

《输血起纠纷 患者家属脚踹护士》追踪：

# “等2小时没输上血”非故意延误

院方回应：患者不属于抢救性输血，医院对其检查输血治疗等程序过程用时没有问题

本报海口5月8日讯(记者 胡诚勇)因为输血问题，一位患者家属冲动之下，一脚把一名女护士给踹了。5月7日发生在海南省人民医院留医部的这起事件，经南国都市报报道后，引起了广大市民及网友的关注。大家在对被打护士表示同情的同时，也对打人者陈某称其在医院等了2小时没能为父亲输上血的说法感到疑惑。事情见报当天，省人民医院方面对此进行了解释。

该院急诊科张主任表示，经过院方仔细核查，该院当天对患者(打人者陈某的父亲)救治的程序并没有问题。因为该肝癌患者属于消化道出血，但当天被送到医院时，其心律、血压等生命体征均比较正常，并不需要走绿色通道进行抢救，医院当天对该患者的输血准确说来其实是普通的“治疗性输血”，走的是正常的程序，所用时间也比较正常，不存在故意延误的情况。

检查，这一过程需要大半个小时。当检查结果出来发现患者贫血需要进行输血治疗的情况，医生便开单让家属去交费。可当家属交费之后，医生发现漏交了一些项目的费用，便让护士通知家属再去补交费用，才能配血输血，没想到患者家属对此不理解，发生了脚踹护士的事件。

张主任强调，输血是一个非常严谨的过程，需要严格配对，否则会出现问题，而单单这交叉配血就需要一个小时，所以算下来，2点钟接诊的这一患者，到最后5点20分开始输第一袋血，这一过程用时都比较正常，并没有问题。

由于警方介入处理此事，当天下午，记者联系了事发辖区秀英派出所的陈所长了解到，目前由于当事护士仍然在医院治疗，还没有到派出所接受调查做笔录，而且其伤情也还没有最后一个鉴定结果，所以派出所方面目前只有打人者陈某单方面的口供，在这种情况下，派出所还不能做出一个最终的处理结果。

我省“医疗暴力”事件频频发生，医生护士成高危职业，医护人员岗位安全敲响警钟

# 暴力事件增多 谁来保障医生护士安全？

5月7日凌晨，因患者家属不满被“怠慢”，海南省人民医院秀英门诊急诊科护士王宛仪被患者家属飞脚踹到胸口。事发后，针对家属辱骂、殴打事件，有医护人员称，穿白大褂不单有自豪感还有恐惧感，因为不知道拳头什么时候袭来。“医疗暴力”事件的频发，也让医生护士成为了高危职业。

■本报记者 陈新

案例：打针不中“送药慢” 护士遭拳脚相向

2010年5月19日晚，患儿家长贾某带1岁多的儿子到海南省人民医院龙华门诊儿科输液室输液，因护士2次打针未能成功，患儿家长极为不满，继而护士大打出手，造成护士人中、脸颊等多处受伤。

人员的工作热情。“自己的尊严和安全都得不到保障，怎么要求医护人员对病人的责任感？”省人民医院儿科主任医师陈实说。

“护士被打挨骂是常见的事。”身在一线的省人民医院儿科护士长严淑欣说，儿童输液室每天都有好几百个孩子输液，环境比较嘈杂。护士每天在这样的环境下工作，心理压力，而工作稍微不到位，家长的不满就直接发泄到护士身上。希望社会和孩子家长能给护士更多理解、关爱和支持。

2011年年底，海口市人民医院急诊科护士小汪被病人家属掐住脖子，险些窒息，一度进行急救，起因是病人嫌其送药慢了。

医疗暴力事件的频发一定程度挫伤了医护

现状：急诊科成暴力事件“高发地带”

“我们急诊科的护士好多都被打过。”有10多年护龄的省人民医院急诊科护士陈宁说。

陈宁第一次挨打是在2006年10月。一名70多岁的男病人因脑梗塞由三名家属送到急诊科来。她把病人安排到内科诊室，并为病人测血压和吸氧。当时医生正在处理另外一个病人，说一会儿就过去处理。此时，儿科正好有一个病人要护理，她就去了那里。当她从儿科出来时，看到老人的两名亲属在质问一名刚上班的护士，她过去问了一句：“有什么事吗？”对方反问：“什么叫急诊？”陈宁解释：“病情有轻重缓急，如是危重病人医生会尽快处理的……”没等她把话说完，一名30多岁的男子就气势汹汹叫她闭嘴，并扑上来打她，造成她左手腕被打肿，多处软组织挫伤。

海口市120急救中心急救科欧阳洁表示，相对其他科室，急诊室是医疗暴力的高发地。因为病人入院时需要紧急处理的情况很多，和病人及家属沟通的时间却少。仅2011年，海口市120急救中心就发生近10起伤害事件，全市范围内则有数十起恶性伤害事件。

记者通过6家医院公开报道的医疗暴力事件来看，仅2011年至2012年，就发生了9宗医生护士被打事件。其中导致了一名年轻的护士死亡。

在那些医疗暴力事件中，病人或家属的要求得不到满足而打人，占一半比例；另外醉酒患者打护士和医生也较多。此外，对医疗程序不了解、候诊时间过长、病人自认病情无好转、对服务不满意等都是引发冲突的原因。

患者：排长队看病被漠视让人不满

排队缴费、排队检查、排队等报告……，几小时过去了，病还没有看完。

对于医疗暴力事件，采访中，一些患者表示，虽然家属打人不对，但一些医护人员服务、解释、沟通等不到位，也让患者感到深感委屈和不满。

“凌晨5点去排队挂号，医生看病不用5分钟就完事了。”家住府城大园路的王先生表示，他有一次带一岁多的女儿去医院看病，为了能看上个专家号，他冒着寒冷起床去挂号，可当医生看病不够5分钟就打发他走了，而且还开了一大堆检查单。

临高县临城镇的陈先生表示，有一回，他的弟弟从临高到海口某三甲医院看病，医生检查

之后认为是腰椎间盘突出，建议最好做一个CT。等了2个多小时好不容易做完了CT检查，工作人员说第二天才能拿到结果。他弟弟三天后再去取结果时，工作人员查了半个多小时都没找到CT片，理由是来取片晚了，积压太多不好找。“检查要等一天，取个结果也要等半个多小时，这样的服务怎么不让患者抱怨呢！”陈先生说。

“看病排队，我们排了，药价高，我们忍了，可有人把我们的生死病痛放在心上？”患肾病的符先生说，有些检查是不是必须要做？有些药是不是必须要开？有些手术是不是必须要动？一些医务人员被多问几句就不耐烦了，态度之冷淡让人寒心。

根源：医患沟通不够缺乏信任导致

近年来，医患暴力冲突恶性事件频频发生，引起了社会各界的忧虑。“医疗暴力现象的出现，究其原因，一是医患双方的互不信任。”省医院医疗安全管理办公室王处长表示，患者或家属之所以到医院来闹，是因为不相信医生，怀疑治疗过程有问题。很多病人对医生的期望值很高，当医生不能达到预期期望值时，就会产生怀疑。

“我们并不否认个别医生的医德医风有问题，但绝大多数的医生护士是好的。”采访中，许多医护人员表示，近年来，一些医生的负面新闻，例如收红包、乱开药拿回扣等不断见诸报端，这样的信息被放大到病人眼里时，使病人对医生产生不信任。患者不信任医生，医生也变得不敢给病人治病，怕治不好会有患者找上门。“病好了，万事大吉；病没好，立刻翻脸。”这种以结果为导向的信任，成为医患关系的一大特点。

“沟通很重要。”对于医患纠纷频发的问题，何晶认为，还有一个重要原因就是医患之间信息不对称。由于医疗知识的专业性，医生占主导地位，患者处于被动地位。实际上病人对情感需求很重要，可有的医护人员不会表达。许多医生和护士超负荷工作，没有时间和精力和患者沟通。

近年我省各医院不完全医疗暴力事件一览

医院	时间	数量	事件
海南省人民医院	2004年到2011年底	22宗	30多个护士，22个被殴打过 多数被打护士多处软组织挫伤
海口市人民医院	2011年	4宗	一名医生被菜刀砍入院观察；一名医生被笔刺破手掌；一名护士被患者掐脖子差点窒息死亡；一名急诊科护士被打
海南省农垦总医院	2011年	1宗	一名放射科技术员被患者扇了一巴掌
海南省妇幼保健院	2012年1月至今	1宗	一名护士被患儿家属踹伤住院
海口市妇幼保健院	2011年至今	2宗	一名护士被患儿家长打，多处软组织挫伤；一名护士被患儿家属掌掴
儋州市中医院	2012年1月	1宗	一名护士被失去理智的吸毒人员用尖刀刺死

**中国平安 PINGAN** 电话车险 4008-000-000 专业让生活更简单

## 平安电话车险 好礼大放送!

**活动细则:**

活动时间：12年5月1日—5月31日

- ◎ 本次活动对象限定为车险到期日在2012年5月1日-6月30日之间，并且目前还没有投保的非营运私家车车主。
- ◎ 符合上述条件的私家车主拨打4008-000-000转1体验车险报价，即送精美遮阳套餐。
- ◎ 每车限领一份。

来电询价 无需投保 精美遮阳套餐免费送

快快来电抢礼品吧：4008-000-000

### 私家车商业险 2012年巨献 多省15%

千元以下单方车损现场报案一年3次免现场等待赔付

电话直销险种组合：  
车损+三者20万+座位+不计免赔  
实际保费优惠起。车险、上年赔付率优惠影响，以上价格仅供参考。  
保额高限，更多车型优惠价格请拨打4008-000-000咨询。

东风 14

1909元

凯越 1.5

2315元

**现在投保 免费升级成金牌服务 电话车险 选平安**

- 爱车大管家** 专业服务团队，全年365天24小时，贴心服务(代办年检保险)。
- 一天赔付** 万元以内车损赔款，资料齐全，一个工作日内完成赔付。
- 免费非事故道路救援** 拖车、换胎、送油、开锁、换电瓶、搭电救援、车辆救援。

全国服务热线：95511 全国电话报价：4008-000-000 网络自主报价：chesian.pingan.com