

## · 调查报告 ·

## 综合医院医患关系影响因素的调查与研究\*

陈燕凌<sup>1</sup>, 穆云庆<sup>1</sup>, 陈黎明<sup>2</sup>, 李书章<sup>2△</sup>

(1. 第三军医大学西南医院卫生经济科, 重庆 400038; 2. 解放军总医院, 北京 100853)

**摘要:**目的 研究综合医院医患关系的影响因素, 构建和谐医患关系。方法 对患者和医生进行了一系列的问卷调查并分析。结果 影响医患关系的因素中医疗质量、医患沟通程度和工作态度所占比例最高, 其次是费用, 门诊、住院的便利和医院对患者的人文关怀。结论 有效构建和谐医患关系应注重医疗质量, 加强医德医风教育和加强医患沟通。

**关键词:** 医患患者关系; 影响因素; 问卷调查

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.03.026

文献标识码: A

文章编号: 1671-8348(2012)03-0277-02

## Research and analysis of the influencing factors of the physician-patient relationships\*

Chen Yanling<sup>1</sup>, Mu Yunqing<sup>1</sup>, Chen Liming<sup>2</sup>, Li Shuzhang<sup>2△</sup>

(1. Department of Health Economic, Southwest Hospital, Third Military Medical University, Chongqing 400038, China;

2. General Hospital of PLA, Beijing 100853, China)

**Abstract: Objective** To research the influencing factors of the physician-patient relationships and build a harmonious relationship. **Methods** We conducted a series of survey for the patients and physicians. **Results** In all the factors that affect the physician-patient relationships, the proportion of high to low was: quality of medical care, doctor-patient communication, the working attitude, medical expenses, convenience of treatment. **Conclusion** In order to build a harmonious physician-patient relationship, we should focus on the quality of medical care; strengthen medical ethics education and the communication between doctors and patients.

**Key words:** physician-patient relation; influencing factors; questionnaires

医患关系是医务人员与患者在医疗过程中产生的特定医治关系<sup>[1]</sup>。为了研究综合医院医患关系的影响因素, 作者选择 3 所综合医院, 对患者和医生分别进行了一系列的问卷调查, 结果显示, 有效构建和谐医患关系应注重医疗质量, 加强医德医风教育和加强医患沟通。

## 1 资料与方法

**1.1 研究对象** 采用分层随机抽样法, 选择重庆市 3 家大型综合性三甲医院, 共对 450 名医务人员、850 名患者进行问卷调查。其中医务人员全部来自 3 家医院, 患者为 3 家医院的住院或门诊患者。

**1.2 研究方法** 作者采用自行设计的问卷调查表, 在这 3 家医院对患者和医生进行现场问卷调查, 一共发放了 1 300 份调查问卷, 收回 1 259 份, 回收率为 96.85%。其中, 医护人员 450 份, 收回 431 份, 回收率为 95.78%; 患者 850 份, 收回 802 份, 回收率为 94.35%。对患者的问卷调查中, 影响医患关系的 6 项指标包括医疗质量, 医患沟通程度, 医护人员的工作态度, 医疗费用, 门诊、住院的便利和医院对患者的人文关怀。对医务人员的问卷调查中, 影响医患关系的 6 项指标包括患者对医生的信任度、患者病情的严重程度、患者对医学知识的了解程度、患者受教育程度、患者的经济状态和家庭背景。问卷每项均按 likert 5 分量表记分, 每项指标都分为“很不重要”、“不大重要”、“一般”、“重要”、“非常重要”5 个等级, 分别赋值为 1、2、3、4、5 分。

**1.3 统计学处理** 数据处理和分析采用 SPSS18.0 统计软件。

## 2 结果

**2.1 患者认为影响医患关系因素排序** 作者把 6 项影响因素指标以平均数高低排序, 对患者的问卷结果显示, 影响医患关系的因素中医疗质量、医患沟通程度和工作态度所占比例最高, 其次是费用, 门诊、住院的便利和医院对患者的人文关怀。

结果见表 1。

表 1 患者认为影响医患关系因素的平均值排序

影响因素	均值	标准差	排序
医疗质量	4.54	0.657	1
沟通程度	4.24	0.733	2
工作态度	4.01	0.832	3
费用合理性	3.82	0.942	4
门诊、住院的便利	3.67	0.881	5
人文关怀	3.56	0.898	6

**2.2 医生认为影响医患关系因素排序** 作者把 6 项影响因素指标以平均数高低排序, 对医生的问卷调查结果显示, 医生认为影响医患关系的因素中患者对医生的信任度所占比例最高, 其次为患者病情的严重程度、患者对医学知识的了解程度、患者受教育程度以及患者的经济状态和家庭背景。结果见表 2。

表 2 医生认为影响医患关系因素的平均值排序

影响因素	均值	标准差	排序
患者对医生的信任度	4.04	0.912	1
患者的病情程度	3.98	0.276	2
患者对医学知识的了解	3.65	0.785	3
患者受教育程度	3.21	0.569	4
患者的经济状态	3.11	0.841	5
患者的家庭背景	3.09	0.692	6

## 3 讨论

通过调查, 作者认为如何构建和谐医患关系, 医院和医生应注重以下几点。

**3.1 强化医疗质量** 本调查结果显示, 医患关系最大的影响因素是医疗质量。患者生病选择医院就医, 如果医院的医疗质

量差,医生判断不准确,延误了病情,这会对医院的形象造成极大的负面影响,会降低医院在患者中的信誉度,因此,医疗质量与医院的发展息息相关。作者对医院近段时间的医疗纠纷进行了统计,结果显示,绝大部分纠纷发生在常规手术、常见病中,往往大家认为容易出现纠纷的危重复杂病,还很少发生患者投诉。分析其原因,还是重视的程度问题,越小的手术、越常见的病情,医生越不重视,处置较随意,而越复杂、越危重的病情,随着医生的关注力度加大,处置谨慎,往往效果令患者满意。著名的临床医学专家张孝骞教授曾经说过:“临床工作如履薄冰,如临深渊,要小心翼翼地诊断,避免误诊和差错。”临床医务工作者应借鉴张教授的话,病无大小,一视同仁,有效的强化医疗质量管理,构建和谐医患关系<sup>[2]</sup>。

**3.2 注重医患沟通** 患者认为影响医患关系的因素其次是医生和患者的沟通。作者认为良好的医患沟通有助于降低医患纠纷,首先,良好的医患沟通能提高诊断的准确率,降低发生错误的可能,从而相应地降低因误诊引起的投诉。其次,良好的医患沟通能让患者及其家属对治疗效果有比较现实的预期,这样,当最后的治疗结果不太理想时,患者或其家属也较能够接受,而不会简单地怪罪于医生<sup>[3]</sup>。

中科院院士韩启德教授,在一次作报告时呼吁:医生应当回归“人的医学”,照顾人的心理。他恳切地说:“我非常认同一位美国医生的名言:有时去治疗,常常去帮助,总是去安慰。”他讲了这样一个故事,已故著名医学家裘法祖教授,曾遇到一位腹部不适的患者前来就诊,裘老轻柔地为其做了腹部触诊。患者感动得当场落泪。为什么呢?因为患者之前在六七家医院看过病,却没有一位医生摸过他的腹部,每次都一样——问诊完,就开药或是做检查。

作者认为,人的医学,即是建立良好、和谐的医患沟通关系<sup>[4]</sup>。医生和护士在和患者接触的过程中,一个温暖的微笑都会有效减轻患者的痛苦,一句鼓励的话语都会促进患者康复的愿望。而一个冷淡的眼神、一句冷嘲热讽的话语,无疑会让患者陷入对病情的不安和对医生的误解中。医务人员的态度时刻影响着患者,以患者为中心,尊重和鼓励患者,让患者在就医的过程中随时随地都可以感受到医生护士的理解和关怀,这也是医患沟通的关键所在<sup>[5]</sup>。在医患沟通中,由于患者受教育的程度、对医学知识的了解程度不同,有些患者无法正确表达自己的病情感受,这时候就需要医生仔细、认真的启发式提问,让患者畅所欲言,完整叙述病情过程。另外,在医生向患者及其家属介绍病情和治疗方案时,医生应避免使用书面语言、高深的医学词汇,而应尽量使用口头语言,深入浅出地告诉患者得病的原因,治疗的目的、过程和风险,在良好的沟通下,患者才能有效地配合医生治疗。通过良好的沟通,患者也会对医生增加信任感,提高依从性,即使有不可预计的风险,患者及家属也会表示理解<sup>[6]</sup>。

**3.3 医生应恪守医德医风规范** 由于医疗行业存在着严重的信息不对称,医生在治病的过程中可以对患者的消费进行诱导<sup>[7]</sup>。医生为了回扣会诱导患者做一些不必要的检查和开一些不必要的药品,韩启德教授在报告中也提到了医疗高新技术,他指出,高新技术带来了医疗高消费。20年前,胃癌诊断

只需 440 元,而现在基础诊断需要 2 830 元,如果运用最高端的诊断技术,所需费用则上升到 8 000~10 000 元;胃癌化疗从 20 年前每人平均 100 元,提高到现在的 15 050 元。虽然诊断精度提高了,化疗的不良反应减轻了,但调查显示,胃癌 5 年生存率并没有显著提高。为了有效规范医护人员的行为,医院应加强医德医风建设。要制定和完善各级、各类人员的工作职责、工作标准以及违反纪律的处罚规定等,做到有章可循,有法可依<sup>[8]</sup>。医院相关部门要定期地对门诊或住院患者进行医疗服务满意度调查,调查结果要及时反馈至院领导、相关科室和全体医务人员。要重视对患者来信、来访反映问题的查处,发现一起,查处一起,决不姑息。另外,在对医生的调查问卷中,医生也反映就诊患者量大、工作强度高导致无法细致地与患者进行沟通。患者应该多体谅医生的工作强度与难度,多与医生主动沟通<sup>[9]</sup>。医院的管理者也应合理安排医生的就诊时间,缓解医生的工作压力,同时对医护人员多进行沟通训练及情商培训,这些都能有效地促进和谐医患关系<sup>[10]</sup>。另外,信息化技术的应用,如通过医疗消费积分系统的客户管理平台的建立和运行,可以为医院管理层提供较以往更加及时、准确的数据统计分析,为患者提供高水平医疗服务的同时,可以有效培养患者的忠诚度,让患者获得更大的满意度,促进医患和谐关系,最大限度地提高医院的经济效益和社会效益<sup>[11]</sup>。

#### 参考文献:

- [1] 王明旭. 医患关系学[M]. 北京: 科学技术出版社, 2008: 1-2.
- [2] 郭利侠, 和颖, 高建民. 医务人员关于医患沟通认知及需求的调查分析[J]. 中国医学伦理学, 2010, 23(1): 48-50.
- [3] 唐宏, 刘薇. 和谐医患关系的影响因素及对策研究[J]. 重庆医学, 2009, 38(24): 3177-3178.
- [4] 刘慧, 徐步敏. 加强医患沟通提高服务质量[J]. 解放军医院管理杂志, 2008, 15(2): 125-127.
- [5] 郑大喜. 医患诚信缺失的原因及其重构策略[J]. 现代医院管理, 2007, 5(1): 16-20.
- [6] 张银峰, 白宏治, 陈飞. 构建和谐医患关系 预防医疗纠纷[J]. 中国医药导报, 2010, 7(2): 128-129.
- [7] 张英. 对医患关系的再认识[J]. 中国当代医药, 2010, 17(2): 131-132.
- [8] 张平. 思想政治工作在构建和谐医患关系中的 5 种作用[J]. 江苏卫生事业管理, 2008, 19(1): 109-111.
- [9] 袁欣, 张雪梅, 蒋德川. 医院患者满意度调查的现状与思考[J]. 医学与社会, 2010, 23(1): 50-52.
- [10] 闫广庆, 任家顺, 陈洪, 等. 医务人员人文素养在医患沟通中的应用探讨[J]. 重庆医学, 2010, 39(14): 1927-1928.
- [11] 陈燕凌, 赵存现. 基于城市一卡通的医疗消费积分系统应用与探讨[J]. 中国卫生质量管理, 2010, 17(1): 51-52.

(收稿日期: 2011-01-09 修回日期: 2011-05-22)

(上接第 276 页)

(6): 852-855.

[14] Yan NL, Ying L, Han JL, et al. Activated androgen receptor downregulates E-cadherin gene expression and pro-

notes tumor metastasis[J]. Mol Cell Biol, 2008, 28(12): 1704-1706.

(收稿日期: 2011-08-04 修回日期: 2011-10-26)