

浅析医患纠纷的原因和对策

康荣学¹ 金哲洙^{2*} 通讯作者

1. 延吉市妇幼保健所 吉林 延吉 133000;
2. 延边大学附属医院消化内科 吉林 延吉 133000

摘要:近年来,医患纠纷频发,既损害了医护人员的工作积极性,又损害了患者的利益,医护人员、患者还有社会因素等造成了医患关系紧张的诱因,如何正确处理医患矛盾问题成为目前需要亟待解决的问题,发现医患纠纷产生的原因和对策成为目前大家关注的焦点,处理好医患纠纷问题,营造良好医患环境。

关键词: 医患纠纷; 原因; 对策

人从出生到生命的最后一刻,始终是离不开医生和护士的。但是,随着人民生活的逐步改善,人们对医疗需求的渴望不断上升,人们逐渐关注自己的健康,但是由于患者及社会公众对医学知识认识的匮乏以及对医学复杂性认知的缺乏,对医疗高风险性缺少认识,存在信息不对称,加上医患之间沟通不到位,相互之间缺乏足够的信任,致使医患关系日益紧张,甚至出现医患冲突日渐增多,最后变成流血事件。^[1]在这样的医疗环境下会增加医护人员的职业压力感,产生很多负面情绪,甚至出现一些医护人员离职率的升高,导致某些科室人员不足,造成医疗资源极大损失。在目前情况下,我们应用科学有效的方法去解决日益突出的医患冲突问题,防患于未然,让所有医护人员在一个轻松稳定的环境中去工作,让更多的患者在良好的环境中得到救助。

医疗纠纷由医方、患方、社会共同交错复杂相互作用导致,有着深厚的历史根源及人文因素。社会因素是最深层根源,影响医患纠纷,同时影响着医方及患方因素,近年来国家逐步重视医疗卫生事业的发展,加大支持力度,增加医疗投入,但是由于医疗体制长年走入市场,以营利为目的的弊端,加之患者对医疗服务期望值增加,医患矛盾未见明显改善。我国现有医疗保险包括公费医疗、城镇职工医疗保险,城镇居民医疗保险和新型农村合作医疗。但只有少数人员能享受全额公费医疗,农村居民的医疗保险报销比例仍相对偏低,个人承担负担较重,由“保患”矛盾逐步变成医患之间矛盾,公立医疗机构推入市场,初期是为了医院生存,但受市场影响,个别医院逐步淡化为患者服务,救死扶伤的宗旨,甚至个别医院进入把患者当成顾客的认识误区。随着网络等新闻媒体的发展以及西方腐朽思想的侵入,部分媒体以营利为目的,进行不负责任的炒作、不计后果,不顾对医疗机构形象的影响,导致医患双方矛盾升级,医疗机构方面虽然营利逐年增加,但形象地位却迅速下降,由被不理解到被医闹甚至到医护人员被打被杀,愈演愈烈,这里有着较深的内在因素,个别医院以经济及技术发展为目的,但却忽视了医德的教育培养,把收入作为评价科室能力及业绩的标准,个别医务人员也以自身收入多少作为治病救人的目的,甚至出现天价医药费等丑闻出现,个别医务人员工作中没有以人为本,缺乏人文关怀,能拖就拖,事不关心,年轻医师缺乏吃苦耐劳的学习精神,下级医师诊疗技术基础薄弱,如遇紧急病情变化时,捉襟见肘,判断及处置不当,加上与患者及家属沟通能力差,告知病情时容易让患者及家属误解,上级医师未及时到位,病案不能及时书写,当出现医疗事故后医师与医师之间,科室与科室之间,部门与部门之间互相推卸责任。甚至在个别医院偶尔出现医疗事故的发生,这些工作不负责任、失职的现象导致医患纠纷不可避免。我国大部分医务人员超负荷工作,加班加点,长时间值夜班工作,但工资待遇并没有相应增加,医疗工作中越来越不被患者及家属理解,甚至出现杀

医事件,医护人员的不满情绪也越来越高,无处发泄出去,日积月累导致医患矛盾逐渐不可调和。近年随着市场经济的不断发展,人民知识水平不断提高,对医疗机构要求也愈来愈高,同时也受个别媒体等信息渠道的误导,缺乏医疗知识,引起很多患者对医疗机构的治疗效果不满意。随着医疗行业在大众心目中地位的逐渐改变,加之患者对医学常识和制度理解不到位,对其深刻复杂及个体差异等认识不够,认为当今医学科技已十分发达,能够包治百病,对医疗期望值过高,一旦突然面对疾病重大打击后又面对医疗条件与理想存在巨大反差时,内心无法接收导致医患纠纷。个别患者及家属入院前存有不良动机,如遇无法承受医疗费用就千方百计拒交医疗费用,制造医疗纠纷借口,来对医院及医生进行讹诈,以此为由达到看病不花钱的目的;个别患者文化素质较低,认为医患矛盾为由,向医疗机构提出各种无理要求,更有一些不法分子趁当今医患矛盾较大,利用医患纠纷可以得到赔偿为由故意找茬甚至殴打医护人员或对医疗机构进行敲诈,以达到其发财致富的目的,个别患者因无力承担医疗费用,故意想引发医患纠纷,把责任全部推卸给医院和医护人员,提出一些不合理要求,患方单方面认为是医务人员过失导致,最终引起医疗纠纷。因此我们应针对现实情况进行深刻反思,剖析医患纠纷的多种原因,以便制订相应对策。

1 医患纠纷产生的原因有以下几点:

1.1 医疗机构方面,一部分医护人员缺乏自我保护意识以及法律意识淡薄,服务不到位,缺乏耐心与责任心,工作作风和态度存在问题,往往给患者高高在上的感觉,加上业务方面不熟练,引起医患矛盾,继而引起医疗纠纷。个别医护人员工作不认真,查体及问病史不仔细,往往以经验看病,态度不够端正,言语生硬,不能够仔细倾听患者的疑虑等问题,容易使患者产生不满情绪,还有检查方面不够细心,导致对患者病情不够了解,导致误诊以及用药不当,缺乏对病情发展的预见性,当突发情况发生时,不能做到及时准确的判断病情,延误最佳治疗时间。个别医护人员存在学历低,经验不足,业务知识掌握不熟练,更易引起误诊误治的情况发生,引起医患纠纷。

1.2 患者在观念上存在差异,小医院不去,看病都去大医院,导致基层医疗单位患者少,大医院人员拥挤,导致大医院的医护人员超负荷工作,造成患者排队时间长,看病时间短,引起看病难等问题产生,医护人员在无法在短时间内与患者进行有效沟通,会造成沟通信息不到位,导致医患之间产生误解和矛盾,引起医患纠纷产生^[2]。医疗行业本身是具有高风险性的,很多患者认为只要花了钱就必须把病治好,如果疗效没有达到患者的预期,就会对医护人员产生不满,把责任都推给医护人员,把所有的不满情绪都会发泄在医护人员身上,即便医护人员尽心尽力的完成工作,但也不能完全保证百分之百的治疗效果,因此很容易出现疗效与患者

预期出现差距,就会发生医患纠纷的产生,甚至出现伤医事件。一部分患者因文化素质较低,不会通过正规途径去解决医患问题,而是往往采取所谓的“医闹”方式来解决医患纠纷问题,不懂的医闹属于违法行为,最终导致医患纠纷的产生。^[3]

1.3 一些媒体片面的报道一些负面新闻。例如曝光少数医护人员过度医疗问题,^[4]以及收受“红包”与“药品回扣”,对医护人员的社会形象产生极大不良影响,会误导很多人对医护人员产生片面的错误认识,少数媒体记者为了吸引大家关注,特别热衷于医患纠纷方面的报道,在没有弄清事件原委的情况下,就迫不及待的将新闻报道出来,造成对医患纠纷事件报道的不真实性,加重对医护人员的指责,盲目同情患者的社会偏见,加重医患关系紧张,无形中会助长个别患者无理取闹的嚣张气焰。还有个别执法部门对于医患纠纷处罚力度不够,只要事情没有造成严重后果,就不会主动采取措施,这样会间接助长医患纠纷中医闹的嚣张气焰,会使一些人认为“医闹”不会承担法律责任,造成医患纠纷矛盾的升级。

2 解决医患纠纷的对策有以下几个方面:

2.1 提高医疗管理,增强医护人员医疗服务质量。改善服务流程,优化环境,提高患者满意度,增加患者在院舒适感及满意度,医护人员加强业务学习,促进医疗服务水平的提高,杜绝医疗差错的产生,这样才能建立良好医患关系,及时发现自身不足之处,及时整改。落实医德考评机制,增强医护人员业务水平,尊重患者及家属,规范医护人员言行,提高医护人员责任心,尊重患者,生命至上,自觉履行对患者的告知义务,让患者了解自身病情,积极配合医护人员,达到最佳治疗目的。这样才能使医患关系变得和谐,形成医护人员关爱患者,患者及家属尊重医护人员的良好氛围。医疗纠纷发生说明了医患关系在某些程度发生了裂痕,但如何尽可能修复裂痕,平息医疗纠纷,重新建立医患信任是非常重要的。一是要有良好的医患沟通,这在处理医疗纠纷方面非常重要,导致医患纠纷除了医疗行为本身,还有纠纷接待处理人员的态度和认知,如果将患者投诉被视为闹事或者为了要钱,或者遭到厌恶与鄙视,这会让医患双方裂痕更深、处理起来更难,患者就会去寻找其他解决方法,例如找熟人办事,或者找律师,更有甚者会找职业“医闹”。所以,医疗纠纷的接待处理人员一定要本着平等、尊重、诚心、倾听、耐心的工作原则与患者进行沟通。勇于担当责任,在积极救治患者的同时,应该积极开展病例讨论,讨论中剖析自身医疗行为存在的问题,尽可能最大范围考虑患者,换位思考,这种做法是值得肯定的。

2.2 应加大宣传力度,改变患者就医观念,小病到基层医院就诊,大病到大医院就诊,加大对基层医院的投入,加强基层医疗队伍建设,这样能大大改善患者在大医院扎堆就医现象,这样能够有效解决患者看病时间短而导致的看病难问题,医护人员有充分的时间与患者进行沟通,沟通到位就会很大程度上避免医患之间产生纠纷,减少医患矛盾发生。同时应提高全民医疗保健意识及法律意识,尊重医护人员,积极配合医护人员治疗,出现医疗纠纷应通过正规途径去解决问题,找出更好更高效的方式解决问题,这样才能营造良好的医患氛围。

2.3 全社会应进行监督,大力宣传正面信息。^[5]杜绝个别媒体的不实报道,医疗机构加大管理,避免过度医疗,杜绝医护人员收受“红包”及“药品回扣”,加大处罚力度,

如有医护人员收受“红包”与“药品回扣”,坚决予以严厉打击,绝不姑息。医学是神圣的职业,医护人员救死扶伤、解除患者病痛的同时也要清楚职业的高风险性,医护人员要求强大的内心及自我奉献精神,不论患者身份职业都应该一视同仁,履行岗位义务,遵守医疗规范及医德医风,治疗患者的同时要学会保护自己,这样才能更好的避免医疗纠纷,医患才可以保持和谐关系,人民群众健康水平不断提高,人民群众日益增长的医疗服务需求不断满足。

3 结语:

医务人员要认真学习法律、法规,加强业务理论学习,提高临床技能水平;多与患者进行有效沟通,增进医患之间的感情。增强医护人员的职业道德规范,树立医护人员全心全意为病人服务的思想理念,做到以病人为中心的服务理念;医疗过程中讲究语言艺术;尊重病人。帮助病人完成治疗,做好告知义务。工作中面带微笑、言语亲切,治疗与用药有针对性。重视病人感受,病人有需要应积极给与帮助,因病人各方面存在着个人差异,应耐心地与病人进行交流和沟通,减少不必要的纠纷。在医疗服务过程中,医疗纠纷是无法避免的。医疗机构应加强工作人员教育,发生纠纷时积极引导患者理性处理。医疗纠纷解决的问题是改善医患关系、改善医疗服务质量。有效的医患沟通才能提高患者对医疗行为的理解,互相信任才可避免矛盾发生,也能一定程度上避免医疗不良事件的发生,^[6]减轻对患者及家属的再次伤害,有利于增进医患信任、构建和谐医患关系。要换位思考,从病人的角度多理解病人的痛苦。^[7]在平时的医疗活动中如果出现患者及家属无理取闹等情况,应及时向所在科室和院里汇报,不能自己单独与患者及家属进行单方面承诺,对于自己无法处理的患者应及时请示上级医师,对患者服务理念不变,提高自身能力,才能实现医患关系和谐稳定发展。

参考文献

- [1] 蒋玉波.新形势下医患纠纷成因分析及应对措施[J].科教文汇(下旬刊),2012,(3):131-132.
- [2] 姜源.患者视角下关于医患沟通的伦理学思考:基于对Z医院的调查[J].中国医学伦理学,2013,26(5):574-576; 阎毅,王璐奇,司志宇等.医患沟通不畅成因分析及其对医学教育的启示[J].医学与哲学,2019,40(24):55-57.
- [3] 耿桂香.浅谈医疗纠纷的成因及防范措施[J].内蒙古中医药,2013,12(12):102-103.
- [4] 祝志军.医患纠纷成因分析[J].商品与质量,2012,(S7):121.
- [5] 马竟波.浅谈医疗纠纷的成因及预防策略[J].中华全科医学,2012,12(6):911-912.
- [6] 伍红艳,徐扬,冉雪蓉,等.影响医务人员主动上报医疗不良事件因素的因子分析[J].中国卫生事业管理,2018,7(361):496-498.
- [7] Stern DT.医师职业素养测评[M].邓洪,熊婉,万学红,译.四川大学出版社,2008:102.

第一作者: 康荣学 男 1984年8月生人吉林省延吉市人 政治面貌:中共党员 硕士研究生学历主治医师 延吉市妇幼保健所在编医生

通讯作者: 金哲洙 男 1984年10月生人 吉林省延吉市人 研究生学历 医师 延边大学附属医院 消化内科 研究方向为内科学