

Restorative Justice: The Subjective Construction of Medical Social Workers Involved in Doctor-patient Disputes

Jie Wang Siqu Yang Xuan Wang Baoyue Yu

Nanjing Normal University, Nanjing, Jiangsu, 210000, China

Abstract

The current tense doctor-patient relationship is essentially the alienation and rupture of doctor-patient relationship, which reflects the subjective deviation of both sides. The intervention of traditional medical social workers separates the process of dispute prevention, treatment and disposal, and stops at the alleviation of doctor-patient relationship. Through interviews with medical social workers, doctors and patients in hospitals affiliated to J Province in China, this paper explores the subjective differences of doctor-patient disputes, and strives to construct the intervention of doctor-patient disputes with medical social workers as the main body of restorative justice, so as to realize the survival and cooperation of doctor-patient relationship.

Keywords

restorative justice; medical social workers; doctor-patient relationship

修复式正义：医务社工介入医患纠纷的主体性建构

王杰 杨思琪 王璇 俞包玥

南京师范大学，中国·江苏南京 210000

摘要

当下医患关系紧张，本质上是医患关系的疏离与破裂，反映了双方的主体性偏差。传统医务社工介入割裂了纠纷的预防、处遇和处置过程，止步于医患关系缓和。论文通过对中国J省属医院医务社工、医、患三方的访谈，探究医患纠纷的主体性差异，致力建构以医务社工为修复式正义主体的医患纠纷介入，实现医患关系的存续与合作。

关键词

修复式正义；医务社工；医患关系

1 引言

随着社会经济快速发展，医疗体系改革深入开展，人们带着对生命质量和健康需求的更高愿望跨入了新纪元^[1]，从宏观社会环境来看，资源侧供给与患者需求侧预期矛盾突出^[2]，致使当下医患冲突愈演愈烈，各类医患纠纷层出不穷。

2 问题的提出

从本质上来看，医患纠纷是医患关系的疏离与破裂，反映的是医患双方的主体性偏向与偏差。从医患关系干预的相关研究文献来看，医务社工是医患关系处理的重要主体——在事前预防方面，医务社工强调患者在接诊过程中接受社工服务构建和谐医患关系^[3]等；在医患纠纷发生处置中，强调医务社工冲突干预^[4]等；在事后处置方面强调引入社工等第

三方调解^[5]等。

但从医患纠纷的实际处遇来看，预防和事后规制都有一定滞后性，且事后规制强调非修复式强制介入，对于医患关系的存续具有一定破坏性；而处遇过程中的认知干预、社工调解等往往倾向于缓和医患关系，实际上难以修复医患关系和矛盾。基于医务社工作为医患二元主体之外的第三方角色，通过对江苏省属医院医务社工、医、患三方的访谈，探究如何推动医患关系在缓和基础上实现整体性修复，促进医患关系的存续与合作，是论文的核心问题。

3 医患纠纷中的主体性差异廓清

3.1 诉求与回应的话语体系偏离

在医疗机构中的，患者的身心健康状况、疾病风险、病理成因、疾病治愈等诉求，都是患者作为医疗求助主体的基本话语视角。疾病的治愈并非患者的唯一诉求，患者更加渴望知其然且知其所以然。但作为医疗主体的医生，面对较为

【作者简介】王杰（1997-），男，中国江苏扬州人，硕士，实习研究员，从事医务社会工作、社会工作实务等研究。

严格的医疗处遇制度,医疗判断要基于询证的事实性指标,即使专家门诊也要做到有据可循。从医生的话语体系来说,严谨的指标胜于经验性的判断,经验性的判断需要量化的检查来验证。个体多样性的需求话语体系在当下较为紧张、负荷较大的医疗话语体系中很难获得全面的回应,诉求与回应的偏差在缺乏沟通理解的前提下,极易造成冲突。

3.2 行政与服务的价值体系偏差

现阶段,绝大多数的医疗机构为公立医疗机构,在科层制的基础上,虽处于改革的浪潮里,但对于行政价值体系的路径依赖依然存在。服务至上的理念是医疗行政体系变革的重要核心,但同市场化的服务价值体系在内容和本质上还存在偏差。医疗系统的行政服务价值体系致力于建设规范化、标准化的服务体系,而患者主体更认可市场化服务价值体系。行政价值同市场化服务价值偏差是现阶段国情现状,区行政化的过程还需要医患的共同努力。

4 医务社工修复式介入医患纠纷的契合性

修复式正义原引与司法体系,秉承同惩罚式刑法相对的司法理念的法治精神^[6],即倡导在冲突发生后疗愈创伤、恢复平衡、修复破裂关系,在寻求真相、道歉、抚慰、复原中伸张正义^[7]。

4.1 医患纠纷的非对抗性

从医患纠纷的主体性差异来看,医患关系在话语体系、专业认知、服务价值体系方面都存在一定偏差,但纠纷产生的核心并非对抗性、不可调和的矛盾。从医患纠纷的诉求与回应角度来看,医患之间在疾病的治愈上存在高度的目标一致性。

4.2 三元主体的平等合作性

围绕疾病治愈的基本目标,医务社工、医、患三者之间是平等、互助、合作的基本关系。在话语体系的偏离上医务社会工作者可以构建起新的话语体系,协助医患沟通;在医疗专业认知差异层面上,医务社工可以深入开展医患团体关系建设,增强医患专业关系黏合;在行政与服务价值体系的偏差中,医务社工可以构建起市场化的补充服务体系,贴近患者及其家属的服务需求^[8]。

4.3 内涵理念的一致性

从医务社工修复式介入医患关系的具体内涵及理念来看,修复式正义和医务社工都具有尊重性、协调性、赋能性、正义性和对话性等属性。强调尊重双方发权利,协助双方及其家属进行充分的对话,澄清自我,有机会主动向被害人、双方家庭真诚道歉及承担责任,并经历自我认知及情绪之正向转变,改善双方自信与动力,协调启动再整合之重建机制,并降低其再冲突的机会,最终从整体角度构建一个非敌对、无威胁的安全环境。

5 医务社工修复式介入与破解

5.1 修复式正义精神

在医务社工危机介入过程中,应引导医患双方树立非惩戒、报应式正义精神,惩戒式解决方式不仅耗费双方大量资源、精力,且效果不佳。主张医患双方疾病治愈合作的一致性目标原则,积极构建合作、修复的基本正义精神,明确修复意义远大于惩戒。同时,修复式解决医患纠纷,或将患者安全、医疗质量监控、医患关系改善有机结合,有助于避免医方注意力过度集中于避免责任,构建医患信息共享,摒除医患系统性缺陷的合作性关系。

5.2 再整合与增能

通过医务社工修复式介入医患纠纷,在实际个案中将促进医患的合作关系,基于医患非敌对、真诚沟通的基础上,将有利于改进双方自信与动力,实现双方认知、情绪、动力的正常转变,并鼓励双方积极承担相应责任,共同实现疾病疗愈的基本目标,实现医患双方专业关系的再整合,同时,在实际层面上,从医患关系的源头降低医患再冲突的机会,最终或可从医患关系整体环境角度构建一个非敌对、无威胁的和谐医患安全环境。

6 结语

基于修复式正义精神的医务社会工作,对于医患纠纷的干预,核心是构建医务社工的修复式正义主体性,明确纠纷中的修复意义远大于惩戒,强调整体化解风险的同时维护医患权益,试图破解医患关系中的系统性合作障碍,以期实现医患关系的存续与合作,共同创造安全、和谐、正义的医患环境。

参考文献

- [1] 卢建华,吴建国,潘睿,等.我国现阶段医患关系的社会学研究[J].中国医院管理,2004(2):55-57.
- [2] 罗茜.权力、信任、规则:医务社会工作深度嵌入医疗场域的机制分析研究[D].上海:华东理工大学,2021.
- [3] Richardson Julia. Making Restorative Justice Friendly for 1st Grade[J]. Childhood Education, 2021(7):43-44
- [4] 张斌.构建和谐医患关系的探讨——基于医务社会工作视角[J].社会科学家,2011(7):127-129.
- [5] 李国建.论医务社会工作介入医患冲突的调解机制[J].中国卫生事业管理,2017(11):821-823.
- [6] 沈燕飞,夏圣平,蔡辉.甘肃省医疗纠纷第三方调解机制实践与优化策略研究——基于福建,浙江两省实地调研[J].中国卫生事业管理,2018,361(7):43-44+83.
- [7] 张一奇.论我国医务社会工作的高质量发展[J].中国社会工作,2021(18):13-15+19.
- [8] 韩红俊.修复式司法:实现社会和谐的一种范式[J].甘肃政法学院学报,2007(3):95-101.