

昨天,一家医学网站发布了一份《医生工作场所防暴力行为中国版指南》。文中给医生的建议包括:千万不要背对大门坐诊,新医生要熟悉医院各个出口和安全通道,情况复杂时脱掉白大褂混入人群……这份指南在微博上引发热议。

专家认为,虽然绝大多数医院还不至于需要这么严密的防范措施,但医生被打的情况的确存在。只有合理调配医疗资源,医院注重沟通、增强医疗服务能力,才能从根本上改善医患关系、避免医患冲突。

□实习生 陈安琪
快报记者 刘峻



漫画 俞晓翔

“医生值班时千万不要背对大门”

■医学网站发布“医生防暴力指南”,32条锦囊妙计引发热议

■专家:合理配置医疗资源,医院加强沟通和服务,才能从根本上避免医患冲突

防暴指南

32条防范措施教医生应对暴力事件

这份指南确实非常细致,医院、医生需要注意的情况都交代得十分清楚,而且做成了PDF文本格式,乍一看,倒是像政府部门出台的一个文件,里面罗列了32条具体措施,并称,综合了2000多名医生会员的意见。记者联系到发布该指南的网站,工作人员告诉记者,网站聚集了260多名专业医护人员以及技术人员,可以说是目前人气最旺的专业医学网站,医生被打的话题在网站上是热门话题。不过对方表示,暂不知道是谁负责发布了该指南。

事前加强防范

提高沟通技巧和自己的礼貌修养

在事前防范里,指南最关键的一点是,通过和患者的沟通,让其了解很多疾病还没有完美的治疗方案,医学科学正在进步,不应过于强调所谓的“医学奇迹”。还要提高自己的语言、礼貌修养,沟通时及时调整用词、语气。

对于医院,则建议每个诊室和办公室的桌子下面安装隐蔽的紧急呼救按钮。对于医生,建议值班时尽量避免独处一室,切勿背对大门,平时注意锻炼身体,上班时可以穿轻便运动鞋。新入职的员工要及时熟悉工作环境周边的出入口。

事发走为上策

遇险及时脱掉白大褂,混入人群

事中应对是指一旦医疗场所爆发针对医护人员的暴力事件时,医护人员应当及时采取合理合法、安全有效的防护措施,以保护自身生命财产安全。最基本的应对原则是:尽最大可能迅速脱离事发现场,撤退中应防止人身伤害。

其中,让网友觉得最“睿智”的就是这一条:及时脱掉白大褂,混在现场人群当中,迅速脱离现场,以躲避伤害。尤其是医护人员近视眼居多,指南还很“细节”地提醒,要非常注意保持一定距离,防止眼镜碎片造成的二次伤害。

事后总结教训

宣传科负责人应具备危机处理素养

指南所说的事后处理是指事件结束后采取的种种措施,主要包括保存现场、固定证据、减少损失、总结经验及吸取教训等。及时将受伤的涉事医护人员、安保人员、患者及家属送医救治。

配合有关部门,保存好现场照片、伤痕照片和监控视频,及时寻找目击者录下笔录。对涉事的医护人员和安保人员应做好心理抚慰工作。

医院应当通过各种途径及时向外界披露事发真相,医院新闻发言人或宣传科负责人应具备危机处理素养。

专家分析

四个科室医患冲突最集中

一名专家透露说,医患双方冲突最集中的科室是:儿科、产科、急诊、骨科。

儿科和产科,相对比较容易理解一些,现在一家都是一个孩子,视若掌上明珠,一旦服务、沟通出现不畅,很容易引发矛盾纠纷。急诊,则是突发事情比较多,最多见的就是深夜遇到醉酒的人,这也是医护人员比较头疼的,

往往根本没有办法沟通。骨科等科室的情况又比较特殊,许多疾病比如癌症,出现术后状况比较差的时候,患者往往也能理解,而骨科的疾病,患者认为病情应该比较容易处理,双方信息不对称,沟通再出问题的话,引发的矛盾较多。

中西医院又不同,中医院相对少一点,西医内科相对少一点。

有的医院设立了“委屈奖”

快报记者从南京多家医院了解到,除了专门的精神病院,一般很少有什么针对性的防范措施。

一名医生笑着说:“这个防范做不到的,再说只要沟通好了,应该不会有什么事情,患者到医院目的也很简单,就是把病看好,愿望无法达成的时候,医生做好解释工作,让病人心理得到安抚,服务做得再到位一些,相信病人

能理解医生的工作。”

一名专家也认为,只要合理调配医疗资源,医院将沟通工作做好,注意改善医患关系、增强医疗服务能力,医患冲突是可以最大程度避免的。

有的医院设立“委屈奖”安抚医护人员,奖金为500元,用来奖励那些受了委屈的医护人员。“这至少是给他们一点补偿吧,从心理上进行安抚。”

快报调查

大医院医护人员被打已“见怪不怪”

南京医护人员被打的多不多?记者连续调查了几家大医院,没有一个医院说完全没有。不少医院负责人都说这是“正常的”,但他们不愿意多说。一名负责人说,如果发生医患冲突,一般人都认为是医生的责任,所以说起来,对医院形象不好。

案例一: 女主任被打穿耳膜

南京白下区中医院副院长张杰告诉记者,社区医院“肢体冲突少见,但语言威胁多见”,而三级大医院,则是见怪不怪了。去年年底,南京一家三级医院就发生了这样一件令人震惊的事。

据知情人介绍,当时一名三十多岁的儿科主任级别的女医生正帮患者看病,门外突然冲进来一名中年男子,一把拽住医生的长发,将她摁倒在地,打了十几拳。女医生当时也蒙了,没有力气躲避,结果造成医生耳膜穿孔,在家里休养了半年之久,到现在听力还没有完全恢复。令人无语的是,男子打人的原因是因为孩子肺炎挂水三天后,没有什么疗效。肺炎虽然是一种常见病,但是治

疗的难度也不小,有的孩子至少要挂水一个星期左右。最关键的是,这名医生并不是首诊的医生,只是在复诊的时候接诊过,并提出建议再挂两天看一看。医生被打后,也没有任何说法,医药费等损失在几万元左右。“很多事情只有内部知道,不怎么外传,说了别人都不相信。”

案例二: 护士不敢留长头发

昨天,记者联系到一家三级专科医院某病区,该病区有几名护士,她们有个共同的习惯就是不留长头发。原来,今年上半年,该病区出了个事情,一名护士周日值班,当天只有她一个人,病人家属要求更换床单,护士说等下帮他换,但病人家属很激动,就开始辱骂护士,要求立即更换。护士

回了一句,“说了等下带你换嘛,这还有人要换水呢”。结果,病人家属就打了护士一耳光。

护士当时吓傻了,于是打电话给她家人,家人来了要求患者家属道歉,家属则认为护士态度有问题,也叫了五六个人来,双方发生了较大的争执,护士一看情况发展不对头,就连忙打电话报警。此时,激动的患者家属冲上去把护士的头发给揪掉不少,把她家人也打伤了。虽然最后病人家属看到警察来后冷静下来,也给护士赔礼道歉并赔了医药费,但给护士留下的心理阴影却没有消除,此后该护士和几个同事就不怎么敢留长发了。

一名大医院办公室人员告诉记者,他们每年差不多有几十起医护人员被打事件。遇到了,确实没有办法,只能说“打了白打”,有的连医药费都要不回来。

专家视角

江苏省卫生法学会副会长胡晓翔: 有些在理,平时也常强调

胡晓翔说,从他个人的理解来看,这个“防暴力手册”出台有深刻的背景。

近十年来,特别是近一年来,大大小小的医生被打事件层出不穷,最受关注的可能就是前不久北京同仁医院著名耳鼻喉科专家徐文医生被砍事件。

胡晓翔说,其实看了这个文本后,应该有三个理解。首先,指

南带有一定的情绪性宣泄,是个民间版本,有的是实际中无法做到的;其次,也有不少东西是可以借鉴的,说得也在理,很多东西都是在医政管理中常强调的,比如,术前要进行充分的沟通,不要夸张手术的疗效,不要打包票等等;第三,从法学角度来说,对于医生被打,其实是有法律保护的,应该也用不着这样的指南。

江苏省中西医结合医院医事办花戎: 医疗大环境需要正确引导

花戎认为,这个防范手册有不合适的地方。

首先,整个环境需要正确引导,从他看来,医院至少还没有到这样的地步,需要靠防范患者,才能维持正常的医疗工作。其实很多事情,多沟通多交流,服务好,是可以将这些事件化解的。

其次,从医院的角度来说,尽可能提供方便、有效、安全的治疗

方法,这才是医院主要的目标,而不是将医生防暴作为一项工作,出发点也是不对的,因为医生和病人是在同一战壕里,对抗的是疾病,而如果让医生防暴,那可能是将患者放在自己的对立面,医患关系错位了。

第三,目前的大环境确实需要共同努力,对于医疗来说,社会、患者、医院都要有风险意识。