

美容整形病人潜在医疗纠纷的防范

徐小红 朱静华^①

关键词 美容整形 医疗纠纷 护患关系 知情同意

摘要 结合临床工作实践,分析了美容整形病人潜在纠纷隐患主要涉及的因素,提出了相应的防范措施:了解手术动机,尊重病人知情同意权;注重关怀,建立良好的护患关系;重视健康教育,规范医护耦合;掌握语言交流技巧,强化服务理念;重视客观资料,加强自我保护。

Prevention of potential medical tangles between hospitals/medical staffs and patients with cosmetic plastic operation/XU Xiaohong, ZHU Jinghua//Chinese Nursing Management-2004,4(1):33-34

Key words Cosmetic plastic operation; medical tangles; nurse-patient relationship; informed consent

Abstract The factors involved in potential medical tangles between hospitals medical staffs and patients with cosmetic plastic operation were analyzed based on clinical nursing practice and the authors brought forward correspond prevention strategies which included: understanding patients' motivation demanding for the operations and respecting their informed consent rights; showing concern and establishing good nurse-patient relationships; attaching importance to health education and regulating medical nursing cooperation; mastering communication skills and strengthening service ideas; and paying attention to objective materials and enhancing self-protect consciousness.

Author's address People's hospital of Henan Province, No.7 Weiyu road, Zhengzhou, 450003, P.R.C

美容整形外科与其它外科不同,一是治疗效果好坏一目了然,二是心理因素在医疗活动中所占的比例较大。从病人要求手术,到手术后对待手术效果的态度,常常表现出一些异常的心理状态,即便是一个非常成功的手术,如果得不到受术者的认可,同样有潜在的纠纷隐患。因此,认识、理解和控制这些问题的发生很重要。笔者根据临床工作实践,对美容整形病人潜在纠纷隐患提出以下防范措施。

1 潜在纠纷隐患

美容整形病人潜在纠纷隐患主要涉及以下几个方面:

- (1) 知情同意。
- (2) 护患关系。
- (3) 医护耦合。
- (4) 服务技巧。
- (5) 客观资料。

2 防范措施

2.1 了解手术动机,尊重病人知情同意权

任何疾病的患者,除肉体上的痛苦外,还伴有精神上的苦恼,这在美容整形患者中表现得特别明显,且相当特异。美容整形作为一种选择性手术,其受术者要求手术的动机与其它外科大不相同,多数患者手术动机清楚、合理、心理正常,少数则动机模糊不清或要求过高,其心理是异常的;甚至有些精神病人想通过美容整形来解决他们的问题。因此,长期对自身

缺陷不满、向往美容整形手术已久的人,对治疗效果较易满足,手术成功率高;而突然或无意中发现或想起自己的缺陷,且急于要求手术治疗者,多数动机模糊不清,对手术结果抱有许多不切实际的想法。尽管从技术上讲可能已是相当成功的手术,也可能导致患者对结果的不满意,术后潜在纠纷发生率明显高于前者。因此,在美容整形外科中,对那些有精神症状、心理问题严重的患者,倾向于不手术或者推迟手术时间^[1]。临床上,一旦手术对象选择稍有不慎,在整个医疗过程中,就容易与受术者产生矛盾,甚至有发生纠纷的潜在可能。

作为美容整形外科专业人员,需掌握丰富的心理学知识,要充分了解患者美容动机和期待,掌握患者的人格类型,对一些不适合做某些美容手术的人应直言相告。术前要对手术效果有充分的估计和预期,为患者提供客观、真实的信息,切忌将术后效果夸大其词。尤其要强调手术风险和手术所能达到的限度,要使患者有充分思想认识,树立良好自信心,消除不切实际的想法,降低对手术效果的期望值。要使患者深思熟虑后自由选择,并以相关方式表达其接受或者拒绝美容整形方案的意愿和承诺(签字),充分尊重患者知情同意权。有证据表明,有些受术者,不管手术前怎么说术后可能出现的各种

^① 作者单位:河南省人民医院,450003 郑州市纬五路7号

情况,他们都不以为然,而术后又很少能全面回忆起术前向其所作的预告。这些足以成为术后纠纷的发生埋下隐患。

2.2 注重关怀,建立良好的护患关系

护理理论家Watson等认为,护理的目标是帮助病人达到身体、心理及心灵更高层次的协调。而目标的达到需要人与人之间相互关怀的过程及关怀的表达。病人感受的关怀越深,其对护理的满意度就越高^[9]。因此,关怀是取得病人信任的基础,有了信任才能建立良好的护患关系。信任和谐的护患关系是护患双方良好行为的基础,是减少医疗纠纷与诉讼最有效的预防机制^[9]。事实证明,影响护患关系的负面因素,主要是相互间“信任度”较低。对每一位美容整形者来讲,不管有无心理障碍,他们都希望被尊重、被接纳、被理解,以至于护士怎么做(how to do)较做什么(what to do)可能更重要。护理行为中需要护士的善良、温和、周到,同时更需要对病人社会心理方面的护理,注重对病人全身心的关怀。

2.3 重视健康教育,规范医护耦合

健康教育是护士在自己岗位上对病人从生理、心理、文化、社会适应能力等方面进行的一种教育,恰到好处的语言教育是最直接、最简捷、效果最好的方法,对促进病人身心康起着举足轻重的作用。但需要注意的是,护士一般只能对病人作保健知识的宣传,关于相关疾病、病情及治疗的解释应非常谨慎。尤其对美容整形受术者来讲,因其心理活动的易变性,致使其对医护人员的言行极为敏感。因此,护士不可随意向病人或家属作病情及治疗的解释,以免因解释不当而引发纠纷。每一个心态正常的受术者,术前多已向医疗机构专业人员进行过咨询,因此当其决定手术治疗时,在医疗方面要做到首诊负责,让病人对治疗方案有充分认识,切忌频繁更改方案,以免使患者产生不信任感。护理方面要配合医生作出已实施的、与医疗行为相吻合的健康教育,不必告知与本次手术方案无关的其它治疗方法、效果等,这样容易使病人萌发一些不切实际的想法,由于心中可比性的产生,使之对本次治疗产生质疑,易引发纠纷发生。一般情况下,有关病情、治疗的解释应由医生去完成,但作为专科护士,必须掌握本专业相关医疗护理知识,加强学习,不断充实和更新知识,多与医生沟通,尤其要重视受术者治疗进展各期的心理变化及需要。必须给病人解释时,应注意与医生的一致性,要规范医护间的耦合,避免产生与医护告知无直接关系的纠缠,消除引发纠纷之隐患。

2.4 掌握语言交流技巧,强化服务理念

纠纷的前提是医疗护理服务的缺陷^[9]。实施美容整形的受术者,多是带着问题和苦恼而来,其心理活动的复杂性表现为敏感、多疑。即使面对疾病恢复到不同阶段的正常表现,也会引起其情绪上的波动。因而,护理工作重点应是尽最大努力解决与病人身心健康有关的所有问题。护士首先应加强学习,不断增加思维深度和广度,提高敏锐的观察力。鉴于美容效果显

而易见、且患者心理活动易变的特点,临床上可依据患者不同时期心理表现,有针对性地进行护理。护理服务是一门艺术,护士应加强自身修养,学会运用心理学及语言交流技巧,达到与病人有效沟通的目的。要转变服务理念,增强服务意识,在整个医疗活动中,除为其提供热情周到的服务外,还要注意保护病人隐私,始终坚持以尊重、关心、理解病人为主线,将保护病人的权利视为义务和责任,善于化解各个时期的不同矛盾,尽量避免与患者发生冲突。

2.5 重视客观资料,加强自我保护

医疗护理工作是一个高风险的职业。任何临床活动甚至是极为简单或看似微不足道的活动,都带有风险。有关统计数字表明,美容整形外科的医疗纠纷居各科之首。因此,要充分认识到风险管理的必要性和重要性,通过加强风险管理和建立有效管理机制,采取及时可行的措施,减少纠纷发生。

大多数接受美容整形的患者对其手术结果是满意的,并通过手术增强了生活信心。但在许多情况下,成功的美容整形手术也可能招致患者的不满意。其原因是多方面的,与医患双方在对待手术结果判断上的不一致有很大关系。护理工作临床一线,最容易观察到患者的情绪变化。一般来讲,受术者的自我身像在美容整形术后能迅速调整,许多受术者经过几周就不能记起术前的容貌。因此,整形美容手术的术前准备一定要充分,例如术前照像、手术设计等,要有完善的管理,必要时可出示有力的资料,以缓解医疗纠纷的程度。

2002年9月1日实施新的《医疗事故处理条例》,医疗机构及其广大医护人员所面临挑战和责任更大。《条例》也赋予患者更多的权利,比如患者可以复印本人的客观资料^[9]。在这些资料中,与护理相关的有3种,即:体温单、医嘱单和护理记录单。因此临床工作中,应重视文字资料,要有能反应通过护理观察所发现的问题、处理以及效果的、并且是及时、准确、客观、公正的记录。要懂得用法律手段来保护自身的合法权益。

致谢: 本文承蒙河南省人民医院护理部主任冯玉荣主任护师、整形外科主任张正文博士审修,特此感谢。

参考文献

- 1 宋儒耀,方彰林主编.美容整形外科(增订版)[M].北京:北京出版社,1992.8-16
- 2 顾乃平.护理专业导论[M].北京:科学技术出版社,1999.102-104
- 3 王凯戎.试论医院的合法权益及其维护[J].中华医院管理杂志,2001,17:659-661
- 4 韦衡秋.护理纠纷的原因及防范措施[J].实用护理杂志2002,18(12):52
- 5 《医疗事故处理条例》起草小组.医疗事故处理条例释义[M].北京:中国法制出版社,2002.5-101

[收稿日期:2003-07-01]