

医院医疗纠纷常见问题运用针对性医患沟通的处理效果分析

耿 瑛

兰州市第一人民医院 730050

〔摘要〕目的：探讨医院医疗纠纷常见问题运用针对性医患沟通的处理效果。方法：收集本院 2021 年 1 月至 2023 年 12 月期间收集的医院医疗纠纷问题，分为常规组与优化组，常规组运用常规纠纷处理，优化组运用针对性医患沟通，观察不同处理后纠纷发生率、患者满意度情况。结果：优化组在纠纷发生率上为 2.82%，常规组为 11.97% ($p < 0.05$)；优化组在患者满意度上为 97.18%，常规组为 83.80% ($p < 0.05$)。结论：医院医疗纠纷常见问题多样，针对性医患沟通可以有效的减少纠纷率，提升患者满意度，整体情况更好。

〔关键词〕医院；医疗纠纷；常见问题；医患沟通；效果

〔中图分类号〕R197 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2024) 05-153-02

医患沟通在医疗纠纷中的重要性不言而喻，但在实际操作中，仍然存在一些问题。有时候医生在和患者进行沟通时，可能只涉及到病情和治疗方法，而忽略了患者的心理和社会背景等因素，这样的沟通是不全面的。医生在和患者沟通时，常常使用医学专业术语，这使得患者难以理解，增加了沟通的难度。由于医生的工作强度大，患者就诊时间短，使得医生和患者之间的沟通时间和机会有限，无法充分地进行交流。在大医院中，医生和患者的数量都非常多，医生和患者之间的沟通时间相对较少，患者往往在短时间内得到诊断和治疗，而医生也因为工作量大而无法充分地和学生进行沟通。相比大医院，小医院的患者数量较少，医生和患者之间的沟通机会更多，但也可能因为医生的经验不足而导致沟通效果不佳。私立医院往往更注重服务质量和患者体验，因此医生和患者之间的沟通更加注重患者的需求和体验，但也可能因为过度服务而导致医疗质量的下降。基层医疗机构是患者的第一道防线，但由于医疗设备和技术的限制，可能无法满足患者的所有需求，这也导致了医患之间的沟通问题。本文采集本院医院医疗纠纷问题案例，分析针对性医患沟通的效果，具体如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

收集本院 2021 年 1 月至 2023 年 12 月期间收集的医院医疗纠纷问题，分为常规组与优化组，各组均为 142 例，常规组中，男：女=87：55；年龄从 21 岁至 68 岁，平均 (45.29±4.87) 岁；优化组中，男：女=81：61；年龄从 23 岁至 67 岁，平均 (46.18±6.45) 岁；两组患者在基本年龄、性别与病情等信息上没有明显差异，有对比研究意义。

1.2 方法

常规组运用常规纠纷处理，优化组运用针对性医患沟通，具体如下：

1.2.1 常见问题

医院医疗纠纷常见问题主要包括：（1）诊断错误：由于医疗技术限制或医生判断失误，可能导致误诊、漏诊等问题。（2）医疗操作失误：如手术失误、用药不当、护理不当等。（3）告知不足：医生和患者之间的信息不对称，医生未能充分告知患者病情、治疗方案等。（4）病历管理不当：病历记录不完整、不规范，导致医疗纠纷处理困难。（5）过度治疗：医生过度使用药物、检查等医疗资源，增加患者负担。（6）

患者维权意识增强：随着社会进步和法律法规的完善，患者维权意识增强，对医疗服务质量要求更高。

1.2.2 处理应对方法

为了针对性地处理这些医疗纠纷，可以通过以下医患沟通方式来应对不同类型的问题：（1）诊断错误：医生应提高专业水平，加强学习，完善诊断流程，同时应及时告知患者及家属诊断结果和下一步治疗方案。（2）医疗操作失误：应严格遵守医疗操作规范，加强医疗安全管理，及时纠正医生的不当操作，同时向患者及家属说明情况并致歉。（3）告知不足：医生和护士应详细告知患者病情、治疗方案、风险等，确保患者及家属充分了解并签署知情同意书。（4）病历管理不当：应建立完善的病历管理制度，规范病历记录、保管和查阅流程，确保病历的真实性和完整性。（5）过度治疗：应加强医德医风建设，医生应尊重患者的知情权和自主权，避免过度使用医疗资源，同时向患者及家属说明治疗方案的必要性和风险。（6）患者维权意识增强：医院应建立完善的投诉处理机制，及时回应和处理患者及家属的投诉，加强与患者的沟通，提高服务质量。

1.3 方法

观察不同处理后纠纷发生率、患者满意度情况。满意度为很满意与基本满意的比之和。

1.4 统计学分析

数据运用 spss22.0 软件处理，计数资料使用 n(%) 表示，采用卡方检验，计量资料运用 ($\bar{x} \pm s$) 表示，采用 t 检验， $P < 0.05$ 具备统计学意义。

2 结果

2.1 各组纠纷发生率情况

见表 1，优化组在纠纷发生率上为 2.82%，常规组为 11.97% ($p < 0.05$)。

表 1 各组纠纷发生率结果

| 分组 | 诊治错误 | 沟通不当 | 管理不当 | 纠纷发生率 |
|------------|------|------|------|--------|
| 优化组(n=142) | 1 | 2 | 1 | 2.82% |
| 常规组(n=142) | 3 | 8 | 6 | 11.97% |

注：两组对比， $p < 0.05$

2.2 各组患者护理满意度情况

见表 2，优化组在患者满意度上为 97.18%，常规组为 (下转第 155 页)

理系统的建设目标、任务和步骤，并且在建设目标时应与医院的战略目标相一致，确保数字化档案管理系统能够支持医院的长期发展。同时，规划应明确各个阶段的任务和时间节点，确保项目的有序推进^[5]。

(二) 选择合适的系统

在实施数字化档案管理的整个流程中，选择合适本医院内部情况的数字化档案管理系统是其中至关重要的一个环节。为了确保档案管理的顺畅与高效，医院需要审慎地根据自身的具体需求，挑选出能够完美契合其档案管理需求、同时又具备用户友好、易于操作特性的系统。不仅如此，系统的可扩展性也是一个不容忽视的考量因素，因为它关系到未来随着医院业务的发展，系统是否能够同步升级，满足更多元化的管理需求。在选择的过程中，医院可以参考行业内其他成功实施数字化档案管理的医院案例，深入了解案例中所使用的系统的性能表现以及用户评价，为医院在选择时提供有力的参考，帮助医院更加精准地把握系统的优缺点，从而选择出最适合自己的数字化档案管理系统。

(三) 建立完善的管理制度

为了确保数字化档案管理系统的有效运行，医院需要建立完善的管理制度，在制度当中需要包括档案的收集、整理、存储等各个环节，并且明确各个环节的责任人和操作流程。同时，制度还应规定档案信息的保密性、完整性和可追溯性等方面的要求，确保档案信息的准确性和完整性。对于违反相关管理制度的人员要及时予以警告或处罚，保障管理制度的有效性^[6]。

(四) 加强人员培训

人员培训是确保数字化档案管理系统成功实施的重要保障，医院应加强对档案管理人员的培训，提高其专业素质和使用数字化档案管理系统的技能。培训内容包括但不限于系统的基本操作、档案管理流程、数据安全等知识。通过培训，

使档案管理人员能够熟练掌握系统的使用方法，提高档案管理的效率和质量。

(五) 持续改进与优化

数字化档案管理系统的实施并非一蹴而就，需要持续改进与优化，医院在这一过程中应建立定期评估机制，对系统的运行情况进行监测和评估，及时发现和解决存在的问题。与此同时，还可以根据医院的实际需求和技术发展情况，对系统进行升级和扩展，以满足医院档案管理的不断变化的需求。

五、结束语

综上所述，数字化档案管理系统为医院档案管理带来了革命性的新格局，提高档案管理的效率的同时也为后续管理工作提供新思路，进一步提升信息利用率，更便于医院数字化管理。然而，在实施数字化档案管理系统过程中，医院需要积极面对技术更新、数据安全和人员培训等挑战，并以此为基础制定科学的实施策略，加强人员培训和技术更新，确保数字化档案管理系统的顺利实施和有效运行。

[参考文献]

[1] 陈红. 数字化档案管理信息系统在医院档案管理中的应用[J]. 办公自动化, 2024, 29(02):70-72.
 [2] 王绍锋, 张桂金. 基于数字化档案管理系统的医院档案管理探讨[J]. 现代医院, 2023, 23(11):1743-1745.
 [3] 裴蕾. 数字化档案管理系统在医院中的运用探析[J]. 兰台内外, 2023, (19):31-33.
 [4] 李蕾. 浅析档案数字化管理系统在医院档案管理中的应用[J]. 兰台内外, 2022, (30):44-46.
 [5] 廖燕. 基于反哺价值识别的医院高智人才数字化档案管理系统构建[J]. 佳木斯职业学院学报, 2021, 37(12):52-54.
 [6] 卢静. 数字化档案管理系统在医院档案管理中的应用研究[J]. 兰台内外, 2021, (23):1-3.

(上接第 153 页)
 83.80% (p < 0.05)。

表 2 各组患者护理满意度结果 [n(%)]

| 分组 | 很满意 | 基本满意 | 不满意 | 总护理满意度 |
|-------------|------------|------------|------------|--------|
| 优化组 (n=142) | 98 (69.01) | 40 (28.17) | 4 (2.82) | 97.18% |
| 常规组 (n=142) | 67 (47.18) | 57 (40.14) | 23 (16.20) | 83.80% |

注：两组对比，p<0.05

3 讨论

针对性医患沟通之所以可以有效减少医疗纠纷、提升患者满意度，主要有以下几个原因：通过详细、有针对性的沟通，医生能够更全面地了解患者的病情、需求和期望，同时，患者也能更好地理解医疗过程、风险和预后^[1]。这种信息透明度的增加可以减少误解和不确定性，从而降低纠纷发生的可能性。有效的医患沟通有助于建立医生与患者之间的信任关系。当患者感到被尊重、被理解，他们的满意度自然会提高^[2]。而信任关系的建立也有助于提高患者的依从性，进一步改善治疗效果。有针对性的沟通可以及时发现潜在的问题和风险，如患者的担忧、疑虑或不满。医生可以及时作出反馈，

寻找解决办法，避免小问题变成大纠纷。通过沟通，医生可以获取患者的真实感受和反馈，了解自己在医疗服务中的不足之处，从而有针对性地改进，提高服务质量^[3]。不同患者对医疗服务和治疗效果的期望是不同的。通过深入的沟通，医生可以了解患者的特殊需求，并设法满足他们的个性化要求，从而提高患者的满意度。在许多国家和地区，医患之间的沟通记录可以作为法律证据使用。因此，通过正式、书面的沟通，可以避免在纠纷发生时出现举证困难的情况。

总而言之，针对性医患沟通在医疗实践中具有重要的应用价值，有助于减少医疗纠纷、提升患者满意度，促进医患关系的和谐发展。

[参考文献]

[1] 程绪平, 张佩佩, 严进, 等. 浅析医患沟通在处理医疗纠纷中的运用——以一桩医疗损害责任纠纷案为例[J]. 医学与法学, 2021, 13(5):79-82.
 [2] 郑旭东, 许磊. 探讨医患沟通在防范医疗纠纷中的重要性[J]. 中国继续医学教育, 2021, 13(18):101-104.
 [3] 徐僖, 车丹丹, 钱翠玉, 等. 医患沟通不良在医疗纠纷中的影响案例分析[J]. 现代医药卫生, 2021, 37(4):714-716.