

肿,主要由于睑板腺排出管道阻塞和脂性分泌物滞留而形成。本病多见于青少年及中年人,以上睑多发^[1]。主要表现为眼睑皮下有隆起的肿块,闭眼时更明显,可触及一个或数个圆形硬结,大小不等^[2]。霰粒肿的生长缓慢,初期不易察觉,患者常以眼部异物感和眼睑沉重感及眼睑表面可见突起肿物影响生活质量和外观入院^[3]。目前对于初期霰粒肿,一般早期较小的霰粒肿,采用保守治疗,可通过热敷或者理疗按摩疗法,促进消散吸收。较大者采取手术切除,术中一定要将囊壁摘净,以防复发,切口于睑结膜面,取垂直方向,肉芽组织突出于结膜面时,应同时剪除。

眼睑的血流供应来源主要有两个:颈内动脉的分支(包括鼻背动脉、额动脉、眶上动脉及泪腺动脉等分支),颈外动脉的分支(包括面动脉、颞浅动脉、眶下动脉、内眦动脉的分支),血管丰富,相互吻合成弓。其中,颈内动脉的分支泪腺动脉沿外直肌上缘至泪腺,较大的分支为睑外侧动脉与睑内侧动脉,形

成睑动脉弓,霰粒肿手术时常容易损伤该血管支引起出血不止。大量的临床资料表面,当霰粒肿切开术后,常有较少量的渗血,加压包扎后可止血。根据病史、体征及相关辅助检查,本例患者考虑为霰粒肿术后未予切口加压包扎,且切口过深,伤及睑动脉弓所致。

参考文献

- [1] 赵家良,惠延年. 眼科学[M]. 第5版. 北京:人民卫生出版社,2001:44.
- [2] 卫玉彩,魏素琴. 袖珍眼科手册[M]. 石家庄:河北科学技术出版社,1995:26.
- [3] 彭安锦,肖志军,郭小桃. 在显微镜下行霰粒肿切除术的体会[J]. 中外医疗,2008,19(12):165.

(收稿日期:2013-03-13 修回日期:2013-07-15)

多措并举预防和减少医疗纠纷

余昕¹,李梓镛²(1. 重庆牙科医院 400010;2. 重庆市九龙坡第一中医院 400053)

【关键词】 医疗服务; 刚性需求; 公共卫生

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.22.083 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2013)22-3086-02

医疗纠纷是指医患双方及相关人员对医疗机构诊疗护理行为所致的结果及其原因的认定存在分歧,引起争议并诉诸法定程序解决的事件^[1]。随着时代进步,群众对医疗服务要求日益增强,对医疗行为信息量不足,医疗纠纷数量激增,患者及其家属对医院侵权事件屡屡发生,特别是近年来针对医护人员人身伤害的案件有明显扩大的趋势。本文试图通过对医方、患方以及卫生行政部门各自加强主动措施减少医疗纠纷的发生频率进行综述,以再次引起相关部门对这一问题的关注,并及时提出解决问题的办法措施。

1 降低患者对医疗服务的刚性需求

刚性需求,相对于弹性需求,指商品供求关系中受价格影响较小的需求,这些商品包括日常生活用品、家用耐用品等。也可理解为人们日常生活中常见的商品和必需品^[2]。医疗服务的现状是患者成为供求关系的需求方,医方提供的医疗服务成为患方不受价格影响在日常生活上的必需品,患方会集中家庭甚至家族所有财产购买医疗服务。当医疗服务成为一种刚性需求的时候,患方对医疗服务效果的期望值会无限放大,间接增大医疗纠纷的发生概率。如何降低患方的医疗服务刚性需求,是降低医疗纠纷发生的重要因素。

1.1 健康体检的常态化,刚性需求转变为弹性需求。 医疗服务刚性需求的基础是健康人群对自身健康盲目性,对自身健康状况认知不足甚至是完全缺乏,疾病的出现使这种认知和盲目性转变为对医疗服务结果的刚性需求。健康人群每年应进行1次健康体检,对自身情况有所了解 and 掌握,对出现的疾病可有充分的时间进行健康咨询以及饮食控制,亦可根据自身时间和健康状况合理安排就医等非刚性需求措施。建议加大对健康体检的投入,对特定人群(如孕产妇、高龄人群、儿童)实施免费健康体检;加强对健康体检的宣传;加速健康体检机构的设置;强化健康体检机构人员的专业素质。最终达到每位公民掌握自身健康状况的目的。

1.2 加强公共卫生服务体系监管,实施有效健康教育。 完善基本公共卫生服务项目管理制度,加强监督、考核、评估,提高

服务质量^[3]。加强公共卫生服务体系,可有效降低或延缓疾病的发生。降低或延缓疾病的发生可减少医疗服务行为总量,降低医疗纠纷的发生可能总量。建议要求各公共卫生单位认真落实公共卫生任务,建立以健康人群为目标人群,以预防减少或者延缓疾病的发生为有效健康教育的目标的考核机制,聘请独立第三方进行考核。对于公共卫生国家补贴经费以考核结果进行发放。落实的公共卫生服务对医学知识的普及、对自身健康的关注、降低医患双方信息不对称性,可起到积极的效果。

归根结底,降低患方对医疗服务刚性需求是一项重要举措,除了健康人群的参与度外,这也是卫生行政部门和医疗机构应加强的长效措施。

2 提升医疗服务品质

提升医疗服务质量是医方所能采取的唯一主动安全配置,院方可进行运作和掌控。医疗服务质量分为医疗质量和医疗服务品质,医疗质量是提升医疗服务基础,是降低医患纠纷的根本,本文所提及观点均是建立于医疗质量保证的前提,以服务为重点。

2.1 提升医疗服务品质,降低医患双方信息不对称性。 最重要的工作就是满足人民群众日益增长的健康需求,特别是对自身健康信息的需求。医患双方信息不对称性是医疗纠纷产生的重要原因。在卫生医疗服务中,患者缺乏对医疗服务质量和数量进行事先判断的知识和能力,缺乏对医疗服务提供者所提供的医疗服务的质与量是否符合自己病情的准确信息。依据本文作者的统计,在2012年2~12月受理的41起医疗投诉中,投诉内容中含有院方不解释患方疑问、医患双方未进行有效交流的共计21件,占51.22%,经过协调医患有效交流解决已投诉纠纷共计11件,占26.83%,可见有效沟通作用。加强术前的有效沟通,对可能出现的并发症和病情转归做到多说、多问、多建议,做到“术前的告知为告知,术后的告知是推卸”。可达到患者了解治疗过程,增进医患双方信任度,降低医疗纠纷发生率的目的。

2.2 规范医疗服务,提升卫生形象。 天价医疗服务事件对医

疗服务乃至对本就脆弱整个医患关系的冲击是毁灭性的。规范医疗服务行为不仅可以提升医疗服务品质,降低医患纠纷的发生率,还可以获取患者更多的信任。严格按照诊疗规程或指南制订诊疗方案,规范医疗服务行为,优先使用基本药物和适宜技术。要避免过度检查和治疗,尤其要避免随意进行大型检查、使用贵重药物、超长时间用药、不规范使用一次性医疗器材等行为^[3]。依据本文作者统计,投诉内容含有院方过度检查、过度治疗的案件共计 22 件,占 53.66%。规范医疗服务行为,提升患者对医疗服务的信任,降低医疗纠纷的发生。

减少医疗纠纷是一项复杂的工作,通过对医疗服务行为当事双方的约束,卫生行政部门加大对公共卫生项目监管,提升医患双方对于医疗行为的主动认知,降低患者的刚性需求,提

升医方的医疗服务品质,可有效减少医疗纠纷的发生。

参考文献

- [1] 樊静,姜潮. 医疗纠纷的现状以及对医院和医务人员的影响[J]. 中国医院管理, 2003, 23(1): 29-31.
- [2] 任正委. 人口因素对房地产市场的影响-兼论中国房地产业的刚性需求[J]. 商场现代化, 2008(6): 258-259.
- [3] 吕建昆. 正确认识和处理医疗信息不对称性[J]. 医学与社会, 2007(6): 21-22.

(收稿日期:2013-04-15 修回日期:2013-06-08)

探讨 Beckman Coulter AU680 全自动生化分析仪的故障排除和保养

高山明(陕西省汉中市宁强县天津中心医院 724400)

【关键词】 全自动生化分析仪; 故障; 解决方法

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2013.22.084 文献标志码: B 文章编号: 1672-9455(2013)22-3087-02

Beckman Coulter AU680 全自动生化分析仪是由贝克曼库尔特公司最新推出的一台大型全数码化分立式任意型全自动生化分析仪^[1]。本院于 2012 年新近购进 Beckman Coulter AU680 的全自动生化分析仪,目前每天平均测试量超过 200 次,且标本量正在逐步增加,较高的负载量导致设备在使用期间出现了一些故障。在此本文仅针对本院在使用这种型号的仪器时遇到的问题进行分析和提出解决方法,并浅谈保养维修经验。

1 资料与方法

1.1 一般资料 回顾性分析本院近 1 年来使用和维护保养 Beckman Coulter AU680 全自动生化分析仪过程中遇到的问题,总结出具有代表性的问题 5 条。

1.2 方法 通过对照 Beckman Coulter AU680 厂家提供的配套《Beckman Coulter AU680 日常维护和保养指南》资料^[2],依据笔者多年的工作经验,对发生故障的原因进行分析并提出解决方法。

1.3 仪器 Beckman Coulter AU680 全自动生化分析仪,由贝克曼库尔特公司提供。

2 结果

2.1 故障现象 1 条形码扫描异常。(1)原因分析:①试剂瓶放置时未将条形码和条形码阅读器对准;②条形码阅读器窗口有异物(如冷凝水太多、污染等);③试剂瓶上的条形码损坏;④试剂瓶不规范(如不是配套试剂)。(2)解决方法:①核查试剂瓶放置位置是否合理,重新进行条码扫描;②核查条形码阅读器窗口是否有异物,并进行排除异物处理;③若条形码损坏,改用手工输入编码前 7 位并保存;④采用配套试剂或者更换规范的试剂瓶^[3]。

2.2 故障现象 2 试剂仓制冷异常。(1)原因分析:制冷系统故障或者制冷系统结冰,导致冷风无法入仓,引起仓内温度升高。(2)解决方法:请仪器厂家专业维修员进行制冷系统检查,切记勿私自进行拆机检查。

2.3 故障现象 3 测量结果出现排除试剂本身原因的负值。(1)原因分析:试剂瓶中存在气泡,加样针在加样过程中接触气泡误认为已经吸取试剂,或者试剂瓶中试剂量非常少,使加样

针在加样过程中未吸取足量的试剂,从而导致吸光度变化发生异常,出现负值结果^[4]。(2)解决方法:在放置试剂瓶前必须确保试剂瓶中无气泡存在并且试剂量在允许范围之内。

2.4 故障现象 4 标本空探测报警。(1)原因分析:①标本位未放置标本或放置位置有误;②仪器接地线异常(如接触不良、松落等),有外部信号干扰;③管理标本分配单元的电缆线异常(如接触不良、松落等);④标本针可能在吸取血清标本时带出油状物质,这种油状物质吸附在标本针尖。(2)解决方法:①核查标本位是否有标本或者标本放置位置是否正确;②用万用表探测仪器的接地线,确保接地线正常,排除外部信号干扰;③核查管理标本分配单元的电缆线接触是否良好,如果损坏及时进行更换;④采用系统标本针清洗模式清洗标本针^[5]。

2.5 故障现象 5 急诊台标本杯异常。(1)原因分析:①急诊仓中放置了多个标本管,且每个标本管长度、口径不一^[6];②急诊仓中的条形码阅读器窗口异常(如冷凝水太多、污染等)^[7]。(2)解决方法:同故障 1 解决方法相同。

3 讨论

Beckman Coulter AU680 全自动生化分析仪采用了贝克曼库尔特新一代光学系统、32 位全数码转换,使分析数据的可靠性更为提高、分析结果更加正确^[8]。开发了标本前稀释功能,可进行 5~100 倍的标本稀释,使测定异常高值标本和原始尿液标本更为机动灵活。还可根据设定条件,自动稀释重检标本,牢牢把握血清信息。它从多方面降低了日常消耗,最低总反应量 120 μL ,大大减少了试剂消耗,使用了无需更换的硬质玻璃反应杯和独创的干式恒温液循环加温方式,消减了耗品的消耗。另外,它采用了 2 种标本进样系统,对于大批量标本,采用标本架方式进样,一次可同时放置 150 个标本并可随时添加新标本;同时它装备了带冷藏的有 22 个标本位的标本转盘,能最优先检测急诊标本得到报告,还可以放置质控血清和标准液,防止蒸发和浓缩,在连续检测之间可插入做质控和定标。在安全方面,它具有标本针堵塞报警功能和撞针自动检测报警。当纤维蛋白等原因堵塞标本针时屏幕即出现报警画面;当标本针和标本杯发生碰撞时,动作会自动停止,但已加好的分析标本检测继续进行。在通讯方面,它通过 Modem 可进行远