

如何走出医患关系的困境

▲ 本报见习记者 宗俊琳 姬诗文 记者 张璐

3 月 21 日，我国山东省再现一起暴力伤医事件！

山东省文登整骨医院，创建于 1958 年，是三级甲等中医骨伤专科医院。21 日下午 5 时许，创伤四病区患者毕某因“左尺骨骨折、左手第一掌骨骨折”在手术室准备手术。麻醉成功后，毕某突然拒绝进行手术，跳下手术台，不顾劝阻，推倒护士，跑回病房。主管医师李宁和手术室护士长宋艳芹为防止患者出现意外情况，紧跟患者追到病房。

为了减少患者损伤，减轻患者痛苦，李宁边和患者沟通，边准备给他打前臂石膏。这时，患者突然起身，用水果刀捅伤李医生的头颈部，水果刀从耳上进入，刀尖贯穿整个皮下，到耳后下缘，长 13 厘米，深达颅骨……据悉，施暴者已被公安机关刑拘。

3 月 27~28 日，由中国医师协会和北京大学患者安全与医患关系研究中心共同举办的“第十一届中美医师职业精神研讨会”和第二届“走出医患关系困境”高级研修班在北京大学医学部召开。

面对当下愈演愈烈的医患矛盾和暴力伤医事件，与会专家们各陈见解、一一阐述、热烈讨论、孜孜求解。

● 精神层面

北京大学首钢医院院长 顾晋
把患者当“人”看



从医的种种经历告诉我，患者首先不是亲人，也不是敌人，医生首先要把患者当成‘人’来看！直面死亡，承认医学的局限，向世界宣告‘妙手回春’的美誉是承受不起的！患者和医生要共同认识到这一点，做到互相理解！……当患者来

找一位医生看病时，临床技术很重要，但世界那么大，他为什么就来找我，还有一个更重要的原因，是觉得你（医生）懂我！这就是医学人文，它是一种修养，一种素质，是技术以外的职业道德、个人素养和责任感等综合因素。

上海中山医院院办副主任 杨震

在医患冲突的困难时期，需要宽恕



其实，医患冲突，每个国家都有。在国外也叫“医院暴力”。当下中国医患关系表现出来的矛盾，和历史其他时期所表现出来的矛盾有根本性的不同，已经成为了一种大范围的对抗性矛盾。

虽然医患关系的信任由来已久，有其历

史因素，但这是一个尤其剧烈的时期。时代之恶，我认为最根本的解决途径，只能靠“宽恕”，在医患冲突的困难时期，需要宽恕。

我们中华民族本身就是一个有着五千年传统礼仪的民族，理解双方的处境，医生和患者要互相“宽恕”！

● 行为层面

北京大学医学人文研究院 王一方
临床应该重视人文胜任力

沟通能力、共情能力、关怀能力是临床医学人文三大胜任力。沟通能力包括倾听、感受、需要、请求；共情能力包括进入苦难的境遇，与之共享与分担；关怀能力包括关注、关切、关心、牵挂、抚慰等。

医生在临床实务方面应该重视三大技巧——共情、抚慰、困

境沟通。

梅奥经验值得借鉴

眼中有戏——眉间有神圣，眼神里有怜悯，目光里有关爱，不是视而不见；耳中有戏——宁静、专注地倾听，不是充耳不闻；手上有戏——尊重的手势，接纳的手势，抚慰的动作；嘴上有戏——微笑的表情，同情的语气，



关切的提问，开放的问题，客观的分析，安慰性的解读，艺术性的告诫，预警；身体有戏——前倾，俯探，点头，交流，权威性与亲和力的统一。

● 管理层面

北京清华长庚医院医患办 樊荣
医生需要抗疲劳管理

我们有必要评估医疗机构内所有与疲劳相关的风险，包括对下班时间和连续轮班工作的评估，以及人员配备和相关政策的评估，以确保实现适宜的延长工作时间和轮班制度。

同时，由于交接患者的时间是高风险时段——特别是对于疲惫的工作人员，因此需要评估医疗机构的患者交接流程和程序，以确保

患者受到充分保护，可将团队合作定为一项政策，并减少工作轮班，以达到保护患者免受潜在危害的目的，例如，对关键的工作或复杂的患者使用独立的二次检查；及时审查所有不良事件时，应将工作人员的疲劳作为一个潜在的诱因考虑。

另外，积极借鉴美国医疗机构评审联合委员会的建议，建立和实



施包括抗疲劳科学战略的抗疲劳管理计划。这些策略可能包括：鼓励与他人交谈（不只是听和点头）；有计划地喝咖啡；采取小憩（不超过 45 分钟）。

同时强调，抵消嗜睡严重后果的唯一方法就是睡觉。

01

04

02

05

03

06

● 技术层面

北京大学医学人文研究院 谢广宽
网络技术构建患者中心的医学模式



患者通过网络查询医学信息并不是出于对医生的不信任，而是为了在就诊前寻找相关材

料。医生应积极面对互联网技术带来的变化，向患者推荐可靠的信息来源，同时在网上提供患者易于理解的高质量医学信息。医疗机构亦应引导医生积极掌握和利用互联网技术，为构建和谐医患关系作出贡献，同时要为医生提供一些必要的人力物力支持。

由于互联网技术是一把双刃剑，应加强监管力度，打击虚假医药

广告，整顿恶意传播虚假健康信息的网站。中华医学会和中国医师协会等行业组织可借鉴国外成功经验，组织各学科专家对医药类网站的建设进行规范、对其网站内容的质量进行评估分级，并将评估结果通过官方渠道定期公布，对错误的医疗和健康信息进行辟谣，帮助公众辨别网络信息，使他们能够方便地获取他们需要的高质量健康信息。