

· 卫生管理 ·

## 重庆市某医院体检中心医患纠纷成因及防范分析

李 斌, 万立华<sup>△</sup>

(重庆医科大学公共卫生与管理学院, 重庆 400016)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.24.035

文献标识码: B

文章编号: 1671-8348(2012)24-2545-02

健康体检的雏形起源于 20 世纪 40 年代的美国。近年来随着人民生活水平提高、健康保健意识的增强, 中国健康体检产业发展迅速。但随着体检客户及所检项目的增多, 有限的医师资源、医疗设备与患者的需求之间的矛盾也越发突出, 由此引起的纠纷也越来越多。2009 年 1 月至 2010 年 12 月, 重庆市某医院体检中心共接纳体检人员 165 784 人次, 医护人员与体检客户发生纠纷共计 121 例次。本文对健康体检过程中所发生的纠纷进行分析并提出防范对策。

## 1 纠纷成因及处理方式

## 1.1 纠纷成因 见表 1。

表 1 纠纷成因

形成原因	发生次数	构成比(%)
候检时间过长	52	42.98
服务态度差	29	23.97
患者及家属因素	17	14.05
医务人员检查不仔细	14	11.57
体检结果失真	2	1.65
其他	7	5.79
合计	121	100

1.2 处理方式 发生纠纷后, 经科室工作人员现场调解 115 例次, 科室及院领导协调解决 5 例次, 另有 1 例次移交司法机关处理。

## 2 解析常见纠纷形成因素

2.1 候检时间过长 本组 121 例次纠纷成因中, 由候检时间过长所导致的纠纷占第 1 位, 是导致体检纠纷的主要原因。有资料表明, 候检时间过长是引发医院暴力的一个重要因素, 其导致暴力发生的比例为 13.7%<sup>[1]</sup>。导致候检时间过长主要是由于医护人员短缺、插队现象严重、医务人员操作不熟练等原因所引起(表 2)。

表 2 候检时间过长成因

形成原因	发生次数	构成比(%)
医护人员短缺	29	55.77
插队现象严重	18	34.62
医务人员操作不熟练	5	9.62
合计	52	100

2.1.1 医护人员短缺 “看病难”始终困扰着老百姓, 其主要原因就是医护人员短缺, 健康体检亦是如此。在表 2 可以看出, 由于医护人员不足而导致候检时间过长多达 29 例次。体检中心作为医院近几年发展迅速的科室, 其医护人员的匹配更是严重缺乏。体检高峰时段, 人流密集, 长期出现个别体检项目, 只有 1 名医生操作, 导致体检客户堆积, 排队时间过长; 而体检大厅导检护士不足, 不能及时为体检客户排忧解难以及合理分流, 往往出现体检客户拿着体检项目单盲目排队、到处咨询而无人解答的局面。

2.1.2 插队现象严重 单位体检中, 经常出现一位体检客户帮同单位几位同事站队, 引起排队的混乱, 这势必会引起其他单位体检客户的不满; 还有些本院医务人员带人插队; 甚至一些体检客户冒充糖尿病患者优先就检等。这严重扰乱了正常的体检秩序, 引起后面的体检客户候检时间过长。资料表明 90% 的候检者候诊时心理会出现烦躁<sup>[2]</sup>。一旦有人中途插队, 加上情绪上的波动, 极易引起纠纷的发生。

2.1.3 岗前规范化培训 2 年的统计发现, 由于个别医生技术操作不熟练, 而导致排队过长出现医患纠纷 5 例次, 足以引起重视。这大多是由于科室新引进人员, 对新环境、新仪器设备操作不熟练; 或是由没有体检经验的临床医生临时顶班所致。岗前规范化的医生操作培训, 科学的医生排班制度, 能有效地避免体检客户排队过长, 减少纠纷发生。

2.2 医务人员服务态度差 体检中心作为医院门诊的服务窗口之一, 科室的护士大多是年轻人, 工作经验欠缺, 缺乏有效的组织协调和沟通能力, 加上繁琐的工作任务, 更容易引起年轻护士的急躁情绪。因此, 在体检高峰时, 经常出现情绪的波动, 时常不能“微笑服务”, 主动接待, 甚至流露出冷漠、厌烦的态度。更有甚者在导检台看报纸、玩手机, 对体检客户不闻不问。一些医生在体检过程中, 言语过重, 对体检客户的咨询不耐烦解释, 甚至问而不答, 冷眼相对。这些都是产生纠纷的“导火索”。从表 1 可以看出, 由于医护人员服务态度差所引起的纠纷, 占纠纷成因的第 2 位。

2.3 体检客户因素 作为受检对象, 体检客户在健康体检纠纷中扮演着很重要的角色。由于文化程度、道德品质以及身体健康状况的不同, 对纠纷的态度也各不相同。从表 1 可以看出, 体检客户自身原因所引起的纠纷占整个纠纷成因的 14.05%, 究其根源有以下几方面的因素。

2.3.1 体检客户对医学知识不够了解或一知半解, 对检查结果自己盲目诊断, 一旦出现差错, 或耽误诊治, 便会将矛头指向医院; 患者法律意识的逐步增强, 患者对医务人员的要求越来越高, 对医疗这个高风险行业缺少了解, 认为自己付了费, 医生就得把病治好, 好比去商场购买商品, 付了钱, 就得把冰箱、彩电、空调抱回家, 保修期内还得包换<sup>[3]</sup>。有些体检客户明知自己患病, 而雇佣“枪手”代替体检, 得出“正常”的体检结果后, 恶意进行诉讼, 称体检机构漏诊, 从而给体检机构带来很大的风险, 引起纠纷。

2.3.2 费用问题 患者对医疗费用很敏感<sup>[4]</sup>, 在重庆体检费用目前不计入医保, 费用由个人承担, 少数体检客户寻找各种借口, 希望得到超值的 service, 一旦愿望不能达成, 就会大吵大闹。如果体检服务稍有不到位, 或操作不够熟练, 解释不到位, 就会引起客户的不满, 引起纠纷。

2.4 医务人员检查不仔细 本组纠纷成因中, 医生检查不仔细而引起纠纷达到 14 例次, 占 11.57%。由于单位时间内, 体检人流密度大, 项目检查集中, 体检医生往往高负荷、超负荷工

作。这时候,有些医生检查马虎,缺乏责任心,讲速度而忽视体检质量,容易出现误诊、漏诊。另外,一些年轻护士,技能操作水平不足,抽血时,找不到静脉血管,不能“一针见血”。测量血压时,不能正确掌握其测量姿势,最终导致血压测量不准。“以患者为中心”的服务口号更多地停留在口头上,没有落实到具体工作中,造成医患关系日趋紧张。一旦对诊疗结果认识不一致就会发生纠纷<sup>[5]</sup>。

**2.5 体检结果失真** 由于体检结果失真而引起的纠纷达到 2 例次。受各种主、客观因素的影响,一些体检报告检查结果存有差异。如休息不足、饮酒等,会影响少数体检者肝功能检查的结果,往往出现与其他医院检查结果不一致的现象;实验误差也经常引起假阳性、假阴性。如果咨询专家的回答不能令体检客户信服,或有急躁情绪显露,体检客户的不满就容易发泄出来。

## 2.6 其他引起纠纷的原因

**2.6.1 环境因素** 国内健康体检由于起步较晚,在硬件设施上凸显落后。特别是中小医院,体检空间狭小,设备不足,人性化服务不到位,例如:书刊、报纸、电视等数量的有限,科普知识的宣教不到位,不能满足体检客户候诊的需求。特别是体检高峰时,某些体检项目的人员相对比较集中,造成候检区嘈杂,导致候检者心情烦躁,极易引起纠纷。

**2.6.2 社会因素** 一些报刊、电视媒体对体检纠纷进行不切实际的报道,这往往也会加剧纠纷事态的恶化。

## 3 体检中心医患纠纷的防范措施

**3.1 加强医德医风建设** 良好的医德医风是构建和谐医患关系的基础,也是防范医疗纠纷的重要措施。在日常工作中,注意强化体检工作人员的医德医风教育,尊重体检客户,医疗行为自始至终认真、规范。大力提倡对工作极端负责,对体检人员热情周到、对技术精益求精的敬业精神,认真负责地对待每一位体检人员的每一项检查,坚决杜绝乱收费、乱开药、收红包等扰乱医疗秩序、败坏医德医风的行为。同时,科室要加强对所属人员的法律、法规的教育,组织学习相关的法律法规,提高医务人员遵法守则的自觉性,减少纠纷发生<sup>[6]</sup>。

**3.2 始终坚持以人为本、优质服务的服务理念** 护理人员在体检过程中要以“五心优质服务”严格要求自己,做到接待热心,治疗细心,护理精心,解释耐心,征求意见虚心。牢固树立“以人为本”的服务理念,营造人性化服务氛围,尊重、关心、体贴体检人员,主动热情、平等服务于每位体检客户。应把主要精力放在制定和落实有效制度方面,密切关注新业务、新技术、健康管理新理念,结合体检实际需要制定相关的体检流程及技术操作规程,使护士有章可循,又使护理管理者有的放矢,保证体检方便、快捷、有序是防范纠纷的关键<sup>[7]</sup>。

**3.3 加强与体检客户的沟通,保持科室间工作协调** 80%~90%的医疗纠纷均是由于医务人员未与患者进行及时良好的沟通所引起<sup>[8]</sup>。彼此沟通,相互信任是减少医患纠纷发生的重要环节。实施良好的医患沟通,医生是主体,这就必然要求体检工作者具有良好的服务态度,全心全意为体检客户服务的精神和语言艺术能力。在体检者流量大的情况下,难免有一些抱怨的体检客户,会指责医生或护士,此时护士应时刻注意调整和控制自我的心态,做到遇纠缠不发怒、悲喜有节,认真倾听其诉说,合理疏导其不良情绪<sup>[9]</sup>。当不能达到其要求时,应及时说明原因,以取得谅解。某些仪器与医院其他科室共享,加强科室间的沟通合作,提前预约登记,使客户在体检当日能及时完成相关检查。经过努力还不能满足客户要求时,需给客户说明,在征得客户同意下,尽早另行安排解决。

**3.4 改善体检环境,优化体检工作流程** 加强体检中心的硬

件设施建设,提供人性化服务。引进先进体检设备,增设扶手、座椅、等离子壁挂电视机,在适当的区域摆放植物盆栽,播放柔美的轻音乐。给患者创造一个舒适、温馨的体检环境。缓解体检人员焦急、烦躁的候检情绪,也有助于医务人员保持良好的心态。另外,要灵活安排、分流疏导体检人员,设立绿色通道,方便年纪较大、行动不便和病情不宜长时间等候的体检人员。保证体检各环节有序进行,减少纠纷发生。

**3.5 要高度重视体检质量,保证专人固定、专项核对、专家把关** 体检质量是信誉的保障,是医院生存的根本。受检者对体检质量的要求越来越高,要求体检医师严格按规范体检,保证体检足够细致,专业记录表述规范准确,杜绝漏检。发现重大阳性体征及时登记报告,必要时复查、会诊、委婉告知,设立专人追踪、随访。专项核对:对每一份体检表标有数值的项目设立专门核对人员。专家把关:固定严谨认真、知识面广的内科、外科副主任医师以上职称者任总检医师,严格执行复审、抽查制度。设立专职专家咨询室,以人性化的沟通去增加客户的信任和满意度<sup>[10]</sup>。

**3.6 完善客户健康体检档案管理** 客户体检完成后通过专业的健康评估,针对客户就检的体检结果,给予有针对性的健康保健建议,并建立保存完整的健康体检档案,就能更好地做到健康预警。同时,它对疾病的防治,健康保护,健康促进起到重要的作用。安排专人负责重大疾病和传染病的通知,健康管理师定期根据客户的健康体检档案做好跟踪、随访工作,督促体检客户对自己的身体健康状况定期检查,做到早发现、早诊断、早治疗。就能有效地避免因耽误体检客户诊治所引起的医患纠纷。

在健康体检的过程中会有许多引起医患纠纷的因素存在,要防范风险,确保安全,杜绝纠纷,必须树立“以体检客户为中心”的服务理念,严格落实体检规章制度,狠抓医疗质量,改善体检环境,保证医患沟通的渠道畅通,构建和谐的医患关系,增进医患之间的相互理解和信任,才能减少纠纷,保证体检工作的顺利进行。

## 参考文献:

- [1] 陈祖辉,王声勇,荆春霞.广州市两所医院工作场所暴力现象调查[J].中华预防医学杂志,2003,37(5):358-360.
- [2] 樊金玉,王忠桂,张波.口腔急诊室患者留言本统计分析[J].综合临床医学杂志,2003,5(4):78-79.
- [3] 吕广山.医患纠纷的原因及对策[J].基层医学论坛,2010,14(9):1-2.
- [4] 王建国.社区医院护理纠纷原因分析与防范措施[J].护理杂志,2005,5(6):46-48.
- [5] 冷明祥,孟国祥,陈亚辛,等.市场经济条件下医德现状调查分析[J].中国医院管理,2002,22(7):58-59.
- [6] 刘杰,龙兵生,石宇雄.增强法律意识减少医患纠纷[J].华南国防医学杂志,2003,17(3):60-61.
- [7] 李海生,张宝金,李香社.健康体检的流程管理[J].华北国防医学,2006,18(3):190-191.
- [8] 杜艳芬,张镭心,孙权.怎样避免和减少医疗纠纷[J].中国护理管理杂志,2005,5(1):21-22.
- [9] 靳青.浅谈人性化护理[J].医学创新研究,2007,4(8):89-90.
- [10] 伍学勤,王素燕,郭联华,等.浅谈防范体检纠纷的细节管理[J].中华健康管理学杂志,2009,3(4):252-253.