

本期关注

医患关系是指医院、医务人员与患者及家属在医疗活动中的相互关系。医患之间有一个共同的目标就是帮助患者战胜疾病、减少痛苦、保障健康和生命安全。对疾病的知情权、疾病治疗的可能转归、治疗方案及经济开支,都是患者及其家属关切的问题,也是医院与患者进行有效沟通的主要内容,如果处理不当,会引起患者对医院的不满和投诉。

研究显示,在二级综合医院,医患冲突多数缘于沟通不充分,医院忽略患者的需求,造成患者的不满。由此可见,畅通医患沟通渠道,可有效解决医患矛盾,提高患者的满意度和信任度,构建和谐医患关系。因而,加强患者的投诉管理在基层医院管理中,也具有相当重要的作用。

基层医疗机构如何做好医疗投诉管理

□胡亚东

加强投诉管理的意义

以前,医院管理者通常会认为患者投诉是件麻烦事,因此,一旦出现投诉,就会着眼于处理与投诉相关的医务人员和出现投诉的科室,导致医务人员和科室管理者惧怕患者投诉,避之不及。

今天,我们要转变观念,把患者的投诉看成是医院不可多得的“珍贵的礼物”。

有研究数据表明,对医疗服务不满意,只有少数患者会选择投诉,大多数人会选择沉默。在选择沉默的这部分人中,只有少数人会再次到同一家医院就诊,很大一部分人会选择去别的医院就诊,有的还会跟同事、亲友表达自己对医院的不满,甚至会到医院吵闹、出现暴力伤医行为等。

我们要明白,患者通过投诉,将不满告诉医院,也是在给医院一个机会,让医院可以改正不足之处,把患者的不满意重新转化为满意,以赢得患者的认可和信任。

一、投诉显示了患者对医院一定的信任

投诉对患者来说,是有成本的。当今社会,医院竞争激烈,患者有许多选择。尽管如此,患者仍然不辞劳苦向医院投诉、反映情况,证明了患者对医院是有信任基础的,希望医院能改进不足,能给患者提供更好的服务。

二、处理好投诉,可以促进医院的发展

通过处理投诉,医院可以发现管理中存在的、被人们忽略甚至是不易察觉的缺陷,可以帮助医院找到问题,持续改进,完善管理,提升服务。

三、倾听患者的投诉,有助于开辟新的服务

我们通过对患者的投诉进行分析,发现相当多的投诉源于医院忽略了患者的隐性需求。患者的需求得不到满足,从而导致了不满。倾听患者的投诉,有助于医院找到这些隐性需求点,为医院开辟新的服务提供思路。

四、投诉提醒医院预防危机

投诉的无效处理不仅会影响医院的形象与口碑,还有可能给医院带来更大的危机。一个患者的不满情绪可以弥散到周围的群体。及时有效处理患者的投诉,不仅能够重新获得患者的满意,还可以预防危机进一步蔓延,或遏制更大危机的出现。



投诉分类管理

对待投诉意见,医院相关部门一定要及时处理,但又不能仅仅满足于此,更加重要的是要对投诉进行分类。

这样做,有助于对投诉的问题进行整体分析,从而为制定相关改进措施提供依据。

根据投诉产生的原因,我们可

将其大致分为医疗质量问题、医德医风问题、管理协调问题、沟通与服务技巧问题、条件限制问题等。

医院要设立专门的投诉受理机构,由专人负责,对投诉进行分类登记,并下达不同部门进行处理,尽快回复患者。

完善投诉管理机制

一、加强医务人员教育,提高医务人员意识

患者的投诉是一件“珍贵的礼物”,必须就这个观点对医务人员

进行反复教育和灌输,让医务人员真正意识到从投诉中可以及时发现医院存在的问题,解决医院潜在的危机,提高医院的管理水平。只有这样,医务人员才不会在内心对投诉产生抗拒心理,才会从投诉中得到启发,积极寻找解决问题的办法。另外,医院要妥善处理、分析投诉,以批评教育、持续整改为目的,不要轻易处理当事人,以减少医务人员的思想压力。

二、畅通投诉渠道,避免投诉升级

要完善投诉管理体系,必须设置畅通无阻的投诉渠道,让患者将不满畅快地宣泄出来,同时让患者知道他们的投诉能得到医院的重视。

医院可以在醒目的位置设置方便明确的投诉工具,如意见箱、投诉电话、咨询台等。另外,医院还可以通过病友会、工休会、院长查房、患者满意度调查等方式,主动征询患者的意见,以避免患者投诉升级。

三、进行专项培训,提高沟通能力

好的投诉管理体系,除了让患者知道去哪儿投诉,还必须让医务人员知道如何对待投诉。

医院的每位医务人员都可能成为投诉接待人员,每位接受投诉的医务人员

在患者眼中,都代表着医院的形象。医务人员的态度代表着医院的态度,因此,医院要对医务人员开展专项培训,让医务人员了解投诉管理的内容、接待投诉的流程等。

近年来,我们医院逐渐重视这方面的管理,建立了“零投诉”机制,把投诉事件纳入绩效管理,对医务人员进行沟通技巧培训,提高医务人员的沟通能力,为营造良好的医患关系提供条件,取得了一定效果。

四、医院处理投诉的目的是提升自身服务质量,让患者满意

投诉接待人员在处理投诉时,要掌握一定的原则和技巧,既能解决患者的问题,维护患者的利益,也能让医院不丧失尊严,维护医院的利益。

投诉接待人员应先关注患者的心情,再关注患者提出的问题。解决问题时,接待人员首先要设法将投诉者带离现场,这样可以避免对其他就医者造成干扰。其次要耐心听取投诉者的抱怨,不要做出漠不关心或嘲弄的表情,更要避免与投诉者发生争辩;倾听时要适当重复并确认患者提出的问题。最后要行动迅速,收到患者的投诉后,必须立即做出反应,向投诉者承诺在短时间内给予答复,让其觉得受尊重,并由专人负责向患者反馈处理结果,确认患者的满意度。

投诉处理完毕后,要对投诉的资料进行整理归档,便于日后跟踪服务。

医患沟通的关键点



一、患者对疾病的知情权

由于传统的诊疗模式、医学知

识的复杂性、缺少沟通技巧等因素,医生与患者在交流中存在着“三不”现象——不能、不愿、不会。因此,在与患者沟通时,一定要明确交代病情,改善以上情况。医院要在增加辅助服务项目和提高医务人员沟通技巧上下功夫。

二、患者的期待值

如果患者就诊时感觉没有达到期待值,就会因不满意引起质疑和冲突。医务人员在诊疗过程中会通过态度传递情绪,通过沟通传达价值。改变医务人员的态度和改善沟通技巧,有利于提高患者所能感受到的服务质量和价值。

三、患者的受尊重程度

如果医生态度傲慢,患者得不到应有的尊重和理解,就会产生不满。

医疗服务除了要传递治病救人的价值外,还需要在以人为本的服务上有突出表现。医务人员与患者要在同一平台上进行沟通交流,促进医患之间的互动、尊重和谅解。

四、治疗方案的介绍与解答

医务人员为患者服务是天职,医生有义务服务好每一位患者,同时为他们解释病情,并和家属商讨治疗计划,最后达成一份医患双方都认同的治疗方案。

减少投诉的措施

患者提出投诉,表明了对医院提供的服务心存不满,希望医院加以改进。

医院要善于从投诉中寻找不足和问题。但是,如果患者的投诉量大,反而会降低医院的声誉,从而影响医院的经营及经济效益。

因此,在实际工作中,医院方面一定要努力改进服务态度和服

务流程,尽量减少患者的投诉。在运营中要采取预防机制,梳理出容易发生投诉的环节,并采取相应的措施。

一、加强医患沟通

通过沟通来掌握患者的满意度,缩小患者投诉态势的发展,增进工作的主动性。

二、注重改进服务质量

注重加强医务人员服务规范

的学习、服务技能的培养和服务流程的改善,增强医务人员责任心,改进服务态度,增强服务意识和协作的观念,提高服务工作质量和工作效率。

三、加强就诊环境的改造

加大对医院硬环境的投入力度,让患者来到医院,感受是温馨舒适的。减少患者的情绪压力,能有效减少患者的不满。

总结

投诉管理是一个系统工程,完善投诉管理机制可以有效控制医疗纠纷的产生,提高医院的服务质量,优化医院的内部管理,构建和谐医患关系;同时,在“三好一满意”活动中也能够提高患者的满意度。

(作者供职于永城市人民医院)

经验探索

后勤保障工作作为医院系统中的支持系统,旨在对医院各项工作和生活进行物质性的保障,包括医疗、科研及教学设备和设施的保障,各类物资的保障,水电暖等经常性维护,环境净化、建筑用房的保障等。

然而,医院后勤员工普遍存在着“两低一高”的情况,即文化程度偏低,专业技术水平偏低,年龄层次偏高。其中一部分后勤员工认为后勤工作低人一等,后勤人员的工资、晋升、住房待遇与同龄专业技术人员相比存在一定差距,从而产生抵触情绪,工作消极。

后勤队伍的这种状况,极大地影响了后勤工作的服务质量,无法很好地为第一线提供服务。从实际出发,以人为本成为做好后勤管理工作的必然途径。因此,必须加强对人的管理,造就一支有良好技术业务素质 and 思想道德素质的队伍,以提高后勤服务工作质量。

一、人本理念的内涵

从严格意义上讲,以人为本之中的“本”实际上是“本位”“根本”“目的”之意,体现以人为中心、以人为本。其主要包括以下几层含义。

1. 要依靠人。

一切管理方法和手段都要围绕人的需求,注重调动人的积极性、主动性和创造性,实现管理的高效益。其所派生出的理论有行为激励原则,就是通过外部刺激达到激发人的行为动机的一个持续的心理过程。

2. 要开发人的潜能。

医院后勤员工积极性的高低、创造力的大小、主人翁意识的强弱是影响医院后勤服务质量的重要因素。因此,最大限度调动员工的积极性、释放其潜能,让后勤员工以极大的热情和创造力投身医院发展中,积极为临床一线做好服务保障工作,这是做好医院后勤保障工作的基础。

3. 要尊重每一个人。

马斯洛需要层次论表明,当人的低层次需要满足后,对更高层次的渴求自尊与自我实现的需要。后勤员工大多年龄偏大,渴望被尊重。因此,在后勤员工出现差错时应充分尊重其人格,可通过冷处理来达到修正错误行为的目的。后勤员工实践能力强,在制订操作性强的制度、处理大型事件时,让他们积极参与、献计献策,这样不但尊重了他们,同时也有助于制度的贯彻执行。被尊重会使他们处于一种良好的心理状态并产生积极的工作态度。

另外,随着医学科学技术和医院现代化大楼的投入使用,大量的先进设备和技术被应用于医院后勤工作中,使后勤服务的社会化、自动化程度大大提高,后勤员工在为第一线服务中的作用也越来越重要。此时,后勤工作对高素质工人需求量也越来越大。后勤员工不仅要有吃苦耐劳的精神,还要懂科学、有技术。这就要求医院后勤管理者,要加强对后勤员工的科学化管理,加大对后勤员工的培养、教育力度,提高他们的科学技术应用水平,以适应后勤服务的社会化、自动化。

二、如何培植人本理念

心理学研究证实,在群体中,个体彼此关系融洽会产生增力作用,产生内聚力,反之则会产生摩擦力。

因此,管理者在工作中要培养员工的团结意识。后勤工作往往突发事件多,应急性强,有时为了争取时间需要集体参战,这不仅需要每个人都发挥力量,还需要全员心往一处想、劲往一处使,要有团队精神。只有这样,才有战斗力。

但是,让不同年龄、经历、需求、性格的员工接受这种理念,并形成始终如一的良好工作作风,需要一个漫长的过程。后勤管理者可以从以下几个方面做起。

1. 反复强调,加强宣传。

管理者要在后勤队伍中营造一种以人为本的文化氛围,通过不断渗透、潜移默化,使大家逐步认识到人本理念的内涵和重要性。

文化氛围的营造可以丰富多彩,不拘一格。比如,在认真组织后勤员工积极参加全院各种教育学习活动的同时,充分利用好党团活动日、政治学习日、科务会、班组会等,开展经常性的后勤职业道德教育,帮助广大员工正确认识后勤工作的地位、作用和意义,自觉克服消极、自卑等不良情绪,牢固树立热爱本职工作、甘当配角的思想。

例如,我院通过组织后勤员工观看“先进人物事迹报告”视频、学习先进典型材料,号召员工从生活小事做起,向身边的先进典型学习,引导大家增强爱岗敬业意识,帮助员工认识市场竞争的激烈性,激发大家做好本职工作的紧迫感;让大家了解后勤工作对整个医院建设发展的重要作用,提高大家的使命感和光荣感,实现自身价值。

2. 加强制度引导。

理念的形成,需要一定的制度来引导。提高员工综合素质,既需要思想教育、技能培训和关心鼓励,又需要严格管理。否则,规章制度再完善,技术设备再先进,也不会产生一流的后勤服务。

要把建章立制、从严管理作为对人管理的重要一环,建立健全各种后勤工作制度,形成比较完整的规章制度体系。同时,要严格管理,定期组织学习、考核,对违章违纪行为严肃处理,维护制度的威严,使制度变成人们的日常行为,融入组织的血液中,形成良性循环。

3. 贯彻始终,注重实效。

建设人本文化的过程,也是和旧文化对抗的过程。这就要求各级管理者转变观念,深入基层,做好服务工作,要付出更多的辛苦,投入更多的时间,承担更大的责任。对已习惯过去工作方式的管理人员而言,这需要一个适应过程。此外,旧文化有时还会出现反弹,这就要求我们在人本文化建设过程中,及时进行信息反馈、评估、分析,总结成效,纠正出现的偏差,采取措施,严格要求,持之以恒。

后勤工作平凡、琐碎。为增强后勤工作的前瞻性和有效性,树立“以人为本”的管理理念,才会在工作中达到事半功倍的效果。

(作者供职于陕西省岚皋县中医医院)

(本版未署名图片为资料图片)

征稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《声音》《借鉴》《放眼海外》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。

稿件要求:论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺,具有一定的科学性和实践指导性,热忱欢迎您投稿!

联系人:杨小沛 电话:(0371)85966391 投稿邮箱:343200130@qq.com
地址:郑州市金水东路与博学路交叉口东南角河南省卫生健康委员会8楼医药卫生报社编辑部

