



# 医院与患者，谁把谁妖魔了？

文/片 本报记者 赵松刚

3月5日是“雷锋日”，诸城市人民医院举办“弘扬雷锋精神，十大医患故事”评选活动，与以往的任何一场评选不同的是，诸城市人民医院请来一群特殊的的嘉宾为他们颁奖。

他们是医患故事中被救助的患者们。

这种形式的医患“交流”，在潍坊尚属首次。随着医疗纠纷问题被越来越多的关注，众医院也开始不断追求以一种“和谐”的方式，尽量将萌芽中的纠纷软化，避免矛盾恶化。

医院与患者的关系，是对立还是统一？我们有不同的答案。在治疗过程中医生与患者是统一的，在发生医疗纠纷时就变成对立。恰当地处理好与患者的关系，跟提升医疗技术一样，成为医院至关重要的“必修课”。

[一个约定]

## 替过世的患者照顾女儿



颁奖过后，医院护士长正与张文进行交谈。

在评出的“十大医患故事”中，记者发现，多数的故事与医院的主要职能并无直接关系，而与人情相关。不管是救助孤儿张文，还是帮助刘祥州介绍工作，这些均不在医院的职责以内。

然而，医院的这些看似“越权”的行为，用诸城市人民医院宣传科科长李丽的话说，是医院在患者的面前“用真情换理解”。

2011年2月份，诸城市龙都街道西吕标村张文的妈妈李女士因肺癌住进诸城市人民医院。李女士癌症已经是晚期，并且拒绝接受治疗。正在上学的15岁小女孩张文每天抱着书在医院陪护。

3月25日，李女士握住护士长的手，请护士长“多关照张文”。下午李女士办理出院手续，回到老家。十几天后，李女士离开人世。几个月后，张文的父亲也因不堪家庭的重负也服毒自尽。

这个家几乎是在一瞬间轰然倒塌，只剩下张文，与已经年迈的姥姥和姥爷相依为命。

李女士走时的“多关照张文”，成了

医院和患者的一种“约定”。在圣诞节前夕，诸城市人民医院的医生和护士由护士长带领，为张文送去日用品和衣服，并与张文谈心，以后的时间人民医院的护士和医生也多次到张文家中，从物质和精神上予以帮扶。

8日，记者再次与李丽联系时，她告诉记者，以张文为主人公的医患故事被评为“一等奖”，获得的800元奖金被医院暂存起来，作为继续帮助张文的资金。另外，李丽还帮助张文找到一名不愿意透露姓名的企业家，同意承担张文所有的大学费用。

在颁奖现场，几名被请到的患者在给医生和护士颁奖时，都在这些医生和护士面前深深地鞠躬。评奖得出的奖金，大多被得奖者主动请求用到被救助者的手中，或者用于其他被救助者。

李丽说，医院和患者，是一种依赖和被依赖的关系，除了治愈病人以外，也要尽可能帮助病人走出生活的困境。

[一份无奈]

## 医患纠纷中，谁是弱者？

不可否认的是，医疗纠纷始终是医院不可避免的存在。就现状而言，任何形式的医患努力暂时还无法完全消灭医疗纠纷。

那么，在医疗纠纷发生时，谁更加的强势呢？

患者说，我是弱势，很无奈。

市民李女士曾在住院期间因为医院的失误“伤上加伤”。虽然医院完全接受事故的原因由医院而起，但是，对李女士提出的赔偿金额难以接受。为此，医院专门多方论证，李女士提出的赔偿金额过高，并且要求李女士接受医院提出的金额，两者相差太远。

“我们只能接受了，因为我们没办法像医院那样，有这么专业的人，强大的团队，论证我们的要求是合理的。我们也拖不起。”时过几个月，李女士提及此事，还是不能释怀。

李女士说，在患者和医院发生这样那样的纠纷时，即使是事实明显偏向患者这边，但是，因为缺乏专业的技术，不能做出权威的解释，通常会在与医院的交锋中失利，最终委曲求全。

李女士的话似乎很有道理。可是，从医院的角度，似乎又是另外一种认知。医院说，我才是真的弱势，我更加无奈。

潍坊市第二人民医院主管护师王女士曾经就处理医疗纠纷，撰写过两篇与此有关的文章。王女士称，在一般人的眼中，处理医疗纠纷，医院理所应当更加“强势”一些，但是事实上并非如此。

“很多时候，医院只能委曲求全。”王女士强调，这不是为医院狡辩，这确实是当下的事实。“现在患者的维权意识在提高，正当的维权行为，医院都能够接受。可是不少无理取闹的患者或者家属，也多了起来，这是医院最不愿意看到的。”

“一些病人在送到医院时，处在病情上升期，可能会出现治疗过程中继续恶化的问题。但是，这就让家属受不了了。”这种情况，医院只有与家属慢慢沟通，“我们能理解患者家属的感受。但是，他们确实不懂的问题所在。”

[一种感悟]

## 医患双方，从来不该是“敌人”

王女士说，有时医疗纠纷的发生，并非是直接因为医疗技术的问题，而是因为医院原本拥有治愈的技术，却因为人为原因致使治愈失败。另外一个原因，便是医院已经尽力，却遭到误解或者故意曲解。因为如果确定无疑是医院的错，事情处理起来的时候，医院反而不会那么委屈。但是，如果是后者，医院就有可能在很难接受的情况下，最终委屈求全。

王女士在自己撰写的文章中提到，处理医患关系大致有几个要点，能够帮助医院与患者“和谐相处”。

一是医院服务。王女士说，她认为80%以上的医疗纠纷是可能通过贴心服务扼杀在萌芽中的，“很多患者或者家属，在走进医院门口，对医院治疗过程提出疑问时，如果妥善处理，就有可能避免一场纠纷。”

二是医院技术，“有技术，也要有敬业和专业的医生，两个都不能少。”病人到医院就诊，是基于对一家医院的信任。双方存在着统一。医院难以接受的是，被误解，病人难以接受的是，被误诊。双方存在着对立。

王女士说，医院和患者的关系，不应该是对立，即使是在已经发生了医疗纠纷的过程中，“不管是谁的错，作为医院来讲，首先要做的是，

理解患者心情，才能尽可能的处理好已经发生的纠纷。”

一位曾担任当地市政协委员的某医院杨女士告诉记者，从几年前的医疗纠纷多发，到如今的医疗纠纷已经到了一个缓和的平台，随着医院技术的提高和谨慎处理医患关系的态度来看，医疗纠纷应该会逐渐下降。

在处理医疗纠纷的问题上，病人维权素质提高，媒体的导向，以及一些恶意的“医闹”增加，使得医疗纠纷越来越受到关注。她认为，处理医疗纠纷，患者和医院都不能“忍气吞声”，无论哪一方的妥协都会带来处理问题的不公正，息事宁人的态度是不可取的。

在杨女士看来，如果是医院的错，病人可以通过正规渠道维权，不能忍气吞声。医院该赔偿就得赔偿。如果是病人的错，医院也不能妥协，这样很容易导致不正之风，产生不正确的导向作用。“因为担心被病人找，一些医生的想法都改变了，不少医生诊断时，心里只想着，我一定不能让病人抓住把柄，这很容易导致医疗技术探索停滞不前。”

杨女士说，面对医疗纠纷，使用第三方调解机制，或许是一种比较理想的方法。可是，所谓的第三方，又难以脱离医疗单位，患者不能信服，也有其道理。

[一丝体谅]

## 将患者家属请入会诊室

在处理医患关系方面，医院想到的“奇思妙想”不仅仅是用人情打动患者和患者家属。把患者家属请入会诊室，以患者家属旁听，充分享有医疗知情权，也是一种处理医患关系的努力。

2月18日，潍坊市中医院首次在全国范围内尝试性突破会诊模式，把患者何先生家属请入会诊室，开放式的会诊让医患之间变得透明信任。

何先生是一名晚期胰腺肿瘤患者。在当日举办的潍坊首次国家级多学科会诊中，医院安排患者家属旁听全程，实现了患者家属和会诊专家之间的“零距离”。在会诊室中，30余位专家同台讨论，还有患者的6名家属。

在以前，会诊讨论于患者家属而言，几乎是一无所知的秘密。

讨论中，专家们从各自领域出发，从手术、介入、生物治疗、化疗、中药治疗、放射治疗等方面给予了诊断和治疗意见。治疗中存在的各类风险，治疗中把握的度，以及患者当前的病情发展，

让患者家属都听了一个明明白白。

随后，医生将患者家属请出来，安排他们进行自由提问，专家对相关问题在现场一一作答，打消了他们心中的疑虑，理清了患者病情的发展、治疗的原理和意义，患者家属十分满意。

经过一个上午的时间，现场专家取得了一致的意见，从众多治疗方案中择优筛选，最终敲定了最后的治疗意见。

会诊后5天时间，患者何先生经过应用新的治疗方案，效果非常明显，厌食症状消除80%以上，并且能吃一些肉类等油腻的食品。何先生和其家属治疗信心很足，非常配合和信任病房医生的治疗，互相之间，建立了一种默契关系。

潍坊市中医院李国楼副院长说，这次会诊结果令人满意，它创立了一个新的模式，与传统相比更加透明开放。实际上，这是以患者为中心产生了最佳的治疗方案，同时也使医生和患者以及家属中间建立了一种信任，也有利于配合治疗的开展。