至是最容易引起社会舆论关注的原因。二胎时代的来临,高龄高危孕产妇剧增,产科面临了更加严峻的挑战,医疗纠纷形式及内容更多样化、复杂化。规范的医疗诊治流程、高质量的医疗文书、给予孕产妇极大的关注及充分有效的医患护患沟通,是降低产科医疗纠纷的重要手段。

产科疾病的“危、急、重”特点以及孕产妇这个特殊人群、二胎政策等因素导致了产科临床工作急症多、危重症多、生孩子多、工作繁忙琐碎,而且责任重大,不容许任何闪失或失误。为了能在繁忙的产科工作中做到良好的医患沟通,避免医疗纠纷的发生,我们制定了产科临床主要疾病常用的产科医患沟通模板,该模板在我们七年的临床实践中取得了很好的效果,有效地提高了我们的工作效率,体现了医患及护患间的良好沟通,降低了产科医疗风险。为了能让更多的人分享到我们的成功经验,我们编写了该书,对于一些产科常见疾病、特殊疾病、疑难疾病的不同情况或病情发展的不同阶段进行了实例分析,对产科医患沟通的技巧进行了介绍,使读者能充分了解及领会产科医患沟通的方式、方法及沟通技巧。本书内容上选取了现阶段较为常见的特殊疑难病例的医患沟通及案例(如凶险型前置胎盘、肺动脉高压、急性胰腺炎、母胎输血综合征等)、医患护患一问一答、产科不良事件的处理、产科常见疾病诊治流程图,使这本医患沟通手册更全面、更系统、更实用。希望该书能让更多的产科医护人员受益,也希望使孕产妇能提前了解相关的产科医疗知识,让我们一起共同合作、安全度过人生中最重要时期。

本书出版之际,恳切希望广大读者在阅读过程中不吝赐教,欢迎发送邮件至邮箱 renweifuer@pmph.com,或扫描封底二维码,关注“人卫妇产科学”,对我们的工作予以批评指正,以期再版修订时进一步完善,更好地为大家服务。

俞丽丽

2018年2月