

医务人员视角下地市级三甲医院医患关系现状分析及对策探究

田东兰

(沧州市人民医院, 河北 沧州 061000)

【摘要】目的: 从医务人员视角下分析地市级三甲医院医患关系现状、并提出有效对策。方法: 随机选取地市级三甲医院 575 名医务人员作为研究对象, 并在其中选择不同科室的医务人员作为研究对象, 采用调查问卷的方式对医务人员进行调查。结果: 产生矛盾的主要原因为医患之间认知差距, 比例高达 83.48%。其次分别是医患沟通不顺畅、患者维权意识增强、医疗技术水平参差不齐、工作压力大, 服务态度差、个别医务人员过度医疗以及其他原因。其中占比最少的为其他原因, 比例仅为 5.39%。提升医患关系最有效措施为加强医患沟通, 占比高达 85.91%; 其次分别是完善相关法律法规及政策、不断提升医疗技术水平及医疗质量、引入第三方机构分担医疗风险、提升人文素养, 加强医德医风以及其他原因。其中占比最少的为其他原因, 仅为 5.57%。与此同时, 参与研究的 575 名医务人员中, 有 325 名遭受过语言暴力, 发生率达到 56.52%; 47 名医务人员出现肢体冲突, 发生率为 8.17%。结论: 目前地市级三甲医院医患关系主要存在医患之间认知存在差距、医患沟通不顺畅、患者维权意识增强等问题, 因此需要从加强医患沟通、完善相关法律法规及政策、不断提升医疗技术水平及医疗质量等方面进行努力, 不断改善医患关系。

【关键词】 医患关系; 三甲医院; 医务人员; 措施

医患关系与其他社会关系存在明显区别, 只有患者在医院治疗时才会形成, 而医患关系情况会直接影响医院质量管理、运营管理, 关乎医疗机构的整体竞争力及行业口碑^[1]。因此, 我们需要充分认识到医患关系的重要性, 深入分析当下医患关系现状, 进而针对目前医患关系存在的问题探寻解决对策, 助力提升地市级三甲医院医患关系管理水平, 提高医疗机构经济效益, 促进社会和谐稳定。

一、资料来源与方法

(一) 研究对象

随机选取地市级三甲医院不同科室 575 名医务人员作为研究对象。参考相关文献设计调查问卷, 采用调查问卷的方式对医务人员进行调查, 共计收回问卷 575 份, 均合格。其中男性 159 名, 女性 416 名。20-30 岁之间有 113 名, 31-40 岁之间有 337 名, 41-50 岁之间有 109 名, 51-60 岁之间有 16 名。中级职称占比 58.26%, 初级职称占比 28%, 高级职称占比 13.74%。其中科室主要分布情况如表 1 所示。学历分布情况如表 2 所示。

表 1. 科室主要分布情况

选项	小计	比例
大外科	156	27.13%
大内科	105	8.26%
妇产科	41	7.13%
儿科	76	13.22%

选项	小计	比例
急诊科	8	1.39%
麻醉科	11	1.91%
其他临床科室	82	14.26%
医技科室	86	14.96%
管理科室	10	1.74%
总数	575	100.00%

表 2. 医务人员学历分布情况

选项	小计	比例
专科及以下	18	3.13%
本科	389	67.65%
研究生	162	28.17%
博士生及以上	6	1.04%
总数	575	100.00%

(二) 研究方法

根据相关文献^[2-5], 结合医务人员实际情况, 设计调查问卷, 主要包括科室、性别、年龄、学历、职称、认为当前的医患关系现状、是否遭受过语言暴力、是否遭受过肢体冲突、认为医患关系产生矛盾的原因及认为提升医患关系的措施。

(三) 统计学方法

运用 EXCEL2010 等数据分析软件对所得结果进行分析。

二、结果

(一) 医务人员认为当前的医患关系现状

其中约半数医务人员认为当前的医患关系现状

“一般”，158 人认为“紧张”，占比 27.48%，115 人认为“和谐”，占比 20%。

（二）医务人员认为医患关系产生矛盾的原因

结合具体数据分析可以发现，医务人员认为医患关系产生矛盾的主要原因为医患之间认知差距，比例高达 83.48%。其次分别是医患沟通不顺畅、患者维权意识增强、医疗技术水平参差不齐、工作压力大，服务态度差、个别医务人员过度医疗以及其他原因。其中占比最少的为其他原因，比例仅为 5.39%，具体包含社会环境舆论导向、患者自身性格素质、医疗费用与疾病预后存在差距等。具体数据如表 3。

表 3. 医务人员认为医患关系产生矛盾的原因

选项	小计	比例
医患沟通不顺畅	365	63.48%
医患之间认知差距	480	83.48%
个别医务人员过度医疗	125	21.74%
医疗技术水平参差不齐	175	30.43%
工作压力大，服务态度差	162	28.17%
患者维权意识增强	350	60.87%
其他原因	31	5.39%
有效答题人数	575	

（三）医务人员认为提升医患关系的措施

结合具体数据分析可以发现，医务人员认为提升医患关系最有效措施为加强医患沟通，占比高达 85.91%；其次分别是完善相关法律法规及政策、不断提升医疗技术水平及医疗质量、引入第三方机构分担医疗风险、提升人文素养，加强医德医风以及其他原因。其中占比最少的为其他原因，仅为 5.57%，具体包括加强舆论正向引导、进行医学科普等。具体数据如表 4。

表 4. 医务人员认为提升医患关系的措施

选项	小计	比例
完善相关法律法规及政策	459	79.83%
加强医患沟通	494	85.91%
不断提升医疗技术水平及医疗质量	401	69.74%
引入第三方机构分担医疗风险	351	61.04%
提升人文素养，加强医德医风	350	60.87%
其他原因	32	5.57%
有效答题人数	575	

（四）医务人员遭受语言暴力、肢体冲突的情况

结合具体数据分析可以发现，参与研究的 575 名医务人员中，有 325 名遭受过语言暴力，发生率达到 56.52%；47 名医务人员遭受过肢体冲突，发生率为 8.17%。

表 5. 医务人员遭受语言暴力、肢体冲突的情况

选项	遭受	未遭受	发生率
语言暴力	325（56.52%）	250（43.48%）	56.52%
肢体冲突	47（8.17%）	528（91.83%）	8.17%

三、讨论

在本研究中，结合具体数据分析可以发现，医务人员认为医患关系产生矛盾的主要原因为医患之间认知差距，比例高达 83.48%。其次分别是医患沟通不顺畅、患者维权意识增强、医疗技术水平参差不齐、工作压力大，服务态度差、个别医务人员过度医疗以及其他原因。其中占比最少的为其他原因，比例仅为 5.39%，具体包含社会环境舆论导向、患者自身性格素质、医疗费用与疾病预后存在差距等。“医患之间认知差距”占比高达 83.48% 的原因主要是医学作为解决生命疾病、病变，促使患者康复的一门学科，其学科体系庞大、专业划分精细，具有学术性、技术性、专业性的属性，短时间的接触很难窥其全貌。并且，虽然当前医疗水平日益提升，但医学始终有其局限性，受医疗技术水平、患者个体差异等影响，医疗机构无法保证每位患者完全康复如初。患者自身缺乏相应专业知识，导致不能完全理解医务人员的用意，对医疗预期过高，进而对医务人员产生误解，随着误解的不断加深，医患关系也会变得逐渐紧张^[6]。同时，医患沟通不顺畅以及患者维权意识增强也是目前医患关系中存在较为严重的问题，总体占比分别达到 63.48%、60.87%。主要是因为目前大多数医疗机构医疗任务重，普遍将工作重点放在治疗上，缺乏有效的沟通方法及相关培训，导致医务人员无法充分了解患者的需求以及想法，反过来患者也无法明白医务人员的真正意图，导致患者对医务人员缺乏信任，不能积极配合治疗工作的开展，而医务人员由于无法明确患者的内心真实想法，因此无法采取有效措施进行干预，导致医患关系不断恶化^[7]。在此基础上，随着法律知识的普及以及患者维权意识逐渐增强，患者在治疗过程中会更加在意自身的权益，但是治疗工作涉及众多专业知识，而大多数患者由于认知差距以及沟通不顺畅的原因，无法真正理解医务人员的想法，导致医患关系处于持续恶化的状态，患者认为自己的合法权益受到侵害，进而患者开展维权行为，实践中患者开展维权行为很难把握尺度或有意采取过激行为维权，在一定程度上不仅会对医务人员正常工作造成影响^[8]，而且还会严重挫伤医务人员工作积极性，最终导致医患关系不断恶化，影响医疗机构正常运行及社会和谐稳定。

基于此,医务人员认为提升医患关系最有效措施为加强医患沟通,占比高达85.91%;其次分别是完善相关法律法规及政策、不断提升医疗技术水平及医疗质量、引入第三方机构分担医疗风险、提升人文素养,加强医德医风以及其他原因。其中占比最少的为其他原因,仅为5.57%,具体包括加强舆论正向引导、进行医学科普等。同时,参与研究的575名医务人员中,有325名遭受过语言暴力,发生率达到56.52%;47名医务人员遭受过肢体冲突,发生率为8.17%。因此在针对医患关系制定对应措施时,应当充分认识到目前过半医务人员在实际工作过程中会遭受语言暴力,少部分医务人员遭受过肢体冲突。医疗机构可以建立健全安检制度,采用安装安检门的方法、加强医院警务室建设,并积极探索应用物联网、5G、大数据等现代科技手段,按照有关国家标准和行业标准,布建智能安防系统,建立完善高风险就诊人员信息共享、预警机制^[9]。另外,医疗机构应不断提升管理水平,通过积极推行分时段预约诊疗,引导患者有序就诊,减少院内等候时间,延长首诊问诊时长等措施,解决患者就医过程中的痛点,提升患者就医体验。

其中医患关系改善措施具体为以下方面:1.加强医患沟通:医疗机构需要根据实际情况建立有效沟通机制,定期开展培训活动,不断提高医务人员的沟通交流能力。在实际治疗过程中,医务人员也需要以通俗易懂、符合患者自身素质的方式积极向患者讲解疾病有关知识,提高患者对日常诊疗工作的认识,避免患者对诊疗工作产生抵触情绪。在此基础上,还需要仔细倾听患者的需要以及疑惑之处,进而快速调整日常工作内容以及工作方式,最大程度上提高患者满意度,避免医患关系恶化^[10]。2.完善相关法律法规及政策:国家相关机构需要不断完善目前法律法规及政策,最大程度上保证医务人员以及患者的切身利益,明确责任划分,针对存在错误的一方需要给予相应的处罚,进而确保医务人员能够对日常工作保持较高热情,同时也可以避免患者对医务人员产生敌对情绪,为改善医患关系奠定良好制度基础。3.不断提升医疗技术水平及医疗质量:医疗机构所有工作重点均聚集在治疗方面,通过不断提升医疗技术水平及医疗质量,可以使患者获得较好诊疗服务,大幅度提高其满意度,减少对医务人员的误解;与此同时,得益于先进医疗技术,医务人员的工作量可以得到一定程度减少,进而使医务人员拥有较高热情面对患者,推动医患关系不断改善^[11]。

结束语:

综上所述,为了进一步改善医患关系,促进社会和谐稳定,医疗机构需要不断提升医患关系管理水平,学习并落实国家最新法律法规及政策,以法律武器维护自身合法权益;建立有效沟通机制,定期开展相关培训活动;立足本身,不断完善医疗质量相关制度、提升医疗技术水平,积极推行分时段预约诊疗,引导患者有序就诊,减少院内等候时间,延长首诊问诊时长,从根本上提升患者满意度;积极引入三方机构分担医疗风险,推行医疗责任保险、执业医师责任保险、手术意外保险等;加强医德医风建设,着力提升医务人员职业道德,推动医疗水平的全面发展。

参考文献:

- [1] 王伟,水黎明,高尚,范瑞,陈骏.三级医院医患关系管理现状分析与应对策略[J].现代医院,2022,22(12):1843-1845,1857.
- [2] 刘赞,折盼,李勇勇,白利芬,赵开胜.患者的诊治期望值与医患矛盾的关系研究[J].医学与哲学,2023,44(7):68-70.
- [3] 陈秀丽,刘诗卉,赵双,刘洪雷,蒋协远,陈伟.刍议医患纠纷防范中的医疗责任保险[J].解放军医院管理杂志,2021,28(4):335-336.
- [4] 赵欢.社会生态系统理论下医患关系紧张的原因及对策分析[J].中国卫生标准管理,2023,14(24):194-198.
- [5] 郑世通,郑世茹,任晓美.医务人员视域下医患关系评价及其影响因素研究[J].中国医疗管理科学,2019,9(2):67-72.
- [6] 唐宁娟.基于医患关系中矛盾产生的调查分析及干预对策研究[J].中国社区医师,2021,37(28):191-192.
- [7] 宋晓英,许力文.某公立精神专科医院的投诉工作现状与对策分析[J].抗感染药学,2023,20(08):890-892.
- [8] 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(4):89-92.
- [9] 罗希,张乾坤,张新庆,梅姗姗.暴力伤医事件特征分析及防范策略研究[J].中国卫生事业管理,2023,40(12):923-925,930.
- [10] 阿旺旦增,德吉曲宗,强巴单增.拉萨市不同等级医院医患关系现状及影响因素研究[J].西藏科技,2022(12):57-59.
- [11] 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(4):134-137.