

## · 调查报告 ·

## 278 例住院患者医疗投诉原因分析

郑 群,竺红宇,刘 红,张 萍<sup>△</sup>

(湖北省荆州市第一人民医院客户服务中心 434000)

**摘要:**目的 分析医疗投诉的原因,寻找有效预防医疗纠纷的方法。方法 收集本院 2011 年所有住院患者投诉资料并进行回顾性分析。结果 共计 278 次医疗投诉,161 次(57.91%)通过电话投诉,101 次(36.33%)通过医院电子触摸屏投诉,16 次(5.76%)通过电子邮箱投诉。被投诉科室前 3 位分别为心血管内科 33 次(11.87%)、妇产科 29 次(10.43%)和肾内科 26 次(9.35%)。投诉原因前 3 位分别为医患沟通欠佳 101 次(36.33%),服务态度差 69 次(24.82%)和病房条件较差 45 次(16.19%)。结论 预防医疗投诉的主要措施是医务人员不断加强医德医风教育和提高医患沟通技巧,同时医院要加强基础设施建设。

**关键词:**医疗投诉;原因;分析

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2013.33.038

文献标识码:A

文章编号:1671-8348(2013)33-4073-02

## An analysis of medical complaints from 278 hospitalized patients

Zheng Qun, Zhu Hongyu, Liu Hong, Zhang Ping<sup>△</sup>

(Customer Service Center, the First People's Hospital of Jingzhou, Jingzhou, Hubei 434000, China)

**Abstract: Objective** To analyse the causes of medical complaints, seek methods to prevent medical disputes. **Methods** All medical complaints were collected and analyzed retrospectively in 2011. **Results** In 278 medical complaints, there were 161 (57.91%) complaints by telephone, 101 (36.33%) complaints by hospital electronic touch screen, 16 (5.76%) complaints by E-mail; the top three complaint departments were vasculocardiology department 33 (11.87%), department of gynaecology and obstetrics 29 (10.43%), urology department 26 (9.35%), respectively; the top three complaint reason were poor doctor-patient communication 101 (36.33%), poor service level 69 (24.82%) and ward disadvantaged 45 (16.19%), respectively. **Conclusion** Prevention of medical complaints of the most important measures is to improve the skill of doctor-patient communication and technical level of medical staff. Furthermore, hospital should strengthen the construction of infrastructure.

**Key words:** medical complaints; reasons; analysis

随着社会发展和公民维权意识的增强,患者对医院服务水平和医疗质量的期望值越来越高,同时自我保护意识也不断增强。主要表现在近年来医患关系紧张,医疗纠纷上升,不仅使医院正常的医疗秩序受到影响,而且给医院造成了一定的经济损失<sup>[1-3]</sup>。因此,及时分析患者投诉的原因,正确对待和处理医疗投诉,不仅能提高患者的满意度,改善医院的形象,减少医疗纠纷的发生,而且对提高医院医疗服务质量和管理水平有很大的促进作用<sup>[4-6]</sup>。本研究对本院 2011 年 278 例医疗投诉进行回顾性分析,明确医疗投诉产生的原因和分布特点,为提出有效防范医疗纠纷的方法提供依据。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 278 次投诉患者均为 2011 年本院住院患者,因在诊疗过程中造成医患之间的矛盾,接诊科室不能有效解决而投诉至本院客户服务中心。其投诉方式主要有电话投诉、电子触摸屏投诉和电子邮箱投诉。

**1.2 方法** 客户服务中心工作人员详细记录患者投诉的问题,仔细询问事件发生经过,然后对被投诉的个人和部门进行公正、客观的调查核实。全部投诉资料经调查核实后,采用 2003 Excel 软件归纳整理所有数据,并对投诉途径、科室分布和产生的原因进行分析。

## 2 结 果

**2.1 患者投诉途径分布** 278 次投诉中有 161 次(57.91%)是直接通过电话进行投诉,101 次(36.33%)通过医院电子触

摸屏进行投诉,16 次(5.76%)通过电子邮箱进行投诉。

**2.2 患者投诉科室分布** 患者投诉科室分布如表 1 所示,被投诉科室心血管内科 33 次(11.87%),妇产科 29 次(10.43%),肾内科 26 次(9.35%)。手术科室投诉和非手术科室区别不大,但二者均高于医技科室。

表 1 患者投诉科室分布

投诉科室	投诉次数[n(%)]
心血管内科	33(11.87)
妇产科	29(10.43)
肾内科	26(9.35)
儿科	23(8.27)
泌尿外科	11(3.95)
普外科	11(3.95)
眼科	10(3.60)
骨科	9(3.24)
血液科	9(3.24)
急救中心	8(2.88)
胸外科	8(2.88)
神经内科	7(2.52)
消化内科	6(2.16)

续表 1 患者投诉科室分布

投诉科室	投诉次数[n(%)]
口腔科	6(2.16)
呼吸内科	6(2.16)
皮肤科	6(2.16)
耳鼻咽喉科	4(1.44)
麻醉科	3(1.08)
康复科	2(0.72)
医技科室	26(9.35)
其他	35(12.59)
合计	278(100.00)

**2.3 患者投诉原因分类** 投诉原因最多为医患沟通欠佳,共 101 次(36.33%);其次为服务态度差和病房条件较差,分别为 69 次(24.82%)和 45 次(16.19%);而对医疗费用过高、检查过多和医疗质量欠佳等投诉分别为 21 次(7.55%)、18 次(6.47%)和 10 次(3.60%);其他 14 次主要为患者无理取闹、对医院的期望值过高等。

### 3 讨论

近年来,由于种种原因使得医患关系日益紧张,医疗投诉和医疗纠纷也逐渐增多,有的甚至演变为恶性事件。及时处理医疗投诉不但可以减少医疗纠纷和缓解医患矛盾,而且还可以根据投诉原因,制定相应的管理措施,增加患者对医院的满意度和促进医院的发展<sup>[7-10]</sup>。

为方便患者反映意见,及时处理患者就诊过程中遇到的困难,本院专门设立了 3 个 24 小时投诉系统,分别是电话投诉系统、电子触摸屏投诉系统和电子邮箱投诉系统,并在门诊和住院大厅设有投诉途径的醒目标志。同时本院还设立客户服务中心负责收集患者的各种投诉,同时将投诉意见告知相关科室并协助调查事情的真相,如属于科室问题,责其给出相应处理措施,最后及时将处理结果反馈给患者。在 278 次投诉中有 161 次中通过电话投诉,101 次通过电子触摸屏投诉,只有 16 次通过电子邮箱投诉。其中电话投诉占大多数,可能与电话投诉较便利和易于表述有关。

本院按投诉原因分类,投诉最多的医患沟通欠佳有 101 次(36.33%),与以往的文献报道基本一致<sup>[11-13]</sup>,主要表现为医务人员与患者缺乏必要的交流,或者在交流过程中不注意语言艺术,从而引起患者的不满。服务态度差有 69 次(24.82%),主要表现为部分医务人员缺乏必要的责任心和同情心。投诉病房条件较差有 45 次(16.19%),主要表现为住院患者过多,病房不够用,最后不得不在走廊摆放病床,而以往的文献很少有患者对病房环境的投诉,这也反映患者对环境的要求也越来越高。而患者投诉医疗费用过高、检查过多和医疗质量欠佳与其本身缺乏医学知识和对医疗制度的不理解有关,如由于个体之间的差异,同一种疾病不同的患者治疗方案会有所不同,而有些患者对此不理解;还有的患者投诉实习生输液水平差,而实习生本身是在学习阶段,要求其达到正常医务人员的水平本身就不合理。

针对以上患者的投诉原因,为减少医疗投诉和医疗纠纷的发生,缓解医患之间的矛盾,必须做到以下几点:(1)积极与患

者进行交流,不断提高自己的语言艺术<sup>[14]</sup>。医务人员要根据患者的不同年龄、职业、文化程度和家庭状况选择不同的谈话方式,让患者感觉到温暖,让患者积极配合治疗,从而构建和谐医患关系。(2)加强职业道德教育,改善服务态度。医院要通过多种途径对医务人员进行医德医风教育,使医务人员树立正确的人生观和价值观,避免医务人员及科室为了自身的利益而进行过度检查、过度用药;只有这样,才能在医院内营造一种关爱生命、关心患者、想患者所想、急患者所急的和谐氛围,才能在医患之间建立友好的感情,增加患者对医务人员的信任<sup>[15]</sup>。(3)注重学习,加强医疗质量管理。患者到医院就诊,希望得到良好的治疗效果。为保证医疗质量,需要限定每位医生的工作量,加强三级查房和病历讨论制度,聘请有临床经验、技术水平高的退休专家指导工作。同时,由于医学发展非常迅速,作为医务人员必须不断学习、及时掌握新的知识,不断提高自身的医疗水平,才能使患者获得最佳的治疗效果<sup>[14]</sup>。(4)加强医院基础设施建设,改善环境。加强基础设施建设,不但可以增强医院的竞争力,促进医院的持续发展,而且还可以为患者营造一个良好的环境,有利于患者早日康复。

### 参考文献:

- [1] 孙新江,祝松.浅谈医疗纠纷的防范管理[J].华南国防医学杂志,2002,16(2):49-51.
- [2] 方爱珍,张拓红.三所大型综合医院患者医疗投诉及原因分析[J].中国卫生事业管理,2004,188(2):91-92.
- [3] 黄培.妥善处理医疗纠纷确保医疗服务安全[J].中国卫生质量管理,2012,19(1):67-69.
- [4] 王芙蓉,张云,苗志敏,等.医患沟通现状调查及改进对策[J].中国卫生质量管理,2012,19(1):49-52.
- [5] 吴宇彤.医患关系与社会和谐[J].中华医院管理杂志,2006,22(12):823-825.
- [6] 郑春雨,杨文字.医疗投诉原因分析及医务人员管理[J].中华医院管理杂志,2005,21(6):416-417.
- [7] 庄一强,钟晨,刘杰,等.5家三级医院投诉管理现状调查与分析[J].中华医院管理杂志,2006,22(1):45.
- [8] 吴萍,林研.919例医疗投诉分析[J].中华医院管理杂志,2006,22(12):837-839.
- [9] 刘宏.205例医疗投诉的原因分析及减少投诉的对策[J].华南国防医学杂志,2004,18(4):57-58.
- [10] 郁莹,蒋立红,宁淑君.医疗投诉 313 例结果分析与对策[J].西藏医药杂志,2009,30(1):24-26.
- [11] 靳清汉,裴丽昆,周芳坤.县医院门急诊医患纠纷分析及对策[J].中华医院管理杂志,2006,22(1):52-53.
- [12] 娄小平.52名门诊患者的调查分析[J].中华医院管理杂志,2002,18(9):557-559.
- [13] 李秀珑,赵跃华,曹冠红,等.85例医疗投诉原因分析及防范措施[J].现代医院管理,2006,2(1):44-47.
- [14] 周秀红.构建和谐医患信息沟通平台[J].中华医院管理杂志,2006,22(12):829-931.
- [15] 李景波.加强医德医风建设构建和谐医患关系[J].中华医院管理杂志,2006,22(9):607-608.