

浅析目前形势下医疗服务投诉的现状对策

Analysis on the Present Situation and Countermeasures of Medical Service Complaints

孙艳

Yan Sun

洛阳市中心医院行风办 中国·河南 洛阳 471000

Luoyang Central Hospital Style Office, Luoyang, Henan, 471000, China

摘要:目的:分析某三甲医院2022年1—10月期间的投诉数据,针对反映出的问题探讨目前形势下如何改善医疗服务,为提升医疗服务水平,构建和谐医患关系提供参考。方法:根据患者针对不同科室发生的196件投诉事件进行部门归类,对投诉内容进行分析挖掘。结果:投诉部门经分类归纳,门诊部占比69%,行政后勤部门占比24.4%,临床科室占比6.6%。投诉占比高的问题为查核酸结果(35.7%)、非绿码检测(8.7%)、查验信息(7.7%)、排队时间长(6.6%)、学生不放假(5.6%)。结论:建立方便、快捷的核酸检测流程;细化防控管理,将人文关怀融入其中;优化后勤管理工作,提升就医舒适感和满意度,可以减少医疗工作投诉,进一步提升医院服务水平。

Abstract: Objective: To analyze the complaint data of a tertiary hospital from January to October in 2022, and discuss how to improve medical services, so as to provide reference for improving the level of medical services and building a harmonious doctor-patient relationship. **Methods:** According to the department classification of 196 complaints in different departments, the contents of complaints were analyzed and excavated. **Results:** Through the classification and summary of the complaint department, the outpatient department accounted for 69%, the administrative and logistics department accounted for 24.4%, and the clinical department accounted for 6.6%. The problems with high proportion of complaints were the examination of nucleic acid results (35.7%), non-green code checking (8.7%), information confirmation (7.7%), long queuing time (6.6%) and epidemic situation without holiday (5.6%). **Conclusion:** Establish a convenient and fast nucleic acid detection process, refine the epidemic prevention and control management, integrate humanistic care, optimize logistics management, improve medical comfort and satisfaction, can reduce medical complaints and further improve the level of hospital service.

关键词: 医院; 管理; 医疗投诉

Keywords: hospital; management; medical complaint

DOI: 10.12346/pmr.v4i5.7470

1 引言

医院是传染性疾病感染的高风险区域,既要做好相关疾病防控的同时,还需要为广大患者提供优良的医疗诊治服务。随着时间的推移,人们对医疗机构管控措施逐渐缺乏耐心,加之形势的反复、管控政策的不断调整、医务人员和患者对疾病的认识及防控信息掌握不全面,使得来院患者或家属对就诊过程中贯穿的防控措施,易产生焦虑、恐慌、不耐烦、不配合情绪,医疗投诉增加的趋势明显。本研究选择某三甲医院2022年1—10月投诉数据进行整理,对投诉发生原因及背后的问题进行分析,本着“以患者为中心”的宗旨,充分了解人民群众对医疗服务的诉求,及时妥善解决患者投诉,为进一步提升医院服务水平,构建和谐医患关系提供思路。

2 资料来源与方法

2.1 档案资料

2022年1—10月患者及家属对某医院的投诉记录,对投诉记录进行筛选和整理,从中提取与防控疾病传播措施相关的投诉事件、投诉类别、投诉原因等信息方法进行归纳分类和分析^[1]。

2.2 统计学方法

使用Excel软件详细记录投诉者基本资料、投诉对象和科室、投诉内容和诉求、处理方式等,对投诉内容进行数据整理和描述性统计分析。

2.3 研究方法

以防控疾病传播措施相关投诉较集中的科室为重点进行

【作者简介】孙艳(1974-),女,中国天津人,本科,主治医师。

统计和分析原因。通过研究投诉原因和诉求，帮助医院了解目前形势下患者对科室医疗服务的需求，促进医疗机构探索减少同类投诉，提升服务质量的方案。

3 结果

3.1 投诉月分布状况

如图 1 所示，2022 年 1—10 月该院共受理患者投诉 196 件，1—9 月中节假日多的月份投诉量呈现下降特点；10 月以来防控疾病传播措施升级以后，投诉量明显增加。其中重复投诉有 11 件，重复投诉率为 5.9%。

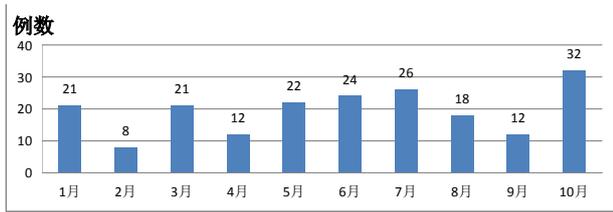


图 1 投诉例数月分布图

3.2 投诉原因及分布

医院的不同部门、不同科室在患者诊疗中承担不同的工作，将所有投诉按门诊部、临床科室、行政后勤三类部门进行分别统计后得出：门诊部投诉集中在发热门诊和检验科，共 135 件，占比 69%；行政后勤部门投诉涉及 8 个科室，共 48 件，占比 24.4%；临床科室投诉涉及 11 个科室，共 13 件，占比 6.6%（表 1）。

表 1 投诉部门一览表 (n, %)

| 投诉部门分类 | 二级分类 | 投诉件数 | 占比 | 总投诉件数 | 占比 |
|---------|-------|------|-------|-------|------|
| 门诊部 | 发热门诊 | 65 | 33.2% | 135 | 69% |
| | 检验科 | 70 | 35.7% | | |
| 临床科室 | 产科 | 3 | 1.5% | 13 | 6.6% |
| | 肝胆科 | 1 | 0.5% | | |
| | 康复科 | 1 | 0.5% | | |
| | 胸外科 | 1 | 0.5% | | |
| | 透析室 | 1 | 0.5% | | |
| | 消化科 | 1 | 0.5% | | |
| | 药学试验室 | 1 | 0.5% | | |
| | 儿科 | 1 | 0.5% | | |
| | 心外科 | 1 | 0.5% | | |
| | 生殖助孕 | 1 | 0.5% | | |
| | 行政后勤 | 保卫科 | 12 | | |
| 教学办 | 11 | 5.6% | | | |
| 医院感染科 | 9 | 4.6% | | | |
| 医务处 | 3 | 1.5% | | | |
| 信息科 | 3 | 1.5% | | | |
| 护理部 | 4 | 2.0% | | | |
| 物价办 | 2 | 1.0% | | | |
| 后勤服务监管科 | 4 | 2.0% | | | |

进一步对各部门投诉内容进行归类和分析，发现投诉占比较高的问题为查核酸结果（35.7%）、非绿码检测（8.7%）、查验信息（7.7%）、排队时间长（6.6%）、学生不放假（5.6%）等，具体分布见表 2。

表 2 投诉分类一览表 (n, %)

| 投诉科室 | 二级分类 | 投诉件数 | 占比 | 总投诉件数 | 占比 |
|---------|--------|------|-------|-------|-------|
| 发热门诊 | 查验信息 | 15 | 7.7% | 65 | 33.2% |
| | 排队时间长 | 13 | 6.6% | | |
| | 开单 | 6 | 3.1% | | |
| | 录入信息慢 | 3 | 1.5% | | |
| | 服务态度 | 5 | 2.6% | | |
| | 费用 | 6 | 3.1% | | |
| | 非绿码检测 | 17 | 8.7% | | |
| 检验科 | 查核酸结果 | 70 | 35.7% | 70 | 35.7% |
| 产科 | 待诊时间长 | 1 | 0.5% | 3 | 1.5% |
| | 隔离要求 | 2 | 1.0% | | |
| 肝胆科 | 转送患者 | 1 | 0.5% | 1 | 0.5% |
| 透析室 | 核酸检测 | 1 | 0.5% | 1 | 0.5% |
| 胸外科 | 防控措施落实 | 1 | 0.5% | 1 | 0.5% |
| 生殖助孕 | 断药 | 1 | 0.5% | 1 | 0.5% |
| 儿科 | 核酸检测 | 1 | 0.5% | 1 | 0.5% |
| 消化科 | 复查核酸检测 | 1 | 0.5% | 1 | 0.5% |
| 药学试验室 | 防控措施落实 | 1 | 0.5% | 1 | 0.5% |
| 康复科 | 流调 | 1 | 0.5% | 1 | 0.5% |
| 心外科 | 隔离要求 | 1 | 0.5% | 1 | 0.5% |
| 保卫科 | 车辆拥堵 | 5 | 2.6% | 12 | 6.1% |
| | 服务态度 | 3 | 1.5% | | |
| | 人员通道 | 4 | 2.0% | | |
| 教学办 | 学生不放假 | 11 | 5.6% | 11 | 5.6% |
| 护理部 | 实习安排 | 4 | 2.0% | 4 | 2.0% |
| 医院感染科 | 隔离时间 | 9 | 4.6% | 9 | 4.6% |
| 物价办 | 收费变化 | 2 | 1.0% | 2 | 1.0% |
| 医务处 | 转诊 | 3 | 1.5% | 3 | 1.5% |
| 信息科 | 断网 | 3 | 1.5% | 3 | 1.5% |
| 后勤服务监管科 | 断电 | 1 | 0.5% | 4 | 2.0% |
| | 故障 | 1 | 0.5% | | |
| | 防控措施落实 | 2 | 1.0% | | |

4 讨论与建议

4.1 投诉反映的主要问题

4.1.1 门诊部

①核酸检测方面：目前形势下，核酸检测量大、具有时限性，检测结果关系到群众生活的诸多方面。有限的医疗资源，以及疾病防控相关政策变动频繁等问题，使患者对核酸收费、排队时间长、录入信息慢、无身份证开单繁琐、结果滞后的投诉多发。②入院查验信息：由于患者对疾病防控管理缺乏动态了解，以及不能顺畅使用智能手机的人群，还有部分患者及家属不配合出示查验信息，矛盾产生发生投诉。

③服务态度：窗口岗位医务人员在高强度的工作压力下，还要面对海量的询问和质疑，持续高强度情绪输出后，会出现烦躁等负面情绪引发矛盾^[2]。

4.1.2 行政后勤部门

①故障：突发断电、断网时，门诊短时间内会出现人员聚集现象，引发秩序混乱，造成不满。②落实疾病防控措施不到位：行政、后勤人员直接接触患者机会较少，个别人员防范意识不强，佩戴口罩不规范，被患者投诉。③交通拥堵：入院增加查验信息环节，且院外、院内停车受限，造成车辆移动缓慢，引起投诉。④宣传告知喇叭音量：为维持入口秩序，提醒提前准备查验信息，但由于音量大、时间长，造成周围居民不满。⑤实习生安排：学校按照教育局相关规定安排实习生这期间不放假，学生回家心切不能理解，另外有学生面对传染性疾病预防准备不足，出现恐惧、焦虑情绪，对医院管理产生不满。

4.1.3 临床科室

①院感防控措施：为强化院感控制，医院密织防护网。入院复查核酸检测，会延长患者等待住院时间，病房实行一人一证一陪护，限制探视措施，影响人员的自由活动，导致患者满意度下降，引发投诉。②转院、转诊：根据目前疾病变化对相关病区、居住小区等采取封控措施的情况时有发生，转院、转诊有规定的流程，部分患者对防控政策理解不透彻、配合不到位引发投诉。③封控时限：非绿码患者严格执行隔离诊疗，隔离期间患者容易出现恐惧、焦虑、抱怨等情绪，希望尽早解除隔离，对时限要求提出质疑。

4.2 提升医院服务水平的建议

4.2.1 建立方便、快捷的核酸检测流程

从投诉内容看，门诊是医院面对患者的第一扇门，是投诉的高发部门，核酸检测问题占到投诉的69%，医院进一步提高核酸检测效率至关重要。从预约、采样、查询结果全过程落实质量管理。一方面加强检测队伍建设，提升医护人员专业能力，以扎实的技术操作，为患者提供优质的核酸检测服务；门诊科学合理安排人员实行弹性排班，减轻工作压力，避免劳累导致产生负面情绪^[3]。另一方面加强宣传告知，在医院门诊、楼道等醒目位置，公示检测指南让就诊人员明晰检测流程^[4]，并根据实际情况及时更新，同时利用好医院官网、公众号等媒介做好提示，引导患者“分流、分时、分段”进行来院检测^[2]，可以设立“一站式”服务台，安排志愿者，对老年人、残疾人等需要帮助的人群提供服务；另一方面院内尽可能设立多个采样点，对不同风险、不同来源、不同收费的情况，分开采样，避免聚集，有效减少排队时长。对突发核酸采样量剧增的情况，完善健全应对预案，预留一定的扩展空间，做到忙而不乱，有力、有序地进行检测工作。

4.2.2 细化疾病防控管理，将人文关怀融入其中

医院既要把握严防输入的底线，又要实现保证患者有序、有效就诊的现实需求^[5]，在严格落实疾病防控措施的时候，不能“一刀切”要精准、细化，对慢性病、新生儿、危重急诊病人等许多特殊状况，要考虑缓冲解决方案。

加强疾病防控的专项培训，持续提高沟通技巧。让医务人员更好地了解目前防控的就诊流程和制度，与患者沟通顺畅，使用非专业化语言，注意语调，服务仪态，肢体语言友善，尽可能让患者了解自身病情，澄清错误概念，避免患者因多跑、白跑、等待和治疗过程产生不满^[1]；同时关注到医学院校校内实习学生的教学安排，重视引导学生正确面对疾病，言传身教使学生通过观摩这次实战能迅速成长，为即将成为一名合格的医务工作者打好基础。

完善投诉管理制度，公布24小时值班电话，对反映的问题直接与科室负责人沟通解决，对需要多科室协调解决的，有协调机制；医院信息科筹备建立“互联网医院”“互联网门诊”“上门延伸服务”等网络方式，拓宽医疗服务渠道，打造智慧医疗服务^[1]。

4.2.3 优化后勤管理工作，提升就医舒适感和满意度

针对停车难问题，建议院内、外加强交通疏导指引，提前扫码入院，根据医院具体情况科学规划医院建设项目将交通顺畅纳入整体规划中；对系统故障问题，限时反馈完成维护整修，对难度大的故障问题应制定相对应的应急方案^[5]；针对后勤人员服务不规范，医院制定后勤服务标准，加强培训提升规范意识和服务意识，加强监督。

从上面的情况可以看到目前如何在有限的医疗条件下，合理分配，提高效率，加强告知，引导患者需求与医疗机构防控要求相互配合，是提高患者满意度的关键。同时充分利用医疗投诉反映出的问题，及时、妥善处理医疗投诉的同时，我们需要深入挖掘问题原因，进而制定措施，完善相关制度，对于提升医院整体形象，提高医院竞争能力都有积极意义^[6]。

参考文献

- [1] 殷璇,金新蕊,杨建伟.医疗服务投诉状况及改进对策研究[J].江苏卫生事业管理,2020,31(5):590-593+616.
- [2] 胡可慧,锁涛,孙湛,等.常态化疫情防控背景下医院12320卫生热线投诉现状分析[J].江苏卫生事业管理,2022,33(6):789-793.
- [3] 郑丽娟,楼芳芳,江林梅.新型冠状病毒疫情常态化防控期间某大型三甲医院门诊医疗投诉原因分析与对策[J].海军医学杂志,2022,43(3):304-307.
- [4] 赵宝春,姚珊珊.COVID-19疫情期间医院投诉问题分析及应对措施[J].医院管理论坛,2020,37(12):45-47.
- [5] 肖婕,高艳.医院门诊患者投诉的常见原因及其对策[J].新疆医学,2021,51(1):71-73.
- [6] 程传苗,连斌,方国恩,等.把医疗投诉作为改进医院工作的动力[J].中华医院管理杂志,2004,20(1):51-52.