

## Analysis of doctor-patient relationship status and its influencing factors of the tertiary hospital in Suzhou

WANG Bing-yi, XIA Teng, YAN Xiao-tian, SHEN Yi-cheng, WANG Jia-ning, MA Ya-na

Medical Department of Suzhou University, Suzhou, Jiangsu, China

Received: Jun 01, 2014

Accepted: Jul 15, 2014

Published: Sep 23, 2014

DOI:10.14725/gjha.v2n4.a488

URL: <http://dx.doi.org/10.14725/gjha.v2n4.a488>

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

### Abstract

**Objective:** To investigate the relationship between doctors and patients in Suzhou, we focused on exploring the factors of doctor-patient communication, and strived to deepen the doctor-patient communication skills and knowledge. **Method:** Questionnaire survey was carried out in comprehensive tertiary-class hospitals in Suzhou, adopting the method of random sampling, respectively on patients and doctors. **Results:** 593 valid questionnaires were from both doctors and patients. The doctors thought that the current doctor-patient relationship "good" and above accounted for 32% (31/98). At the meanwhile, in the patients, this proportion was 45% (223/495). There was statistically significance between the difference ( $P < 0.05$ ). Only 6% doctors thought that the communication between doctors and patients is not important; in the patients, the ratio was 10%. Among the doctors, the top three factors of doctor-patient communication were: lack of communication skills, too much tasks and not enough time and energy, not good attitude. Among patients, the top three factors were: incomprehension and distrust of the doctors, the poor understanding for medical knowledge and the low cultural level. **Conclusion:** In the first-class hospitals of Suzhou, the relationship between doctors and patients had a relatively good development trend. There were some problems in the communication between doctors and patients. We should enhance the doctor-patient communication, and build a harmonious doctor-patient relationship.

### Key words

Doctor-patient relationship; Communication between doctors and patients; Tertiary-class hospital; Influence factor

## 苏州市三甲医院医患关系现状及其影响因素分析\*

王冰一, 夏腾, 燕晓天, 沈益诚, 王嘉宁, 马亚娜

苏州大学医学部, 江苏苏州, 中国

通讯作者: 马亚娜, E-mail: [ma\\_yana@163.com](mailto:ma_yana@163.com)

\*基金项目: 苏州大学大学生课外学术科研基金项目 (2013087A)

**【摘要】**目的 了解苏州市三甲医院的医患关系现状, 探寻医患沟通的影响因素, 以增进医患沟通的知识及技能。方法 在苏州市综合性“三甲”医院进行问卷调查, 采用单纯随机抽样方法, 分别就患方和医方进行调研。结果 收回医患双方有效问卷 593 份, 有效率为 94.6%。医方认为当前医患关系“比较好”及以上者占 32%(31/98), 患方认为当前医患关系“比较好”及以上者占 45%(223/495), 两者比较差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。医方有 6% 的人认为医患沟通不重要; 在患方, 这一比率为 10%。就医方责任方面来说, 影响医患沟通的前三位因素依次为: 缺乏沟通技巧、工作任务繁重没有时间和精力、服务态度不好; 就患者方面责任来说, 影响医患沟通的前三位因素依次为: 不理解不信任医护人员、对医疗知识不了解、文化层次相对较低。结论 苏州市 3 家三甲医院医患关系总体较好, 医患沟通方面存在一定不足, 应当切实增进医患沟通, 构建和谐医患关系。

**【关键词】** 医患关系; 医患沟通; 三甲医院; 影响因素

医患关系是当前社会上的一个热门话题, 医患关系和谐与否直接影响到社会的稳定和发展, 在我国医患关系呈现出前所未有的紧张状态<sup>[1,2]</sup>。近年来, 医患之间由于缺少足够的沟通, 频发言语暴力、肢体冲突、医患纠纷甚至是恶性事件, 医患关系也越来越引发社会的广泛关注。有研究显示, 医患关系处理失当的主要原因是医患之间缺乏沟通引起的信任危机, 进而导致医疗纠纷的出现<sup>[3]</sup>。因此针对目前医患之间缺少足够沟通交流的现状, 笔者对苏州市综合性“三甲”医院的医患沟通现状及其影响因素进行了调查, 以期为促进医患沟通提供一定的科学依据。

## 1 对象与方法

1.1 调查对象 选取苏州市3家综合性“三甲”医院(苏州大学附属第一人民医院、苏州大学附属第二人民医院、苏州大学附属儿童医院)进行调查。医方包括医生、护士、护工以及医院行政人员等, 患方包括门诊患者、住院患者、患者家属等。在医院共发放医方问卷104份, 患方问卷523份, 回收有效问卷593份, 有效率94.6%。

1.2 调查方法与内容 参考相关文献, 分别设计针对医护人员和患者的调查问卷。由调查员对被抽取的医患双方分别进行问卷调查。调查遵循双方自愿的原则, 调查前向调查者说明调查目的, 承诺保护调查对象的隐私。被调查者自行填写问卷, 对无或缺乏阅读能力和书写能力的被调查者, 由调查者口头解释调查内容, 并按照其意愿代其填写。全部调查在2013年3月完成。

调查内容包括基本个人信息、医患双方对医患关系的评价、医患沟通的现状及其影响因素等。

1.3 质量控制 严格控制调查质量, 剔除信息量缺失20%及以上的问卷, 问卷校对无误后, 对合格的问卷采用Epidata 3.02录入数据。

1.4 统计分析方法 使用SPSS Statistics 17.0统计软件进行统计学分析, 组间比较采用 $\chi^2$ 检验,  $P < 0.05$ 认为差异有统计学意义。

## 2 结果

2.1 被调查者基本情况 在医院发放医方问卷104份, 有效问卷98份, 有效率为94.2%; 患方问卷523份, 有效问卷495份, 有效率为96.6%。医方被调查者基本情况见表1, 患方被调查者基本情况见表2。

表1 医方被调查者基本情况

调查内容		医方 (n=98)	
		人数	构成比 (%)
性别	男性	52	53
	女性	46	47
学历	中专及以下	0	0
	大专	4	4
	本科	25	26
	硕士	54	55
	博士	15	15
工作时间	<5年	56	57
	5~10年	28	29
	>10年	14	14

表 2 患方被调查者基本情况

调查内容	患方 (n=495)		
	人数	构成比 (%)	
性别	男性	292	59
	女性	203	41
学历	小学及以下	56	11
	初中	27	5
	高中	54	11
	专科	95	19
	本科	216	44
	硕士及以上	47	9
医保情况	有	383	77
	无	112	23
家庭所在地	城镇	294	59
	农村	201	41
个人月收入 (元)	≤1200	38	8
	1200~	239	48
	4000~	155	31
	≥10000	63	13

2.2 医患双方对当前医患关系总体评价 根据表 3 显示,医方被调查者中有 4%认为当前医患关系“非常融洽”,在患方中这一比例为 9%;医方中 28%认为当前医患关系“比较好”,患方为 36%。医方被调查者中认为当前医患关系“比较好”及以上者占 32%(31/98),患方认为当前医患关系“比较好”及以上者占 45%(223/495),两者比较采用  $\chi^2$  检验,差异有统计学意义,说明患方对医患关系的总体评价好于医方。

表 3 医患双方对当前医患关系总体评价

总体评价	医方		患方	
	人数	构成比 (%)	人数	构成比 (%)
非常融洽	4	4	43	9
比较好	27	28	180	36
一般	58	59	243	49
比较差	8	8	23	5
非常糟糕	1	1	6	1
合计	98	100	495	100

注:  $\chi^2=6.015$ ,  $P < 0.05$

2.3 影响医患关系因素 此问题共设置了 6 个选项供被调查者选择,此题可多选,此问题在医方、患方两种不同的调查问卷中相同。由表 4 可知,医方认为医患关系的影响因素中,排在前 3 位的因素依次为:媒体舆论对医患关系的负面报道 79%(77/98)、现在的医疗体制不合理 76%(74/98)、患者的期望太高难以满足 60%(59/98)。在患方中,影响医患关系前三位因素分别是:看病太难太贵以及服务态度不好 74%(365/495)、部分医生水平不高 49%(241/495)、部分医生的回扣红包等医疗腐败 47%(231/495)。两者比较采用  $\chi^2$  检验,差异有统计学意义,说明患方对医患关系的总体评价好于医方。

表 4 医患关系的影响因素

影响因素	医方		患方	
	人数	构成比 (%)	人数	构成比 (%)
看病太难、太贵, 服务态度不好	35	36	365	74
部分医生水平不高	22	22	241	49
媒体舆论对医患关系的负面报道	77	79	113	23
部分医生的回扣、红包等医疗腐败	31	32	231	47
现在的医疗体制不合理	74	76	175	35
患者的期望太高难以满足	59	60	76	15
其他	0	0	15	3

注:  $\chi^2 = 6.015, P < 0.05$

2.4 医方患方对医患沟通重要性的认识 由表 5 可知, 在医方中, 认为医患沟通“非常重要”的为 19%, 认为“重要”的占 47%, 被调查者中有 6% 的人认为医患沟通“不重要, 听医护人员的就行”; 在患方被调查者中, 认为医患沟通“非常重要”的为 18%, 认为医患沟通“重要”的为 47%, 有 10% 的人认为医患沟通“不重要, 听医护人员的就行”。

表 5 医方患方对医患沟通重要性的认识

医患沟通重要性	医方		患方	
	人数	构成比 (%)	人数	构成比 (%)
非常重要	19	19	89	18
重要	46	47	235	47
一般	27	28	123	25
不重要, 听医护人员的就行	6	6	48	10
合计	98	100	495	100

2.5 影响医患沟通原因分析 此问题的设置在医方、患方两种调查问卷中有所不同。在患方的调查问卷中, 主要就医方责任方面进行原因分析, 由于是多项选择, 故不能统计合计, 结果见表 6。在医方的调查问卷中, 主要就患方责任方面进行原因分析, 结果见表 7。就医方责任方面来说, 影响医患沟通的前三位因素依次为: 缺乏沟通技巧、工作任务繁重没有时间和精力、服务态度不好; 就患者方面责任来说, 影响医患沟通的前三位因素依次为: 不理解不信任医护人员、对医疗知识不了解、文化层次相对较低。

表 6 患方人员认为影响医患沟通的原因分析(医方责任方面)

原因分析	人数	构成比 (%)
工作任务繁重, 没有时间和精力	234	47
服务态度不好, 没有热情和耐心	89	18
缺乏沟通技巧, 不会和患者有效沟通	287	58
医学专业知识缺乏, 临床水平低	34	7
对于医患沟通重要性认识不够	56	11
其他	5	1

表 7 医方人员认为影响医患沟通的原因分析(患方责任方面)

原因分析	人数	构成比 (%)
对医疗知识不了解	43	44
不理解、不信任医护人员	46	47
文化层次相对较低	19	19
沟通愿望不强, 看病全交给医务人员	17	17
没责任	8	8
其他	1	1

### 3 讨论

中国医院管理协会曾对全国 270 家各级医院进行调查, 结果显示, 73.33% 的医院出现过患者及家属用暴力殴打、威胁、辱骂医务人员的行为; 59.63% 的医院发生过患者及家属因对治疗结果不满意, 纠集人员围攻医护人员的行为; 61.48% 的医院发生过患者去世后, 患者家属在医院内摆设花圈、烧纸、设置灵堂等行为<sup>[4]</sup>。医患关系越来越引发社会的关注与思考。

3.1 苏州市三甲医院医患关系与医患沟通现状 根据本调查显示, 苏州市三甲医院医患关系总体状况较好, 患方对医患关系的总体评价好于医方。据有关调查显示, 在频发的医患纠纷中, 因技术原因引起的不到 20%, 80%缘于医务人员服务态度、语言沟通和医德医风问题, 而在非技术因素引发的医患纠纷中, 70%是由于沟通不良引起的<sup>[5]</sup>。在此次调查中, 医方中有 6%的人认为医患沟通“不重要, 听医护人员的就行”, 而患方这一比值为 10%, 绝大多数人均认为医患沟通是必要的, 而医患双方理解域的不一致, 导致了医患沟通不畅。

3.2 对医患沟通技巧的掌握有待加强 良好的医患沟通能减轻患者对疾病的恐惧、焦虑和对未来的不确定感, 同时增加患者对治疗的满意度、对疾病的控制感及战胜疾病的信心<sup>[6]</sup>。本调查中, 医方中认为医患沟通“非常重要”以及“重要”的占到 66%, 只有 6%的人认为医患沟通“不重要, 听医护人员的就行”; 在患方被调查者中, 认为医患沟通“非常重要”以及“重要”的占到 65%, 只有 10%的人认为医患沟通“不重要, 听医护人员的就行”, 说明苏州市三甲医院医患双方对于医患沟通重要性均有较高认识。丁建等<sup>[7]</sup>就实习医学生沟通现状曾进行调查, 结果显示, 大部分实习医生对医患沟通总体有一定的认知, 也采用了相关的沟通技巧, 但医患沟通的总体得分较低, 沟通状况不良, 亟需改善。与此情况相类似的是, 在本调查中, 有 58%的患方认为医生缺乏沟通技巧, 不会和患者有效沟通, 47%的患方认为医生工作任务繁重, 没有时间和精力, 这些都限制了医患沟通的顺利进行。随着社会的发展, 传统的主动—被动型的医患关系已无法适应目前的医疗环境, 医生必须转变观念, 提高服务意识, 努力构建引导合作型与共同参与型 (mutual participation model) 的医患关系<sup>[8]</sup>, 这也就对掌握医患沟通技巧提出了更高的要求。

3.3 影响医患沟通的因素 由于患方和医方各自所处立场、文化教育、生活环境的差异, 医方患方从自身角色出发, 在此次调查中, 总结出影响医患沟通的因素有所差异。就医方责任方面来说, 影响医患沟通的主要因素为: 缺乏沟通技巧 (58%)、工作任务繁重没有时间和精力 (47%)、服务态度不好 (18%); 就患者方面责任来说, 影响医患沟通主要因素依次为: 不理解不信任医护人员 (47%)、对医疗知识不了解 (44%)、文化层次相对较低 (19%)。在影响医患沟通的医方责任中, 缺乏沟通技巧为第一影响因素, 不能否认的是, 存在部分医务人员只是就病治病而忽视与患方的沟通, 造成了双方信息的不对称, 使得部分患方对疾病的各种认知以及治疗风险等了解不足, 进而引起了不必要的纠纷, 这本可以通过医患良好沟通而避免或尽可能减少。医方应切实掌握一定的医患沟通技巧。在患方责任中, 第一影响因素为不理解不信任医护人员, 就诊中譬如携带录音笔、过度相信网络上的医学知识而不信任为自己诊治的医护人员等事件在媒体上不止一次被报道, 这也正折射出当前医患之间信任危机。充分的信任则是医方救治患者实行医疗举措的必需条件, 倘若患方一味地不信任不理解医护人员, 则会影响到最终诊疗的效果。

结合本次调研结果, 不难看出, 要切实促进医患之间的沟通, 进而构建和谐医患关系, 离不开医方和患方的共同努力。患方被调查者中有 58%的认为医生缺少沟通技巧, 这就要求医方在日常工作诊疗过程中, 应提高自身与患者的沟通能力, 对患者多一份耐心与倾听, 在客观条件允许的情况下, 尽力解决患者在诊疗过程中的疑惑, 最大限度地减少因为信息不对称所引发的不必要的医疗纠纷。而患者方面, 在被调查的医方人群中, 高达 47%的被调查者感觉不被信任, 这无疑给他们的诊治工作带来了诸多不便, 为此, 患者应当增强对医护工作者的信任, 自觉遵从医嘱, 努力配合医护工作者的治疗。此外, 在社会层面, 加大基本医学知识的普及、力求客观公正的新闻报道、进一步完善中国的医疗体制改革等措施都将对构建和谐医患关系产生积极的推进作用。

## 【参考文献】

- [1] 叶莉华, 肖水源, 陈锦江. 海南省 5 家大型医院医患关系现状及影响因素的调查[J]. 华南预防医学, 2011, 37(02): 64-66.
- [2] 刘激扬, 余智萍. 我国当前医患关系现状探析[J]. 中国现代医学杂志, 2008, 18(07): 988-989.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1005-8982.2008.07.047>

- [3] 范香兰, 王海霞. 浅谈医患沟通的现状及有效对策[J]. 医学信息, 2010, 10(23): 3696-3697.
- [4] 赵帛妍. 积极引导, 构建和谐医患关系——新闻媒体在医疗纠纷报道中的几个问题[J]. 新闻知识, 2011, (10): 44-46.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1003-3629.2011.10.017>
- [5] 戴晓婧, 谢峻, 王琳, 等. 我国医患沟通的不良表现及对策[J]. 解放军医院管理杂志, 2009, 16(07): 680-682.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1008-9985.2009.07.044>
- [6] Tse CY, Chong A, Fok SY. Breaking bad news: a Chinese perspective [J]. Palliative Medicine, 2003, 17(04): 339-343.
- [7] 丁建, 张少佼, 陈玺华, 等. 实习医生医患沟通现状的多中心调查与对策[A]. 中国高等医学教育, 2012, (06): 58-59.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1002-1701.2012.06.029>
- [8] 柏燕军, 乔晏明, 韩继红. 333例医疗纠纷的原因探讨及分析[J]. 中国实验方剂学杂志, 2010, 16(18): 233-234.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1005-9903.2010.18.073>

---

## · 公 告 ·

### 《国际医院管理杂志》被 WorldCat 收录通知及 WorldCat 简介

目前,《国际医院管理杂志》所刊登的文章已被 WorldCat 收录。Worldcat 是 OCLC 公司(联机计算机图书馆中心)的在线编目联合目录,是一个公开的图书馆搜索网站,可以搜索世界范围内的图书馆所收藏的资料信息。

Worldcat 目前可以搜索 112 个国家的图书馆,包括近 9000 家图书馆的书目数据。是世界范围图书馆和其他资料的联合编目库,同时也是世界最大的联机书目数据库。可以让你搜索书籍、期刊、光盘等等的书目信息和馆藏地址。

WorldCat 拥有数千万书目记录,涉及 10 亿多资料。包含数百种语言和所有格式,包括数量激增的电子资源和数字对象。

文章被 WorldCat 收录后,其面向的读者群体将更广泛,优质论文的被引用次数增加;作者的学术影响力及知名度将会相应提高。