

基于医患纠纷的医院综合管理措施研究

梁劲松

仪征市人民医院 江苏 扬州 211400

【摘要】：从我国医疗体系创立以来，医患关系的处理一直是各个医院发展过程中的重要思考问题，医患纠纷的发生不仅会影响患者的治疗，还会给医院带来诸多负面的影响。本文讲解了医患纠纷的主要原因，并对基于医患纠纷的医院综合管理措施进行了浅析，期望能够给予广大的医务人员一定的参考意义。

【关键词】：医患纠纷；医院；管理措施；原因

医院的存在和医务人员的工作是我国人民生命安全的保障，医务人员和患者之间应该建立更好的沟通基础，才能让医务人员全面了解患者的具体情况，更好地为患者进行良好的治疗。在我国目前的医院中，医患关系紧张的情况较为普遍，处理不当会导致医患纠纷的事件发生，给医院带来极其恶劣的影响，需要每个医务工作者和管理者深入思考这一问题，制定合理的解决策略，良好地处理医务人员与患者之间的关系。

1 引起医患纠纷的主要原因

1.1 从社会角度看引起医患纠纷的原因

医患关系紧张并不是发生在某一个地区或某一个医院的特例，而是在大部分医院中都存在的现象，造成医患纠纷的原因与当下的社会背景有密不可分的关系。首先，由于我国经济发展迅速，我国的物价和人均收入都有所上涨，大众的消费观都有了一定程度的升级。对于医生来说，医生的普遍薪资待遇较为固定，部分医生会作出丧失职业道德的事情，从自身利益的角度出发看待自身的工作，这样的行为导致医生的服务意识有所下降，与患者的沟通中会存在不清晰的情况，容易导致医患纠纷的事件发生。其次，医疗体制也发生了巨大的变化，对医疗方面的报销政策也有一定的调整，民众对政策的转换没有较高的认识度，从而只能向医务人员表达其不满的情绪^[1]。再次，医院的管理制度还有待完善，在我国大部分的医院中都存在医护人员家属看病可以“免排队”的情况，医院问诊台的服务人员或是护士对此现象没有起到良好的监督管理，这种插队的行为对于其他的病人来说具有一定的不公平性，容易引起患者对医生的不满情绪。

1.2 从医护人员角度看引起医患纠纷的原因

在我国人民群众的眼里，对从事医生这一岗位的人群有着崇高的敬意，但是根据目前有效数据显示，不少的医患纠纷情况其诱发原因在于医生的不当处理，这对医生的身份地

位和群众对医生的信任度都存在一定的影响。其一，医生的沟通方式存在一定问题，对医生来说病人的病情描述存在着许多的专业性词汇，但是病人家属并不全部都能精通医学、能够准确了解专业词汇的意义，医生如果不加以通俗化地解释，很难让病人家属准确知晓病人的病情发展情况，在病人家属不了解的情况下非常容易引发医患纠纷的事件发生^[2]。其二，部分医生的职业道德水平较低，在向病人家属告知病情时为了减少自身工作量对部分病情有所隐瞒，有一些风险较小的手术直接省略了风险情况的告知，这种情况下，一旦发生医疗事故，病人家属无法接受这一情况的发生，产生较大的情绪波动，会给医院带来较大的负面影响。

1.3 从患者角度看引起医患纠纷的原因

患者大部分都为非医疗工作者，对医生的工作流程和工作内容没有了解，对医学知识也相对陌生，基于这一情况，从患者的角度也容易引发医患纠纷事件的发生。首先，部分患者对医疗手段的信任度和期待值过高，在医生告知医疗风险较小后会默认认为手术无风险，出于对我国医疗技术的不了解，当医疗手段无法达到完全治愈的目的时会对医院的医护人员感到失望，失去对医护人员的信任感。其次，还存在一部分患者对医务人员有着极其不信任的态度，医生在无法确定患者病因和具体情况时，会开具一系列的检查确认患者的病情，但部分患者对此情况不给予理解的态度，会认为医生出于自身的利益才安排其做诸多检查，对医务人员产生了误解，给患者和医务人员之间埋下了纠纷的隐患。

2 基于医患纠纷的医院综合管理措施

2.1 提高医务人员的专业素养

医务人员的专业水平与患者得到的治疗效果有着密不可分的联系，当患者的病情能够得到有效的控制或是治疗，可以极大程度地减少医患纠纷的情况发生。除了专业水平以外，医务人员的专业素养还包括其服务态度和职业道德，只有医务人员坚守职业道德、拥有良好的服务态度，才能获得

患者的尊重。要想有效提高医护人员的专业素养,首先,医院应该增加开展医疗交流会的次数,让各个门诊医生能够对自身的工作经验进行有效交流、举一反三,提高其自身的专业水平。另外,在交流会上,还可以安排先进技术的指导员对医院引进的先进治疗技术进行专业性介绍,让医务人员能够充分了解新技术、新知识,紧跟时代的发展,提升自身的医疗知识储备量。其次,提高医务人员对职业道德的坚守程度,在医务人员的工作当中,应该有相关的管理人员不断向医生强调医务人员存在的意义、医务人员在人民心中的地位和医务人员坚守职业道德的重要性,提高医务人员的服务意识和职业道德。从各个方面做到提升医务人员的专业素养,减少看病过程中纠纷事件的发生^[3]。

2.2 建设医院的法务部门和媒体部门

法务部门的建设可以让医疗纠纷的处理能够及时依照法律进行有效调解,媒体部门的建立是为了防止医患纠纷事件中不良舆论的过度发酵,根据以往医疗纠纷案例来看,大部分都是由患者作为弱势群体进行医疗纠纷曝光,医院没有较多的话语权,舆论也处于一边倒的形式,对医院十分不利。倘若医院建设相关的媒体部门,在发生此类情况时便可根据医疗纠纷的实际情况结合法务部门给予的法律层面的参考适当对事件进行发声,缩小负面舆论给医院所带来的影响。对这类部门的搭建并不需要较多的人才,只需要二至三个专业性强的优质人才即可,法务部门的建立可以为医疗人员工作权益的保障提供坚强的后盾,减少患者“无理取闹”的情况发挥所能。媒体部门的创设则是为了能够正确引导舆论的方向,在有负面舆论的时候对医疗纠纷的情况完整告知于受众,倘若出现医疗工作者确实存在工作失误的现象,也应该由媒体部门进行处罚声明发布并对患者进行公开的道歉,让受众明确医护人员的存在是为了保护人民的生命安全,并不单纯是为了利益。目前大部分医院都未建设这两个部门,才会导致一旦发生医患纠纷,医院的形象就会受到负面舆论的严重影响^[4]。

参考文献:

- [1] 孙天一,赵霞,吕航.临床科室发生医患纠纷的原因及缓解策略分析[J].卫生职业教育,2021,39(04):134-137.
- [2] 钟小婷.从医患纠纷视角剖析医院管理制度建设[J].中国卫生标准管理,2020,11(19):31-33.
- [3] 宋双双,王佛有.医患关系不和谐原因特点及改善路径分析[J].现代医院管理,2020,18(04):89-92.
- [4] 单婷婷,曹建中,邹晓玲.基于患者满意度的管理对医院管理质量的影响分析[J].价值工程,2020,39(14):104-105.
- [5] 郭守伟,裴正军,陈家俊.我国医患纠纷及暴力冲突成因分析[J].法制博览,2019(25):51-52.

2.3 完善医院的内部管理制度

在任何行业之中,完善的内部制度都是保障企业良性发展的必备条件,在医院的发展中亦是如此,完善医院的内部制度可以有效控制医患纠纷发生的概率。医院可以制定医疗纠纷防范的预案和医疗事故处理预案,对医护人员来说,医患纠纷带给他们的不仅仅是名誉上的损害,倘若医患纠纷事件没有第一时间进行处理或得到良好的处理,则负面的舆论会给予医生极大的心理压力,影响其正常的工作甚至是生活,对大部分可能发生的纠纷提前制定预案,最大程度降低医疗纠纷所带来的负面影响。建设预案的过程中应对纠纷事件的发生可能进行多方面预判,制定合理的谈判标准,有条不紊地开展医患纠纷的处理工作。另外制度的建立不仅是为了发生医患纠纷时进行良好的处理,还要尽可能地减少医患纠纷的发生,医患纠纷的发生原由很多,无法做到控制患者的思想和行为,但是可以对医护人员的行为进行有效控制,比如制定相应的制度规定医护人员的工作流程,做到规范工作,减少工作中出错的可能,在一定程度上减少医患纠纷发生的概率。其次,医务人员的医护设施管理、与患者家属之间的沟通,都应该有相应的规章制度,让医务人员的工作开展做到有章可循、有制可依,严防医护人员因为工作处理不当而引发患者家属不满的情况发生。制度的建立约束了医护人员的行为,还需要建设相关的监督岗位对医护人员的工作进行监督,确保医务人员都能够按照流程有效落实工作^[5]。

3 总结

综上所述,医患纠纷事件发生的原由不是因为某一方的问题,而是社会情况、医护人员和患者家属都存在着相应的问题,医护人员属于服务性质的工作,每天的工作量较大,会因为工作的不顺心而带有不满的情绪,降低其服务质量。患者会因为对医护人员的不信任,与医护人员没有进行良好的沟通,从而引发医患纠纷事件的发生。因此,要想有效减少医患纠纷事件,要对医护人员的工作进行有效约束,提高患者对医护人员的信任程度,保障医护人员与患者之间能建立良好的沟通,降低医患纠纷发生的概率。