

针对人群性格特征对门诊 216 例患者投诉情况的分析

Analysis of Complaints of 216 Outpatients According to the Personality Characteristics of the Population

何媛 高华

Yuan He Hua Gao

联勤保障部队第九八八医院门诊部
中国·河南 郑州 450042
Ninety-eighth Hospital of Joint Logistics Support
Force,
Zhengzhou, Henan, 450042, China

【摘要】 为了对门诊 2017—2018 年 216 例投诉事件进行剖析, 并采取对应措施进行化解, 减少对医院的负面影响, 从而提升患者对医院的满意度, 分析了医院门诊 2 年来各类投诉事件, 针对不同人群性格特点, 调整不同投诉接待工作方法, 做出相对应的处理对策。结果显示, 针对不同性格特征人群的患者投诉, 采取了适当的处理技巧, 得到了对应的处理对策。由此得出, 应针对投诉人群不同性格特征解决投诉问题, 化解医患之间的矛盾, 促进医患互相理解, 减少对医院的负面影响, 从而提升医疗服务质量和内涵。所以, 处理好患者与家属的投诉是增进医患关系、提高医护质量的重要桥梁。

【Abstract】 In order to analyze 216 cases of complaints in outpatient clinics from 2017 to 2018, and take corresponding measures to resolve them, reduce the negative impact on hospitals, so as to improve patients' satisfaction with hospitals, this paper analyses various complaints in outpatient clinics in the past two years, adjusted different methods of receiving complaints according to the personality characteristics of different groups, and made corresponding countermeasures. The results show that appropriate treatment techniques are adopted to deal with complaints from patients with different personality characteristics, and corresponding countermeasures are obtained. It is concluded that according to the different personality characteristics of the complaint population, the problem of complaint can be solved, the contradiction between doctors and patients can be resolved, the mutual understanding between doctors and patients can be promoted, the negative impact on hospitals can be reduced, and the quality and connotation of medical services can be improved. Therefore, dealing with complaints from patients and their families is an important bridge to improve the doctor-patient relationship and the quality of medical care.

【关键词】 投诉; 性格特征; 分析

【Keywords】 complaints; character traits; analysis

【DOI】 10.36012/pmr.v1i1.152

1 引言

门诊作为医院的窗口单位, 是患者接触医院的第一步, 直接影响患者的就医感受。但由于种种原因, 部分患者对就医过程中产生了不满, 大多数的意见和建议在就诊过程中或者医患沟通中存在一些差异; 另一方面, 人们的维权和法律意识也在随着社会的发展逐渐增强, 导致投诉变成了就诊患者和家属寻求自我维护的方法之一。

因此, 在工作中运用合理的处理对策是解决医患关系的重中之重。提高解决投诉意见的成功率, 首先要了解不同人群的性格特征及需求, 这是从事门诊工作人员所面临的一项新

挑战, 也是提高医院优质服务的一项新举措。本门诊部 2017 年 1 月—2018 年 12 月共接收处理 216 例投诉患者, 现结合投诉患者不同人群性格特征进行分析。

2 资料

2017 年 1 月—2018 年 12 月共接收处理 216 例投诉患者。其中, 男性 120 例, 占 55.5%, 年龄在 35~45 岁; 女性 96 例, 占 44.4%, 年龄在 40~50 岁。

3 分类

具体分类项目详见表 1。

表1 2017年1月—2018年12月我院门诊部

接待投诉问题分类

| 投诉问题 | 例数 | 占比(%) | 涉及科室 |
|--------------------|----|-------|-------------------------|
| 服务态度 | 84 | 38.8 | 挂号、收费窗口、特诊科、 检验科、放射科 |
| 沟通不到位 | 44 | 20.3 | 临床科室坐诊医师、分诊、 导诊人员 |
| 坐诊医师迟到早退 | 22 | 10.1 | 部分临床科室医师 |
| 排队时间长 | 10 | 4.6 | 收费室、药房 |
| 责任心差 | 5 | 2.3 | 个别工作人员 |
| 对药品、检验、医师开 药不满 | 4 | 1.8 | 检验、药房 |
| 医药收费不合理 | 30 | 13.8 | 药房、收费室 |
| 其他(环境、人员插队 等情况) | 17 | 7.8 | 门诊大厅 |

4 处理投诉技巧分析

4.1 接待技巧

4.1.1 诚恳的态度

对于从事医院窗口单位的工作人员,礼貌接待患者不仅是职业的需要,也是社会的需要。实践证明,诚恳的态度可以拉近双方的距离,即使是面对怒气冲冲、语不择言的投诉者,也要以巧妙、含蓄的方法告诉他,你尊重他^[1]。

4.1.2 认真倾听

认真倾听是解决投诉意见的重要方法。在患者讲述事情的经过时,不中断对方,是尊重对方的表现。大多数就诊患者只是想寻求怎样解决问题的方法。所以,善于倾听、耐心倾听患者及家属对事件的每一个细节的陈述,才能针对所反应的问题进行妥善地解决。

4.1.3 尊重患者的权益,做到相互理解和尊重

在事件发生时,先不必分清责任与否,先站在就诊患者的立场上得以理解和解释,使患者和家属受到关注和认可,慢慢使投诉者心平气和;同时,让患者和家属也站在工作人员的角度上,运用通俗易懂的语言互换信息,取得患者和家属的谅解与合作。

4.2 接待技巧

4.2.1 观察判断投诉者的性格特征

人的个人特征要从如下几个方面去观察分析:躯体状态,包括性别、年龄、胖瘦等一望而知的躯体状况;才智状态,可通过询问其背景以及通过交谈获得他的认知水平;品格状态,主要通过言行举止来判断,譬如,其是暴躁的、刚烈的还是温和的、耐心的,是雷厉风行的还是慢条斯理的;思想观念状态,是本能地排斥还是本能地信任,是积极乐观还是消极悲观等。在和患者的交谈中,只要用心去体会,去琢磨,这些都是能够感知到的^[2]。

4.2.2 了解投诉者需求

随着门诊量逐年大幅增加,大多数就诊患者的投诉主要还是以需要寻求帮助为最终目的。并不是说患者投诉的要求都要去满足,而是要针对患者及家属提出的建议、问题或表达的陈述、疑惑等进行全面认真地调查、核实,了解事情的来龙去脉和医患之间所争议产生的前因后果,帮助患者解决问题。

4.2.3 针对不同性格特征,运用不同沟通技巧,化解矛盾

在处理患者与家属投诉时,正确运用沟通技巧是处理投诉事件的关键所在。了解投诉者的性格特征后,就要采取不同的方法进行应对。如对于唠唠叨叨、喋喋不休者,采用倾听的方法,才能完美解决事情,使精神上得到满足;对于脾气暴躁、强词夺理者,采取耐心解释,主要从侧面进行交谈沟通,平息情绪,才能进行深入的沟通;对于知识分子者,沟通的要点应从聊知识、讲道理入手,必要时进行互换角色模式,最终达到相互理解并达到共识。

5 讨论

门诊在整个就诊环节是一个复杂的过程,从挂号、诊治、检查、缴费、取药、治疗等,环环相扣,当其中任何一个环节出现问题时,均可引起患者投诉。也就是说,患者投诉意味着诊疗过程与门诊服务管理环节中存在问题,对患者投诉加强管理,是不断完善诊疗过程、提高门诊服务管理质量的重要内容^[3]。本门诊部通过对投诉患者的不同性格分类所采取的不同方法解决投诉问题,化解医患之间的矛盾,同时改进了门诊服务流程,也提高了工作人员的沟通能力,大幅度提高了门诊就诊患者的满意度。

患者是医院的特殊客户,也是特殊的消费群体,是人们的服务对象^[4]。实践证明,门诊工作繁杂而琐碎,工作人员需要有足够的耐心和细心,才能更快、更好地服务就诊患者。工作中没有患者的投诉,就没有服务质量的提高,处理好患者与家属的投诉,既可以增进医患之间的关系,也可以提高医院的形象,从而提升医疗服务质量和内涵。所以,处理好患者与家属的投诉是增进医患关系、提高医护质量的重要桥梁。

参考文献

- [1]刘晓华.门诊患者投诉的接待及处理技巧[J].大家健康,2013,7(3):101-102.
- [2]赵蕊,姜虹,张金华,等.天津市某医院医疗纠纷的现状与防范策略分析[J].中国社会医学杂志,2016,33(5):76-78.
- [3]盛素巧.做好门诊投诉管理,提升患者满意度[J].中国伤残医学,2014,22(5):1673-6567.
- [4]王凤华.更新观念,积极地应对患者投诉[J].医学信息,2010,23(7):2223-2224.