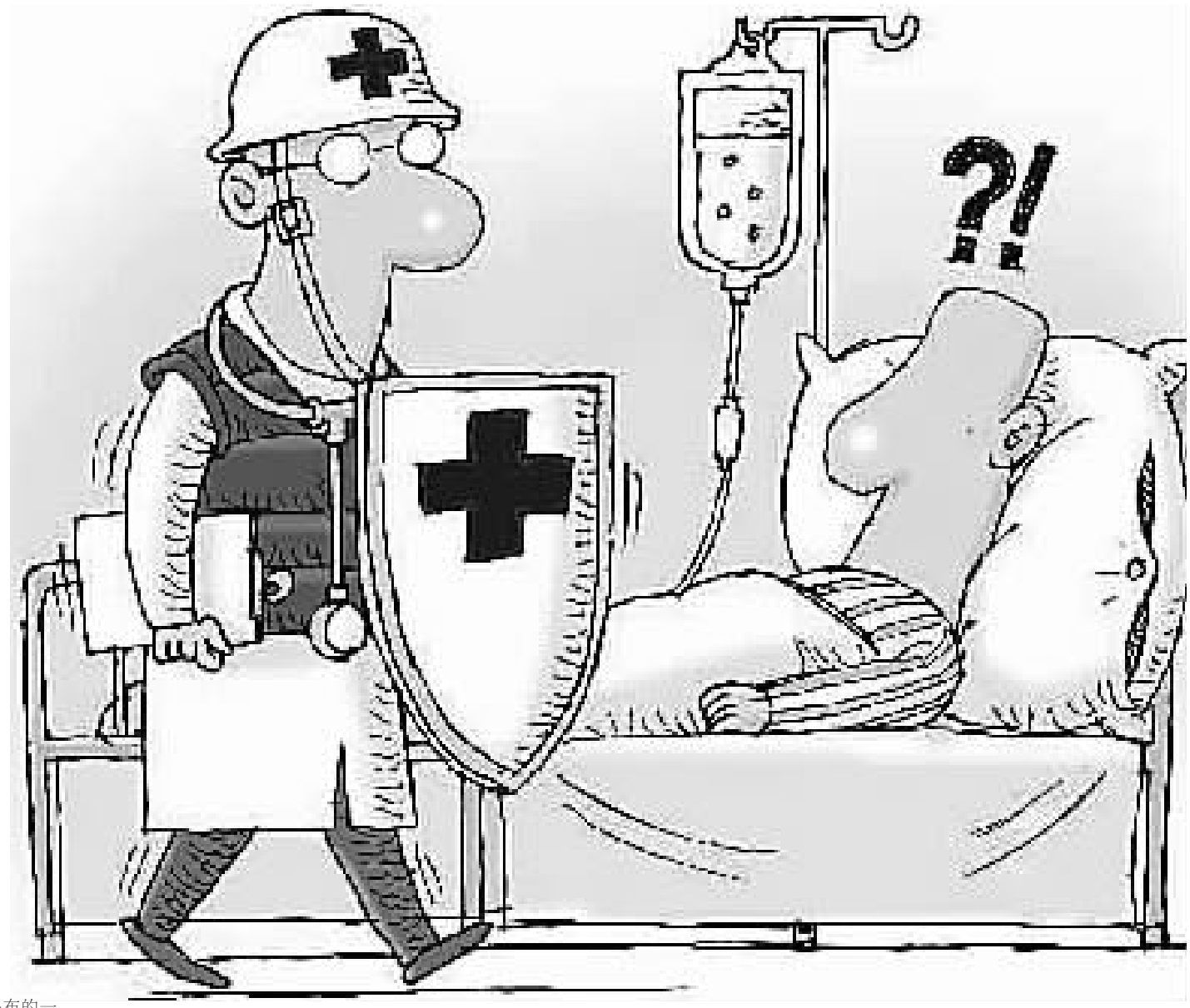
医患矛盾世界存在：美国十年内百起枪击 以色列每年数千暴力

如何整治打医生？

美国入重罪 日本买保险



哈医大杀医案、天津杀医案……种种阴影还未消散，本月10月25日发生的温岭杀医案无疑把医患关系再次推上风口浪尖。

其实，医患矛盾在很多国家都存在。在解决矛盾方面，有国家立法保护医护人员，严惩殴打行为；有医疗机构对医护人员进行防范武力的专业培训；也有医院从改善管理着手，加强安保措施，多管齐下。

调查

美国 枪击医护 十年百起

美国约翰·霍普金斯大学在今年公布的一项调查显示，从2000年至2011年，全美医院内共发生91起枪击事件，主要集中在急诊室；另外还有63起枪击事件发生在医院大楼外面。

据报道，2010年，美国加州马第尼斯护士辛西娅被一名她长期照料的病人杀害；同年，在美国巴尔的摩市丹伯雷医院，一名病人开枪杀死自己母亲的主治医生后吞枪自杀。

病人或病人亲友对医护人员施暴的原因有很多，其中药物上瘾者或精神病患者最容易施暴，其他原因包括病人长时间等待、对医疗效果不满等。

应对

袭击医护 按重罪处置

目前，美国已经有38个州专门立法保护医护人员。很多州的法律规定医护人员必须参加政府相关机构义务提供的反暴力培训，同时还加大了对袭击医护人员的惩处力度。去年11月，美国纽约州通过了暴力袭击医护人员法例，将袭击值班医护人员的行为按重罪处置。

美国加州医院协会特别为医护人员举办应对枪击暴力的专题培训，学习自保。今年以来，已经举办了17场培训，每场培训持续8小时。协会认为，很多暴力突发事件往往在警方介入前已经结束，因此医护人员学习应对和自保技能很必要。而在发生医生被病人枪杀的丹伯雷医院，医院特别邀请美国联邦调查局探员来讲课，让医护人员了解暴力事件发生前的一些行为规律，以防患未然。

此外，一些医院还发布一些行为指南，如不要透露个人联络信息、不要用强烈的灯光和色彩刺激病人等。

调查

以色列 暴力减少 辱骂增加

在以色列，有调查发现近年来对医护人员的暴力袭击现象减少，但是言语辱骂的现象增加。

以色列卫生部的统计数据显示，2008年以色列医院发生4000起袭击医护人员事件。2009年和2010年分别下降至3670起和2528起。去年，以色列卫生服务和卫生政策研究所对705名医生和护士进行调查。

调查发现，在所掌握的4047宗暴力袭击医护人员个案中，39%与医护人员的行为有关，29%与病人有关，16%与医院管理有关。此外，有10%的病人袭击医护人员事件是由病人等待治疗的时间过长导致。

应对

提高医院服务水平

调查报告指出："无论如何，医护人员都不应该遭受暴力对待。同时，医护人员也应该以负责的态度去解决矛盾，防止暴力冲突升级，他们应该获得必需的工具支持。"

调查还发现，医院方面有责任在管理上作出改善，包括避免医护人员人手不足、医院过分拥挤等。这些因素都可能导致暴力行为发生。报告指出，医生可以通过增强病人和病人患者的信心，来缓和气氛，减少矛盾。例如，在面对患者提问时，医生应该表现得更耐心、更详细地回答问题。以色列正研究在国家层面规范医疗机构管理和运作标准，提高医护人员的服务水平，减少医患矛盾。

日本 给医生买事故保险

日本非常重视对医院和医生的监督工作，并提倡法治之下"以和为贵"。在处理医患关系方面，积累了很多经验。

首先，加大对医院和医生的监督。在政府指导下，医疗评估机构纷纷诞生，一般每过一年就由民众、官员和独立专家对所有医院和在职医生进行综合评分，对评估合格者发合格证书，对不合格者提出各种不同级别警告，并向媒体公示。

其次，在政府的监督下，要求医院给医生购买"事故保险"。于是大多数中、小纠纷便可通过保险公司获得解决，避免了发展为更大的医患矛盾。

第三，从事故吸取教训。厚生劳动省建立了医疗事故数据库，成立了由医生、律师、民间组织代表参加的医疗事故研讨会，着重查明事故原因，并举一反三。

印度 文身保镖进驻医院

印度医院每年都发生数千起医护人员遭遇攻击事件。财力雄厚的医院只好聘请身材健壮、手臂上有文身、看上去有足够震慑力的保镖站岗，防范闹事家属。

一家名为乌帕德希雅的印度医院，在医护人员遭遇患者曲棍球袭击后，无奈聘请了21位之前从事酒吧门卫或摔跤手的专业保镖协助医院安保工作。这些保镖分三班执勤，驻守在繁忙区域，重点守护手术室、急诊室。当然，在工作中他们遵循"动口不动手"的原则。**据《北京晚报》**