

某综合性医院信访投诉现状及对策分析

顾 华

复旦大学附属中山医院青浦分院 201700

【摘要】随着人民生活水平的日益提高,以及市民法律意识及维权意识的不断增强,医院信访工作面临着很大的挑战。本文旨在通过对近期医院信访现状及对策分析,提高信访调解工作能力,有效化解矛盾纠纷,提升群众满意度。

【关键词】医院;信访;现状;分析;对策

【中图分类号】R197.3

【文献标识码】A

【文章编号】1672-0415 (2020) 07-224-02

群众信访是对医院工作的监督,同时也是医院与当前社会之间进行沟通的主要桥梁,另外也是联通患者以及家属与医务工作者之间关系的重要纽带,因此维持良好的信访工作状态不仅可以积极主动地排查和消除工作中存在的问题以及不稳定因素,把工作做在前面,把矛盾化解萌芽状态,有助于提升医院服务效能,切实提高群众满意度。还能够为医院自身服务体系的创新和发展奠定优化基础,进一步拓展服务体系的功能,全面提升医疗服务质量,满足患者的不同需求,由此强化医院的社会地位。

一、基础研究资料

为了进一步加强对医院信访投诉现状的分析,解析其中存在的问题,并且制定有效的应对策略,本文首先借助了某综合性医院的信访投诉案例作为依据展开分析,详细的基础资料内容如下:

对2019年度全院各渠道接收处理的601件信访件进行分析:根据信访件来源分类,前三位分别是市民投诉热线(占信访总件数的90.68%)、网络舆情、院长信箱。其中,投诉类占总信访件的70.6%,求决类17.6%,建议类7%,咨询类3.5%,另有表扬类1.3%。根据信访事由分类分析,本年度前四位的分别是:流程管理、医疗异议、服务态度及医疗资源问题。经调查属实的信访件22.2%,部分属实的56.6%,不属实的19.5%,无法核实1.3%,误派0.4%。结合上述资料,我们可以发现,大部分的信访事由分类以整体院方的流程管理、医疗异议、服务态度以及医疗资源为主,这些问题的出现与医院自身的运行管理模式以及细节化管理质量之间有着紧密的联系,因此在制定信访工作优化政策之前,必须要把这几方面的突出问题产生主要原因以及当前的具体现状作为分析依据。

二、具体问题现状及产生因素分析

(一) 服务与需求不对等

针对当前医院主要等流程管理问题进行研究之后,我们可以发现产生该种问题的主要矛盾集中在等候时间长、流程繁琐、当班医护人员少等因素方面。首先针对患者就诊的现状来看,出现早高峰患者就诊现象已经成为了大部分医院的常见情况,而产生该种现象的主要因素,与患者主观意识以及院方的流程管理均有一定的联系,从患者角度来看,大部分的患者希望尽早就诊来解决自身的实际问,其次,也有一部分急诊患者,无法在时间上进行科学规划,导致早高峰现象的出现,而从医院角度来看,当前,医院自身为了进一步拓展服务职能,院区较大,不同系统结构之间的引导不够明显,导致大部分的患者无法快速找到就诊地点,极有可能出现拥堵情况。另外,当前医院为了进一步提升自身的医疗服务质量,已经结合了现代化就诊系统来实现了就诊流程改革,但是当前大部分患者以中老年人为主,在无子女陪同的情况下,对于现代化的就诊医疗系统操作不够熟悉,甚至无法完成自主挂号,往往需要由医护人员引导实现挂号交费,在这个过程中便会产生大量的窗口人群堆积现象,从而降低患者的就诊服务体验。与此同时,当前,就诊患者和院方的服务人员之间的比例存在着较大的差异。当班的医护人员以及对接窗口的数量,无法在短时间内快速疏导大量的就诊患者,导致在焦虑、病痛、服务体验下降以及多种情绪的干扰下,在流程管理方面存在着较多的投诉情况。

(二) 患者主观臆断影响较大

针对医疗异议方面来看,主要矛盾集中在对医生的诊断存在异议;对医生开具的药物或耗材存在异议等。而产生该种现象的主要因素在于,大部分的患者对于院方所开具的诊断缺乏信服力,医患之间的关系不够紧密,同时受到当前整体社会不良风气以及医闹现象的影响,大部分的患者主观上对于医院的信任程度较低,与此同时,部分患者过于注重就医成本,却未能衡量治疗效率和成本之间的关系,从而导致医疗异议存在的几率较大。

(三) 医疗服务质量参差不齐

个别医务人员服务态度和服务意识欠缺,工作中缺乏与患者之间的沟通或解释不到位的情况将直接导致服务态度成为了信访投诉的主体。这种情况主要与院方到医院文化建设以及医疗人员的自身职业素养之间有着紧密的联系,同时受到了长时间的岗位压力 and 环境影响,部分医务人员未能正确处理自身主观情绪和客观工作实际之间的关系,导致服务态度不佳,影响患者的就医体验。

(四) 医疗资源分配不均

目前医疗系统处在医护人员紧缺、医疗资源不平衡、医疗需求不断增长的大环境中,如何公平、合理、有效的分配与利用医疗卫生人力资源,这是医疗改革所面临的、也是医院当前急需解决的一个问题。

三、优化医院服务质量的主要对策

(一) 增强流程管理的系统性和科学性

针对医疗流程管理质量不佳的问题,首先需要从院方的角度进行质量优化,建立健全系统化工程,结合就医的不同环节来实现流程管理体系建设,着重针对当前患者拥堵以及操作引导等问题进行针对性强化,可以利用现代化技术配合人工管理的方式来优化患者的就医体验。另外虽然人员问题无法短期内完全解决,但各相关部门在有限的资源情况下,采取错时分诊、弹性排班等措施,合理调配人员。完善急诊分级救治标准,通过合理的就诊流程再造,自助收费挂号机,网上预约、挂号等便民措施的推出,缩短等候时间,改善患者就医体验,尽可能减少此类投诉。

(二) 打造值得信赖的就医环境

针对患者的主观意识问题来看,往往具有着一定的不可抗力因素,但是为了进一步强化患者的就医体验,从院方角度来讲,必须要为患者打造值得信赖的就医环境,无论是门诊治疗、住院治疗,还是其他的治疗方式,都必须强化医患之间的关系,通过提升医疗质量来实现对患者的政策引导和意识转型。

医疗质量是保障医疗安全的基石。而提升医疗质量的主要元素在于医务工作人员的服务方式、服务态度、自身的智能水平等重点方面。医务人员要不断提高自身技术水平,严格执行医疗核心制度及相关法律法规,在日常工作中要加强责任心、强化医疗核心制度落实、加强沟通告知,全面落实人性化医疗服务体系,转型利用共情,能力与患者之间建立沟通纽带,以理解、感同身受等方式强化与不断患者之间的质量。为病人提供安全、有效、便捷的医疗服务。对于医疗纠纷事件,要早发现、早干预,采取积极的防范措施,尽量在早期妥善处理,避免事件恶化。

(下转第226页)

引导者和观察者,教学活动是建立在学生自主学习和独立思考的基础上,让学生通过实践,有效掌握书本知识,将被动学习转化为主动自我训练。它是一种能激发学生主动思考的教学方法。它为学生提供了一个交流、合作、探索、发展的平台,使学生在解决问题的过程中能够感受到学习的价值和学习所具有的魅力,在教学活动中以“问题教学法”为线索,展现问题所处的情景,可以有效提高学生主动思考、学习、创造的能力,促进学生创造性思维的发展^[8]。研究结果显示,观察组实习护士理论和操作考试成绩均明显优于对照组,表明问题教学法可提高学生的动手能力和操作技能水平,避免了传统教学法的不足。

问题式教学法将重点放在高质量的防褥疮护理上,以小组为单位集中训练,有利于提高教学双方的满意度。鼓励实习护士面对新的情景和问题,并且成为实习护士学习的促进者,帮助实习护士提高思考问题、解决问题及自我评价的能力。充分发挥实习护士自我解决问题的能力,在护理工作中发现问题,积极鼓励实习护士查阅资料,组织小组讨论,总结所学,直到全面掌握相关知识;充分利用临床实际中的问题及时检验带教效果,总结所学并及时查漏补缺^[9]。

问题教学法能帮助实习护士从以患者为中心的角度去思考和解决问题,有助于激发她们的创造性思维,提升分析问题和独立解决问题的能力。结果显示,观察组患者对实习护士的服务态度、操作能力及舒适度评定均明显高于对照组。问题教学法锻炼了实

习护士的沟通能力,能有效提高实习护士专业护理能力和技术操作水平,减轻患者的焦虑,提高患者的住院满意度和舒适度。

参考文献

- [1] Block MI. Transition from mediastinoscopy to endoscopic ultrasound for lung cancer staging[J]. Ann Thorac Surg, 2010, 89(3): 885-890.
- [2] 高颖, 胡芳. “问题—探究—问题”教学法在临床护理带教中的运用[J]. 护理研究, 2010, 2(11): 2994-2995.
- [3] 陈亚梅, 任健凤, 黄静玉. PBL教学法在ICU护理本科生教学查房中的应用[J]. 中华护理教育, 2015, 13(1): 169-170.
- [4] 张春舫, 任景坤. 护士岗位技能训练50项考评指导[M]. 北京: 人民军医出版社, 143-144.
- [5] 王汝娜, 李红, 陈艳, 等. 情景教学在手术室带教中的应用及效果研究[J]. 护士进修杂志, 2008, 23(8): 714-715.
- [6] 张利苹, 刘红梅. PBL教学法在高职《老年护理》教学中的应用[J]. 护理实践与研究, 2015, 18(13): 366.
- [7] 梁小利, 彭正禄, 刘月, 等. 内科护理学TBL结合PBL双轨式教学法的应用[J]. 中国中医药现代远程教育, 2016, 7(3): 253.
- [8] 刘婷, 耿力, 找俊钧, 等. 问题教学法在妇产科导尿操作训练中的运用[J]. 护理学杂志, 2012, 27(2): 69-70.
- [9] 吴继翠. PBL教学法在ICU护生临床带教中的应用效果观察[J]. 齐鲁护理杂志, 2017, 23(4): 120.

(上接第222页)

或带教老师进行沟通,学习进度也可以通过自身需求进行调整,提高学生解决问题的能力和亲身实践能力,能够最大程度的实现实习护生的个人价值,提高每位护生的自信心,教学内容由易至难,可以增强护生成功感,以更加饱满的热情应对下一阶段的学习^[5]。

综上所述,程序教学法在血液净化护理临床带教中效果显著,可应用推广。

参考文献

- [1] 刘斌玉. 程序教学法在血液净化护理临床带教中的应用研究[J]. 当代护士(专科版), 2017, 000(002): 163-165.

究[J]. 当代护士(专科版), 2017, 000(002): 163-165.

- [2] 程兴路. 程序教学模式在血液净化临床护理带教中的应用[J]. 饮食保健, 2019, 006(005): 273.
- [3] 江莉莉, 吴铭娇, 缪惠姿. 程序教学模式在血液净化临床护理带教中的应用[J]. 医学理论与实践, 2018, 031(023): 3631-3632, 3626.
- [4] 刘丽. “3P”教学法在血液净化中心护理带教中的应用[J]. 中西医结合护理(中英文), 2019, 5(9): 183-185.
- [5] 李敏, 张帆, 王勤, 等. PBL结合情景教学方法在血液净化带教中的应用[J]. 当代护士旬刊, 2019, 26(11): 163-165.

(上接第223页)

等^[4],带教老师没有了解实习护士理论知识掌握情况,同时,也不能满足层次不同的实习护士的需求,没有按照因材施教的原则进行教学。与传统教学方法比,在教学过程中融合沟通技巧,促进实习护士牢固掌握透析操作过程以及操作技能中护患相处之道^[5]。此次分析结果显示:实验组考核分数高于对照组,组间对比, $P<0.05$;实验组护理满意度高于对照组,组间对比, $P<0.05$ 。

综上所述,在血液透析技术操作教学中应用沟通技巧,可明显提升实习护士的透析操作技术,提高护理质量,因此值得推广应用。

参考文献

- [1] 项晓芬. 浅谈血液透析工作中护患沟通技巧[J]. 中国冶金工业医学杂志, 2018, 35(06): 102.
- [2] 陈恒梅, 黄巧萍, 林钰梅. 沟通技巧在血液透析技术操作教学中的应用[J]. 医学理论与实践, 2017, 30(20): 3128-3129.
- [3] 刘丽. “3P”教学法在血液净化中心护理带教中的应用[J]. 中西医结合护理(中英文), 2019, 5(9): 183-185.
- [4] 曾小华. 基于病例引导的互动式教学模式在血液透析室护理带教中的应用效果[J]. 健康必读, 2019, 000(013): 253.
- [5] 周艳, 王敏贤, 帅淑华. 情景模拟演练教学对临床护生服务礼仪及沟通技巧的提高作用[J]. 国际医药卫生导报, 2018, 24(19): 3034.

(上接第224页)

(三) 打造高质量医务工作团队

医务人员在工作中要提升服务意识,尊重患者知情权,加强医患沟通告知,对待患者耐心细致,学会换位思考。医院层面要挖掘医德医风典范事迹、弘扬正气,完善精神文明奖惩机制,优化和谐的医疗环境。与此同时要加强对医院文化的建设,通过定位医院的核心发展标准,实现对整体文化环境的构建,通过医院软装以及政治性思想工作的开展来提升整体医务人员的思想境界和服务质量,与此同时还需要将医德医风作为坚持发展医疗事业的重要标准,构建一支高质量,高素质,高技能的医务工作团队,降低此类投诉发生。

(四) 实现对医疗资源的均衡分配

院方可通过健全科室配置,重视和加强医院人才培养,引进技术能力过硬的医技人员来提升医疗专业技术;上级卫生主管部

门通过推进分级诊疗,搭建医联体和家庭医生签约平台,形成区域内资源共享、分工协作的管理模式,实现“小病在社区,大病进医院”的合理就医模式,提高资源利用效率,缓解此类矛盾。

参考文献

- [1] 颜晓艳. 新形势下医院信访工作的特点、成因及对策分析[J]. 现代企业文化, 2017(20): 256-256
- [2] 邵建华, 管德坤. 从对某三甲医院信访工作分析看医院信访的发展方向[J]. 中国医院管理, 2011, 31(10): 49-50
- [3] 马秋芳. 访视域下的医德医风建设探究[J]. 中国医学伦理学, 2011, 24(5): 665-666
- [4] 段建华, 齐艳珍. 医疗资源配置不合理的原因及应对策略[J]. 临床和实验医学杂志, 2009, 8(10): 105-106
- [5] 陈龙林. 从医院信访突出问题看医患沟通机制的缺失[J]. 中国医院管理, 2006, 26(12): 84-85