

基于社会学视角的疾控中心在医患纠纷中的干预策略研究

王圣清

江苏省疾病预防控制中心，江苏 南京 210003

摘 要： 疾控中心作为公共卫生体系的重要机构，其医患纠纷具有特殊性，主要发生在疫苗接种、流行病学调查、应急处置等公共卫生服务场景中，涉及服务认知差异、群众预期落差及社会信任问题。本文基于社会学视角，以疾控中心保卫处为研究对象，结合冲突理论、互动仪式链理论和社会信任理论，提出预防性、协同性和规范性三大干预策略，强调思想政治工作与首接应接职能的深度融合。通过构建从风险预警、协同治理到应急管理后续跟进的全流程治理体系，推动纠纷治理从被动应对转向主动预防，为疾控中心的长效治理提供理论支撑与实践路径。

关 键 词： 社会学视角；首接应接；思想政治工作；疾控中心；医患纠纷

Study on the intervention strategies of CDC based on sociological perspective in medical disputes

Wang Shengqing

Jiangsu Provincial Center for Disease Control and Prevention, Nanjing, Jiangsu 210003

Abstract： As an important institution in the public health system, the CDC's medical disputes have special characteristics, mainly occurring in public health service scenarios such as vaccination, epidemiological investigation, and emergency response. They involve service cognition differences, public expectation gaps, and social trust issues. Based on the sociological perspective, this paper takes the security department of the CDC as the research object and combines the theory of conflict, the theory of interactive ritual chain, and the theory of social trust to propose three intervention strategies of preventive, coordinative, and normative. It emphasizes the deep integration of ideological and political work with the initial response function. By constructing a full-process governance system from risk warning, coordinated governance to emergency management and follow-up, the paper aims to promote the shift of dispute resolution from passive response to active prevention, providing theoretical support and practical pathways for the long-term governance of the CDC.

Keywords： sociological perspective; initial response; ideological and political work; CDC; medical disputes

引言

疾控中心在开展疫苗接种、流行病学调查、应急处置等公共卫生服务过程中，常面临服务对象的质疑和不理解，这既反映出公共卫生认知的差异，也暴露了群众对预防性医疗服务的期望与实际之间的落差。保卫处作为疾控中心突发事件的首接应接部门，需要突破传统安保思维，将思想政治工作融入日常工作中。基于社会学视角，本文结合冲突理论、互动仪式链理论及社会信任理论，从预防性、协同性和规范性三方面提出治理策略，探索思想政治工作与首接应接工作的深度融合路径。

一、保卫处在医患纠纷中的首接应接职责与思政工作的重要性

（一）保卫处首接应接职责的定位

保卫处作为疾控中心突发事件的首接应接部门，其工作重点

在于及时发现、快速响应和有效引导。与医院保卫处不同，疾控中心保卫处主要职责是：

1. 突发事件快速响应和初步应对
2. 信息及时收集和准确上报
3. 现场秩序合理引导

4. 群众情绪初步疏导

（二）思政工作在突发事件应对中的独特作用

保卫处的实践表明，在突发事件应对中，单纯现场管理难以实现良好效果，需要将思想政治工作融入首接应接工作中，发挥其特有优势。

1. 思想引领作用

疾控中心的工作具有预防性和专业性特点，容易与群众产生认知差异^[1]。例如，在疫苗接种过程中，工作人员依据专业规范要求健康筛查和操作，而服务对象可能对这些必要程序产生疑虑。思想政治工作通过通俗易懂的政策解读和科学知识普及，帮助群众理解这些必要程序的重要性，消除认知障碍。

2. 情绪疏导作用

突发事件中的情绪管理至关重要。服务对象可能因等待时间、操作程序等产生焦虑或不满情绪，工作人员也可能因高强度工作而出现疲惫。思想政治工作通过换位思考、耐心倾听等方式，及时化解双方情绪对立，为理性沟通创造条件。

3. 信任构建作用

公共卫生服务中的信任关系需要持续维护。思想政治工作注重通过提升服务透明度、加强政策宣传、完善反馈机制等方式，构建起疾控中心与群众之间的信任纽带。在日常工作中不断强化服务意识，提升群众对疾控中心工作的理解和认可^[2]。

二、疾控中心公共卫生服务纠纷的社会学分析

（一）纠纷的社会根源

1. 结构性问题

疾控中心作为预防性公共卫生服务机构，其工作性质与群众就医习惯存在天然差异。在疫苗接种、流行病学调查、应急处置等服务中，工作人员面临着高强度的工作压力和严格的操作规范要求，而服务对象多为健康人群，对预防性医疗服务的必要性认识不足。这种结构性矛盾导致双方在服务过程中容易产生分歧，为纠纷埋下隐患^[3]。

2. 认知冲突

公共卫生服务的专业性与众人对其认知的简单化之间存在显著差距。例如，在疫苗接种中，群众可能不理解接种前的健康筛查必要性，或对接种后可能出现的正常反应产生过度担忧。这种认知差异在沟通不充分的情况下，容易演变为对服务质量的质疑。

3. 社会信任危机

部分公共卫生事件的负面舆情以及网络谣言的传播，影响了群众对疾控中心工作的信任。这种信任缺失使得原本简单的工作程序也可能引发争议，服务过程中的细微偏差都可能被放大为重大问题。

（二）纠纷的互动性特点

疾控中心的医患纠纷呈现出特殊的互动特点。由于服务对象多为健康人群，其对预防性医疗措施的抵触情绪往往更为明显。工作人员的专业解释容易被理解为官僚作风，而服务对象的疑虑表达则可能被视为不配合工作。这种负面互动循环不断累积，容易将单纯的程序性分歧演变为情绪化对抗。

三、基于社会学视角的干预策略

（一）预防性策略：风险防范与思想引导

在疾控中心医患纠纷的预防性策略中，要强化预警机制与思想教育的基础性作用。保卫处作为首接应接部门，需要建立系统的预警评估体系，对重点区域进行动态监测和风险研判^[4]。通过科学设置评估指标，及时识别潜在风险，实现早发现、早预警、早干预。同时将思想政治工作融入日常预防中，通过多样化的教育引导方式，增进群众对公共卫生服务的理解和认同。这种预防性策略注重源头治理，通过提升保卫处人员的专业能力和服务水平，构建起纠纷防控的第一道防线。

在疫苗接种、流行病学调查、应急处置等重点区域，预防性策略可以通过多个维度展开。保卫处应建立现场巡查制度，通过观察等候区人员密度、群众情绪状态、咨询频次等指标，评估风险等级^[5]。针对高峰时段，可增派人员进行重点引导和解释。在显眼位置设置公共卫生知识展板和流程指引，帮助群众了解接种程序和注意事项。对保卫处人员开展专项培训，提升其政策解读能力和沟通技巧，使其能够准确解答群众咨询，妥善处理异议。可在等候区设置便民服务站，提供政策咨询和流程指导，主动发现和化解群众疑虑。通过科普宣传和政策解读，帮助群众理解规范操作的必要性。

预防性策略的核心在于将被动应对转变为主动预防。通过完善预警机制、加强思想教育、提升服务能力，形成系统化的预防体系。这种策略能有效减少医患纠纷的发生，也能提升疾控中心的服务质量和群众满意度^[6]。

（二）协同性策略：信息共享与协同配合

协同性策略在疾控中心医患纠纷应对中具有重要意义，其核心在于构建多方联动机制。保卫处作为首接应接部门，需要建立快速高效的信息传递体系，确保突发事件信息能够及时准确地传递至相关部门。通过构建部门间信息共享平台，实现资源整合和协同配合。这种联动机制包括内部各科室的紧密协作，还需要整合外部资源，形成多层次、立体化的协同应对网络。保卫处在此过程中既是信息枢纽，也是协调纽带，将思想政治工作理念贯穿于信息传递和部门协作的各个环节。

尤其在疫苗接种工作中，协同性策略的具体实施可以从多个层面展开。当保卫处发现可能引发纠纷的情况时，应通过信息共享平台立即向相关部门发送预警信息。业务部门可及时介入，提供专业解释和技术支持；宣传部门可协助开展政策解读和科普宣传；街道社区可发挥基层治理优势，协助做好群众工作。对于较为复杂的纠纷，可邀请公共卫生专家提供咨询建议，必要时启动媒体沟通机制，主动发布权威信息，澄清疑虑。各部门根据预设的联动预案，明确职责分工，协同开展应对工作。定期组织联合演练，检验预案可行性，提升协同应对效能。

构建协同联动机制是提升疾控中心医患纠纷应对效能的关键路径。这一机制强调信息共享、资源整合和协同配合，通过多方参与实现纠纷的高效应对。保卫处要持续完善信息传递机制，强化部门协作意识，优化外部资源整合方式。同时将思想政治工作融入协同应对全过程，推动形成更加科学有效的纠纷治理体系^[7]。

（三）规范性策略：标准化处理与跟踪改进

在疾控中心的医患纠纷应对中，保卫处作为首接应接部门需要构建系统化的应对策略体系。通过建立规范化的首接工作流程，明确标准和原则，将思想政治工作融入每个环节。保卫处应当注重首接环节的规范性和专业性，包括现场秩序维护、信息收集研判、情绪初步疏导等关键任务。同时建立分级响应机制，根据纠纷性质、规模和风险程度，启动相应等级的应对预案，实现资源的合理调配和科学应对。在具体工作中，应重视首接人员专业能力培养，使其既能严格执行工作规范，又能灵活运用思想政治工作方法，实现柔性化应对。

在疫苗接种等公共卫生服务场景中，保卫处需要精准把握纠纷等级特征并采取相应措施。当出现群众对接种流程质疑时，首接人员应当迅速到场，通过专业的沟通技巧了解诉求，同时评估事件风险等级。对于一般性质疑，可采取耐心解释、科普宣传等方式化解；对于情绪激动的群众，应将其引导至单独区域，启动二级响应预案，协调专业人员进行深入沟通；如遇群体性事件苗头，则需启动最高级别预案，及时上报并协调相关部门联动应对。在应对过程中，应始终保持专业冷静的态度，通过政策解读和情理疏导，逐步化解矛盾。同时做好过程记录，为后续改进提供依据^[9]。

建立完善的跟踪改进机制是提升应对效能的重要保障。保卫处应定期对应对案例进行分析总结，找出工作中的共性问题 and 短板。通过建立回访制度，了解群众对应对过程的反馈意见，评估工作实效。针对发现的问题，及时优化工作流程，完善应对预案，持续提升首接应接工作质量。

四、社会学理论支撑

（一）冲突理论

疾控中心的医患纠纷深刻反映了公共卫生服务中存在的认知差异与专业壁垒。疾控中心作为预防性医疗服务机构，具有较强的专业性和严格的操作程序，而服务对象多为健康人群，缺乏对这些服务必要性的深刻理解。公众通常将疾控中心的服务与常规医疗服务区分开来，未能充分认识到预防性措施的价值和意义。专业性知识和公共认知之间的差异常常成为矛盾的根源，导致双方在服务过程中的误解与对立情绪的积累。思想政治工作通过加强科学普及、政策解读和信息透明化，帮助群众理解预防性服务的重要性，促进对服务流程的理性认知。通过有效沟通，逐步消除误解，从而化解冲突并推动理性对话的形成。这为构建更加和谐的医患关系提供了理论基础^[9]。

（二）互动仪式链理论

根据互动仪式链理论，疾控中心的医患纠纷通常表现为一种情绪的链式反应。服务对象在接收到不完全的信息时，往往会产生抵触情绪，特别是在面对预防性医疗措施时，这种情绪更加明显。与此同时，工作人员因严格执行操作规范，可能缺乏灵活的沟通技巧，导致双方的负面情绪不断积累。在这种互动中，群众的情绪反应往往加剧工作人员的压力，而工作人员的标准化解释和沟通方式，反过来可能被群众视为冷漠甚至官僚。思想政治工作在這一过程中扮演了重要角色。通过共情式的对话与情绪疏导，工作人员能够打破这种负向互动

链，改善沟通氛围，帮助群众理解严格程序背后的健康保障意义，从而使双方的互动从对立走向理解，避免了矛盾的进一步加剧。

（三）社会信任理论

公共卫生服务中的信任危机来源于多方面的因素。首先，部分公共卫生事件的负面舆情和媒体报道破坏了公众对疾控工作的信任。例如，疫苗接种或疫情防控中出现的误解和网络谣言往往加剧了群众的疑虑和担忧。这些信任危机加剧了医患之间的情绪对立，使得纠纷处理变得更加复杂。思想政治工作通过提升透明度、加强政策解读、开展科普教育等措施，能够帮助公众更好地理解公共卫生工作的必要性和价值。通过准确、及时的信息传递，纠正认知偏差，并提升服务意识，工作人员能够有效地减少因信任缺失而产生的纠纷。具体来说，透明的工作流程、清晰的政策解读和积极的反馈机制能够帮助建立信任，提高群众对疾控服务的认同感。同时，通过持续的科普教育，公众的信任度和依赖度得到提升，为医患关系的和谐稳定奠定基础^[10]。

五、结束语

疾控中心在开展公共卫生服务过程中的医患纠纷治理需要从传统的被动应对转向主动预防和系统应对。基于社会学理论，本文从思想引导、情绪疏导到制度优化提出预防性、协同性和规范性三大策略，构建了一个涵盖事前风险预警、事中快速响应、事后跟踪改进的全流程治理框架。通过整合思想政治工作的引导作用与保卫处首接应接的专业职能，不仅提升了纠纷应对的及时性和有效性，也为疾控中心公共卫生服务的顺利开展提供了保障。未来需要进一步完善部门间的信息共享与联动机制，强化保卫处人员在首接应接工作中的专业能力，特别是在疫苗接种、流行病学调查、应急处置等重点区域的精细化管理实践。同时，通过建立常态化的群众反馈机制和深化思想政治工作在公共卫生服务中的作用，不断优化服务流程，构建和谐稳定的工作环境，为疾控中心各项工作的有序开展提供持续保障。

参考文献

- [1] 严大力. 公共危机管理视角下的自贡市第四人民医院医患纠纷治理问题研究 [D]. 四川: 电子科技大学, 2023.
- [2] 王得颖. 新形势下我国医患纠纷问题成因与治理机制建设研究 [J]. 佳木斯职业学院学报, 2023, 39(6): 46-48.
- [3] 陈靓. 温州市公立医院医患纠纷治理优化研究——以 Z 医院为例 [D]. 上海: 上海师范大学, 2022.
- [4] 张伟一. 淮安市 H 医院医患关系失和问题治理研究 [D]. 上海: 上海师范大学, 2023.
- [5] 赵琪诗. 医患沟通问题的调查与研究 [D]. 大连医科大学, 2012.4.
- [6] 路瑾. 基于社会角色理论的医患关系研究 [D]. 西北师范大学, 2013.5.
- [7] 朱玉芹, 朱丹凤. 公共组织冲突管理研究综述 [J]. 陕西理工学院学报 (社会科学版), 2011, 29(1): 17-22.
- [8] 韦长伟. 中西方冲突管理的应急式与常规化 [J]. 云南社会科学, 2011, 2(1): 5-9.
- [9] 黄光亮, 许红华. 劳资冲突管理机制探析及模型建构——以信息不对称类型为例 [J]. 经济与管理, 2011, 25(6): 50-53.
- [10] 陈效林. 自治组织视角的医患纠纷调解机制——基于启东医调委的案例研究 [J]. 中国行政管理, 2018 (4): 142-148.