

# 儿科管理中的风险管理措施

宋卫娜<sup>1\*</sup>, 张淑燕<sup>2</sup>, 王昭睿<sup>1</sup>, 王奔<sup>1</sup>, 杨宁<sup>1</sup>

1. 山东大学齐鲁医院德州医院儿科, 山东 德州 253000

2. 山东大学齐鲁医院德州医院消化内镜诊疗中心, 山东 德州 253000

**摘要:** 本文探讨了儿科管理中风险管理的重要性, 分析了风险来源, 并提出了相应的管理措施。文章指出, 儿科管理面临家庭期望、社会舆论、文化差异等多重风险, 需要以社会需求为导向, 平衡各方利益, 构建便捷高效的医疗服务流程, 加强危机公关和信息传播管理, 并尊重文化差异, 改善医患关系。文章还强调了社会效果评估和反馈机制的重要性, 以确保风险管理措施的有效性和可持续性。

**关键词:** 儿科管理; 风险管理; 医患沟通; 社会舆论; 社会文化

## Risk Management Measures in Pediatric Management

Song Weina<sup>1\*</sup>, Zhang Shuyan<sup>2</sup>, Wang Zhaorui<sup>1</sup>, Wang Ben<sup>1</sup>, Yang Ning<sup>1</sup>

1. Department of Pediatrics, Dezhou Hospital of Qilu Hospital of Shandong University, Dezhou, Shandong 253000

2. Digestive Endoscopy Diagnosis and Treatment Center, Dezhou Hospital of Qilu Hospital of Shandong University, Dezhou, Shandong 253000

**Abstract:** This article explores the importance of risk management in pediatric management, analyzes the sources of risk, and proposes corresponding management measures. The article points out that pediatric management faces multiple risks such as family expectations, social public opinion, and cultural differences. It is necessary to be guided by social needs, balance the interests of all parties, build a convenient and efficient medical service process, strengthen crisis public relations and information dissemination management, and respect cultural differences to improve doctor-patient relationships. The article also emphasizes the importance of social effect evaluation and feedback mechanisms to ensure the effectiveness and sustainability of risk management measures.

**Keywords:** pediatric management; risk management; doctor-patient communication; social public opinion; social culture

## 引言

在现代社会的多元语境下, 儿科医疗服务承载着特殊的社会意义与期望。社会结构的变迁使得家庭规模变小, 儿童成为家庭核心焦点, 其健康状况备受瞩目。儿科医疗领域不仅涉及医学专业知识的运用, 更交织着社会心理、家庭关系等复杂因素。儿童的脆弱性、家长的高关注度以及社会舆论的敏感性, 共同塑造了儿科管理中极具挑战性的风险环境。医疗失误、沟通不畅、资源分配不均等问题都可能引发医患矛盾或不良事件, 对社会稳定与家庭幸福产生深远影响。因此, 深入研究儿科管理中的风险管理措施迫在眉睫。

### 一、社会环境下儿科管理风险的来源剖析

#### (一) 家庭结构与家长期望引发的风险

现代家庭结构多呈现小型化趋势, 孩子往往成为家庭的核心焦点。家长对孩子健康的关注度极高, 对儿科医疗服务抱有极高期望。一方面, 独生子女家庭普遍存在, 孩子一旦患病, 家长的焦虑情绪会显著放大, 可能过度干预医疗决策, 要求进行过多不必要的检查和治疗, 这不仅增加了医疗资源的浪费, 也可能干扰正常的医疗秩序和诊疗方案实施。另一方面, 家长缺乏医学专业知识, 对疾病的发展过程和治疗效果存在不切实际的幻想, 当治疗结果未达到预期时, 容易将责任归咎于医院和医护人员, 进而

引发医疗纠纷。

#### (二) 社会舆论压力与媒体报道的潜在风险

在信息传播高度发达的当下, 儿科医疗事件极易受到社会舆论关注。一旦出现个别儿科医疗负面事件, 媒体的广泛报道可能引发公众对儿科医疗行业的信任危机<sup>[1]</sup>。例如, 某医院儿科的一起误诊事件经媒体曝光后, 可能导致社会大众对整个儿科医疗体系的质疑, 使其他医院儿科在正常诊疗过程中也面临家长的过度质疑和不信任。此外, 社交媒体上的不实信息传播迅速, 一些未经证实的关于儿科医疗的谣言可能误导家长, 加剧医患之间的紧张关系, 使儿科管理面临巨大的舆论压力, 医护人员在舆论压力下可能出现心理负担加重、工作积极性受挫等情况, 进一步影响

医疗服务质量和安全。

### （三）社会文化背景对医患沟通风险的作用

不同的社会文化背景影响着家长与医护人员的沟通模式和相互信任程度。在一些文化中，家长对权威较为尊崇，可能在医疗过程中过于依赖医生决策，而缺乏主动沟通和参与意识，导致医生无法全面了解患儿家庭情况和家长诉求，影响诊疗效果。而在另一些文化中，家长强调自主权利，可能对医生的治疗方案过度质疑和挑战，甚至干扰正常医疗流程<sup>[2]</sup>。而且，文化差异还体现在对疾病的认知和情感表达上，一些文化中家长倾向于含蓄表达情感，医护人员可能难以察觉其内心担忧和不满，从而不能及时调整沟通策略和医疗服务，导致沟通不畅和误解加深，增加了儿科管理中的风险。

## 二、风险管理原则

### （一）以社会需求为导向的风险预防原则

儿科医疗服务与社会的需求紧密相连，因此，风险管理应遵循以社会需求为导向的预防原则。鉴于社会对儿童健康的关注程度，儿科医疗服务必须保障安全、效率与人性化。这要求对社会的期望与担忧进行深入调研，根据社会人口结构的变化和疾病谱的变迁来优化资源配置，同时，密切关注社会热点事件和舆论倾向，以便及时对可能触发儿科医疗风险的要素发出预警，从而有效实施风险预防措施。

### （二）平衡各方利益的风险应对策略原则

儿科风险管理需平衡患儿家庭、医护人员、医疗机构和社会医保的利益。确保患儿家庭获得优质、公平、经济的医疗服务，避免成本控制影响质量或加重家庭负担。医护人员需得到职业发展支持和工作压力缓解，保障其权益，防止身心疲惫引发风险<sup>[3]</sup>。医疗机构在追求经济效益的同时，要优化管理流程、提高效率、参与公益活动，兼顾社会效益。与医保部门合作，合理规划服务项目和收费标准，确保医保资金合理使用。通过这种综合平衡，儿科管理的风险应对策略才能实现有效性和可持续性，保障各方利益，提升医疗服务整体水平。

## 三、儿科管理中的具体风险管理措施

### （一）构建适应社会期望的医疗服务流程优化措施

#### 1. 便捷预约与智能导诊

社会期望儿科医疗服务能够便捷高效，因此建立便捷的预约系统是首要任务。通过整合线上线下资源，开发专门的儿科预约平台或手机应用，家长可以轻松查询医生排班信息，提前预约挂号，并根据自身需求选择就诊时段，如上午、下午或晚上。这不仅减少了家长现场排队等候的时间，也使医院能够合理安排医疗资源，避免就诊高峰时段的拥堵<sup>[4]</sup>。同时，引入智能导诊系统，在医院大厅设置自助导诊设备或在手机应用中提供导诊服务。家长输入患儿症状后，系统能快速给出初步诊断建议和就诊科室指引，提高就诊效率，让患儿能及时得到专业的医疗服务，减少因

就诊流程不清晰导致的时间浪费和病情延误风险<sup>[5]</sup>。

#### 2. 个性化诊疗沟通与全程关怀

为满足社会对个性化医疗服务的需求，在诊疗过程中加强医护人员与家长的沟通至关重要。医护人员应在首次接诊时详细了解患儿家庭背景、生活习惯、过敏史等信息，建立个性化的医疗档案。在制定治疗方案时，充分考虑家长的意见和担忧，以通俗易懂的语言向家长解释病情、治疗方法及预期效果，让家长参与到诊疗决策中。并且，提供全程关怀服务，在治疗期间，医护人员定期通过电话、短信或线上平台与家长沟通患儿的恢复情况，解答家长的疑问，给予康复指导和心理支持。例如，对于慢性病患儿，医护人员可以制定长期的随访计划，根据患儿的病情变化及时调整治疗方案，使家长感受到医院对患儿的持续关注和用心服务，增强家长对医院的信任和满意度。

#### 3. 高效的检查与取药流程

优化检查和取药流程能显著提升儿科医疗服务体验。对于检查环节，设立集中式检查预约中心，根据患儿病情和检查项目的紧急程度合理安排检查时间，减少患儿往返奔波和等待时间<sup>[6]</sup>。同时，采用先进的检查设备和技术，提高检查效率和准确性，如快速检测仪器能在短时间内得出检验结果，为医生及时诊断提供依据。在取药方面，优化药房布局，设置快速取药窗口，对于常规用药提供便捷的自助取药服务<sup>[7]</sup>。并且，提供详细的用药指导，药师在发药时向家长说明药物的用法用量、注意事项和可能的不良反应，可采用图文并茂的方式或通过视频演示，确保家长正确给患儿用药，避免因用药错误引发医疗风险，提升整体医疗服务质量。

### （二）针对社会舆论的危机公关与信息传播管理措施

#### 1. 舆情监测与预警

利用大数据技术与专业团队，多渠道全方位监测儿科相关舆论。重点关注医患矛盾、医疗事故传言、儿科资源短缺等敏感话题。设定预警指标，一旦负面舆论热度、传播速度等达到预警线，立即启动危机应对预案，确保在舆论发酵初期介入，争取主动。

#### 2. 快速响应与信息核实

危机发生时，迅速组建应急团队，在短时间内核实事件真相。避免拖延与隐瞒，以真诚态度面对公众质疑。如遇医疗纠纷，详细梳理诊疗过程，明确责任归属。对于不实信息，及时辟谣，并提供权威证据，如病例资料、诊疗规范依据等，还原事实原貌<sup>[8]</sup>。

#### 3. 统一发声与权威沟通

确定唯一的信息发布渠道与发言人，通常为医院高层或儿科权威专家。发言人要具备出色的沟通技巧与应变能力，以沉稳、专业的形象面对媒体与公众。发布信息内容应简洁明了、逻辑清晰，包括事件概况、医院态度、应对举措及后续跟进计划等，让公众第一时间获取关键信息，稳定社会情绪。

#### 4. 积极引导与正面传播

在处理危机的同时，通过医院官方平台、合作媒体等渠道，加大正面信息传播力度。如宣传儿科医护团队的专业成就、先进的诊疗技术、温馨的就医服务等。开展儿科健康科普活动，提升

医院在公众心中的专业形象与社会责任感，逐步扭转舆论风向，重建公众信任，为儿科管理营造良好的社会舆论环境，促进儿科医疗事业的持续健康发展。

### （三）基于社会文化差异的医患关系改善措施

#### 1. 文化背景调研与理解

深入了解不同地区、民族、宗教信仰等社会文化背景下，患者家庭对于儿童医疗的观念、期望和禁忌。例如，某些文化中对传统疗法的崇尚，或特定宗教信仰对医疗操作的限制。医院可组织培训课程，让医护人员熟悉这些差异，以便在诊疗过程中给予充分尊重并灵活应对。

#### 2. 沟通模式的调整

依据文化差异构建多元沟通渠道与方式。对于注重家庭集体决策的文化，在病情告知与治疗方案讨论时，邀请多位核心家庭成员参与；而对于强调个体隐私的文化，则着重与患儿家长一对一深入交流。同时，语言表达上也要契合文化习惯，避免因文化误解导致的沟通不畅<sup>[9]</sup>。例如，在一些文化中，直接提及病情严重程度可能被视为不礼貌，需采用委婉表述并给予积极暗示。

#### 3. 尊重与包容的就医环境营造

在医院设施布置上体现对不同文化的尊重，如设置特定宗教祈祷室、提供多语言就医指南与宣传资料等。医护人员在日常工作中，以包容的态度对待各种文化习俗，不歧视、不偏见，让患儿家庭感受到被接纳，从而增强对医院的信任。

#### 4. 文化融合的健康宣教

将健康知识宣教与社会文化元素相结合，以符合不同文化背景家庭接受习惯的方式开展。比如利用民族传统节日或文化活动契机，宣传儿科常见疾病预防知识，使健康理念深入不同文化群体，减少因文化认知差异引发的医患矛盾，促进和谐医患关系的建立与巩固。

## 四、风险管理措施实施的社会效果评估与反馈机制

### （一）社会满意度调查与评估指标体系构建

儿科风险管理措施实施的社会效果评估与反馈机制，需构建一个包含医疗风险预警的社会满意度调查与评估指标体系。该体系应融入患儿家庭的社会文化背景和需求，以及他们对医疗服务

安全性的感知。通过医疗风险预警系统的建立，可以提前识别潜在风险，提高指标体系的前瞻性和预防性。体系中应涵盖患儿家属对医疗服务的期望、对风险管理的信任度、对预警机制的有效性评价，以及医疗服务过程中的沟通满意度等。医疗风险预警评估的水平代表在医疗单位的技术及服务水平。根据评估结果，对患者进行分级管理，为其制定个性化管理方案和诊疗方案、应急预案等，并可指导医院管理工作中的质量控制管理，提升管理质量，是当代医学管理模式下的重要管理方法<sup>[10]</sup>。通过持续收集反馈，该体系能够及时调整预警策略，增强患儿家庭的安全感，提升社会对儿科服务的整体满意度。

### （二）依据社会反馈的风险管理调整策略

依据社会反馈来调整风险管理策略同样不容忽视。要定期开展信息收集工作，以月度或季度为周期整理社会满意度调查结果、各类投诉与建议等反馈信息，并分类归档。深入探究反馈背后的根源，比如当发现关于就医流程的投诉增多时，详细剖析是挂号环节的排队时间过长、缴费方式单一不便，还是检查科室的布局不合理导致奔波劳累等。最后根据分析结果制定针对性策略，若因医护人员沟通培训缺失致使服务态度不佳，就强化沟通技巧培训并建立考核机制；若医疗技术受质疑，组织内部业务研讨与安排外部进修学习提升水平；若就医流程存在缺陷，优化信息系统实现线上便捷操作，增添自助服务设备减少人工环节，合理调配人员岗位提高运转效率，以此不断完善风险管理，提升儿科管理的社会效益与公众认可度。

## 五、结束语

儿科管理中的风险管理，不仅关乎儿童的健康和家庭的幸福，更深刻影响着社会的稳定和发展。它并非一蹴而就，而是一个需要持续评估和调整的动态过程。因此，构建健全的社会效果评估与反馈机制至关重要。我们需要定期收集社会反馈信息，深入分析并据此及时调整风险管理策略，不断提升儿科管理的社会效益和公众认可度。同时，加强儿科医疗队伍建设同样不可或缺。我们需要提升医护人员的专业素养和沟通能力，营造尊重、包容的就医环境，以更好地满足社会对儿科医疗服务的期望。

## 参考文献

- [1] “十四五”国家信息化规划出台：运用信息化手段优化医疗服务流程[J]. 医学信息学杂志, 2022, 43(01):102.
- [2] 魏全伟. 循证理念下公立医院医疗质量管理创新研究[D]. 甘肃中医药大学, 2023.DOI:10.27026/d.cnki.ggszc.2023.000306.
- [3] 王飞, 张春燕, 张付静, 等. “大质控”理念下医疗质量管理体系的构建与实践探索[J]. 中国卫生标准管理, 2023, 14(13):50-54.
- [4] 王瑾, 潘晨, 马向华. 智慧医院建设背景下专科医疗质量管理与人力资源管理的契合研究[J]. 中国现代医生, 2022, 60(28):1-4.
- [5] 刘小梅, 黄少娟, 杨维姬, 等. 优化医疗服务流程改善患者就医体验[J]. 智慧健康, 2022, 8(16):18-22.DOI:10.19335/j.cnki.2096-1219.2022.16.005.
- [6] 杨红梅. 医院全面质量管理体系的构建研究[J]. 现代企业文化, 2022, (11):34-36.
- [7] 张敏, 李萨珏, 张桂沙, 等. 基于多维管理工具的医疗质量安全不良事件管理体系构建[J]. 中国医院管理, 2022, 42(04):53-56.
- [8] 方玉婷. 儿科管理模式中敏感质量指标体系的构建[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(11):170-171.DOI:10.16690/j.cnki.1007-9203.2020.11.079.
- [9] 熊友生, 郭雨禾, 崔宝善. 基于集成融合平台的网络医疗协同保障服务流程构建[J]. 中华保健医学杂志, 2018, 20(05):361-363.
- [10] 方永龙. 构建医疗风险预警评估模型提升儿科安全管理质量[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(12):127-129.DOI:10.16690/j.cnki.1007-9203.2020.12.057.