

医疗工作场所防止暴力行为中国版指南（2011-2012）

版权所有：[丁香园](#)

由于种种原因，医患之间的紧张情绪愈演愈烈，时有医患之间的恶性暴力事件发生，为了确保医疗环境健康有序、确保医生的身心健康、确保中国医改大计顺利推进，兹制定医疗工作场所防止暴力行为中国版指南，供医务人员参考使用。

一、简介

本指南主要分为事前防范、事中应对和事后处理三部分。分别针对医疗场所暴力事件的萌芽、爆发以及善后等不同阶段进行处理。

二、事前防范

事前防范是指针对可能出现的风险，预先采取或拟定一些必要的防范措施。事前防范可将恶性事故消弭于萌芽之中，是避免医疗场所暴力行为的最有效措施。

2.1 提高医患沟通的技巧

2.1.1 对全体医务人员包括医技和服务人员进行医患沟通技巧培训，建立规范化服务语言。有可能的话，通过评比各岗位最佳服务明星等方式来促进医务人员提高沟通与交流技巧。

2.2.2 通过医患沟通，让患者及时准确地了解自己的病情，积极配合医护人员参与治疗。在沟通时要把患者病情的转归尽早告知家属，提前和患者家属做好沟通工作，尤其是患者病情有可能向严重发展时，要提前向患者家属反复交待病情及风险，使其做好心理准备。

2.1.3 加强健康教育，建议在术前对病人及主要家属进行疾病的预后及手术并发症的全面培训教育。改变现在术前简单沟通签字了事的作风，建议医院成立专门的健康教育科。教育患者让其了解医学科学发展的现实情况，很多疾病还没有完美的治疗方案，医学科学正在进步，但不应过于强调所谓的“医学奇迹”。

2.1.4 注意提高自己的语言、礼貌修养，特别要注意自己的语言对对方的影响，

及时调整用词、语气。无论对患者病情很有把握或对患者疗效预期很差，与患者及其家属交流时尽量不要使用非常肯定的语气。对于熟人朋友，亲属同学介绍来的患者，也应该一视同仁，不要忽略以上步骤。

2.2 事前做好防范措施

2.2.1 要有危机意识，纠纷的苗头一旦萌芽，就要想到有演变为“医闹”的可能。

2.2.2 上班时间，诊室与病房不允许无关人员出入，一个病人的陪护最多一到两人，其他无关人等除非有当值医生的允许，才能进入病区。

2.2.3 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，如遇意外可一键呼出，直通医院保卫处或公安部门。紧急报警装置应该像火警装置一样普遍，并有定期检查措施。

2.2.4 值班时尽量避免独处一室，切勿背靠大门。

2.2.5 平时注意锻炼身体，上班时可以穿轻便运动鞋。

2.2.6 新入职的员工要及时熟悉工作环境周边的出入口，全体医护人员都应熟悉逃生通道。

2.2.7 手机设定好医院保卫处及公安部门的一键呼出的快捷键。事先可以编辑好求救短信储存在短信草稿箱中，便于事发时快速群发求救。

2.2.8 如有可能随身携带血型卡或在医院员工信息系统中增添这些信息。

2.2.9 建议医院后勤部门定时检查摄像头及存储设备是否有效。如有可能宜使用广角高清摄像头。

2.2.10 注意楼梯、走廊及地下停车场等易出现安保盲点地带的防护。

2.2.11 在诊室和病房集中区域设立安全屋，平时可用作杂物间或休息室，一旦有事发生即可发挥庇护用途。安全屋的大门及门锁需提高防护级别。

2.2.12 请求在医院内部设立公安机关的派出机构，医院自身也应建立健全安保队伍。

2.3 购买保险

建议医院为每一位身处一线的医护人员和保安队伍购买较高额度且保护全面的人身意外伤害保险。

三、事中应对

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。

3.1 纠纷发生时，保持冷静，正确判断。对患者及其家属的误解，要做好解释工作，要富有同情心和爱心，努力争取互相谅解。

3.2 对故意挑刺的人，首先也要以理服人，耐心解释。设法使矛盾双方分开，及时报告职能部门，可让当事人离开现场，或请病人到办公室坐下商谈，耐心倾听病人的投诉，使病人情绪平静，以免矛盾激化或升级。

3.3 如果事态恶化，无法控制，应及时报警或通知医院相关部门，鼓励尽可能多的同事、现场非涉事患者及家属立即向警方或安保部门求助。

3.4 注意自我保护，涉事医生使用周边顺手物品用于正当防卫，如利用钢制病历夹抵挡和防护砍刺；也可将白服叠厚，缠绕在左手或左前臂（左利手者可以缠绕右侧），抵挡各种钝器和锐器对身体的伤害。

3.5 如应对时间充裕，可以及时脱掉白服，混在现场人群当中，迅速脱离现场，以躲避伤害。

3.6 有条件者应互相扶助，及时逃离现场或躲于安全屋中。

3.7 个人处境安全后应及时通报上级，并通过医院总值班通知医院手术室进行备血和做好抢救涉事医生和患者的准备。

3.8 如果不幸被医闹暴徒围缠，有条件的应果断采取正当防卫的措施。

3.9 在逃离或抵挡过程中，应注意身上配饰——如眼镜、项链、戒指等带来的二次伤害。尤其是医护人员近视居多，在面对医闹暴徒时要非常注意保持一定距离，防止眼镜碎片造成的二次伤害。

3.10 如遇砸门砸窗等情况，可用室内桌椅等办公设施顶住门窗。

四、事后处理

事后处理是指暴力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。

4.1 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。

4.2 医务科中附设熟悉相关法律的人员，能够及时合法的取证、能够保障医生的权利。有条件的医院可以设置独立的法务科，聘请专职律师。

4.3 积极配合公安机关做好现场证据的固定工作，并保存好现场照片、伤痕照片和监控视频，及时寻找目击者进行笔录。

4.3 对涉事的医护人员和安保人员应做好心理抚慰工作，个别难以承受者应有心理支持的预案。

4.4 在不影响公安机关办案的前提下，医院应当敦促公安机关尽快选取合适时机，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，主动和媒体保持畅通的联系渠道，确保信息发布及时准确。

四、结语

毋庸讳言，医疗场所频现暴力事件有其深层次的原因，在大环境无法迅速改善的情况下，希望这份指南能够帮助医疗机构及个人在医患纠纷的事前、事中和事

后加以合理应对，以避免无谓的生命财产损失。

致谢

在本指南的成文过程中，丁香园两千余名医生会员给予很多宝贵意见和建议，在此恕不一一列举，谨一并表示真诚感谢。