

## 医院门诊投诉原因分析与对策探讨

李慧, 乔娟\*

南京医科大学附属逸夫医院 江苏南京

**【摘要】目的** 文章以探讨医院门诊的投诉原因为目的, 并针对性的提出解决对策。**方法** 对我院门诊2022年1月-2023年1月的投诉事件进行统计(共100件), 回顾性分析投诉事件发生的具体原因, 并分类统计不同类型的事件的发生率, 同时以事件原因为依据, 提出针对性的解决对策。**结果** 经数据统计, 投诉纠纷类型包括: 停诊、劳动纪律、责任心欠缺、沟通服务不足、医疗质量不佳、服务态度差异、其他; 投诉的相关工作人员包括: 医生、护理人员、挂号收费员、医技; 投诉的相关科室包括: 挂号收费处、儿科、内科、外科、妇产科、医技科、门诊输液室。**结论** 在门诊工作中, 医务人员需要有高度的责任感和专业精神, 严格遵守医疗标准和操作规程, 确保医疗质量和安全。同时, 医务人员还需要具备良好的沟通技巧和服务意识, 关心和尊重患者, 为患者提供更优质、更高质量的医疗服务。

**【关键词】** 医院门诊; 投诉原因; 解决对策

**【收稿日期】** 2023年12月15日 **【出刊日期】** 2024年1月23日 **【DOI】** 10.12208/j.jnmn.20240006

### Analysis of reasons for outpatient complaints in hospitals and exploration of countermeasures

Hui Li, Juan Qiao\*

Nanjing Medical University Affiliated Yifu Hospital Nanjing, Jiangsu

**【Abstract】 Objective** The purpose of this article is to explore the causes of complaints in hospital outpatient clinics and propose targeted solutions. **Method:** We conducted a statistical analysis of 100 complaint incidents in our outpatient department from January 2022 to January 2023. We retrospectively analyzed the specific causes of complaint incidents and classified the incidence of different types of incidents. Based on the causes of the incidents, we proposed targeted solutions. According to data statistics, the types of complaints and disputes include: discontinuation of diagnosis, labor discipline, lack of sense of responsibility, insufficient communication services, poor medical quality, differences in service attitudes, and others; The relevant staff involved in complaints include doctors, nursing staff, registration fee collectors, triage guides, and medical technicians; The relevant departments for complaints include: registration and fee collection, pediatrics, internal medicine, surgery, obstetrics and gynecology, medical technology, and outpatient infusion rooms. **Conclusion:** In outpatient work, medical personnel need to have a high sense of responsibility and professionalism, strictly abide by medical standards and operating procedures, and ensure medical quality and safety. At the same time, medical personnel also need to possess good communication skills and service awareness, care for and respect patients, and provide patients with higher quality and higher quality medical services.

**【Keywords】** Hospital outpatient service; Reason for complaint; Solutions

门诊是医院的重要组成部分, 是医院为患者提供医疗服务的主要窗口。门诊的工作任务是接诊来医院就诊的患者, 为其提供及时有效的诊疗服务<sup>[1]</sup>。门诊处理中经常有病情危重疾没有家属陪同, 年老体弱的患者, 在就诊过程中就会出现突发紧急的情况, 这时就需要门诊医务人员熟练的操作水平、高效的技术

能力来医护相互配合的治疗, 及时帮助患者脱离危险<sup>[2]</sup>。随着社会的不断进步, 人们的文化水平、法律意识等观念明显提高, 患者在治疗过程中需要对治疗方案、药物使用等信息有全面详细的了解<sup>[3]</sup>。如果门诊人员仍处于传统心态, 不了解患者的维权意识, 工作人员很可能会对向患者提出过多的问题感到厌倦和不耐烦, 这

\*通讯作者: 乔娟

将增加交流冲突并导致不良事件,从而引发医患纠纷,出现投诉的情况。文章以重点探讨医院门诊的投诉原因为目的,并针对性的提出解决对策,具体如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

对我院门诊 2022 年 1 月-2023 年 1 月的投诉事件进行统计(共 100 件),纳入标准为,所有事件均为事实存在的,且均有详细记录;投诉事件均发生在门诊,均有门诊医务人员接待同时进行处理。

### 1.2 方法

回顾性分析投诉事件发生的具体原因,同时以事件原因为依据,提出针对性的解决对策。

## 2 结果

### 2.1 统计投诉纠纷类型

表 1 投诉纠纷类型

投诉纠纷类型	例数	占比 (%)
停诊、劳动纪律	5	5.00%
责任心欠缺	21	21.00%
沟通服务不足	31	31.00%
医疗质量不佳	10	10.00%
服务态度差异	20	20.00%
其他	13	13.00%
合计	100	100.00%

### 2.2 统计投诉的相关工作人员

表 2 相关工作人员

相关工作人员	例数	占比 (%)
医生	37	37.00%
护理人员	30	30.00%
挂号收费员	28	28.00%
医技	5	5.00%
合计	100	100.00%

### 2.3 统计投诉的相关科室

表 3 相关科室

相关科室	例数	占比 (%)
挂号收费处	15	15.00%
儿科	17	17.00%
内科	22	22.00%
外科	13	13.00%
妇产科	16	16.00%
医技科	8	8.00%
门诊输液室	9	9.00%
合计	100	100.00%

## 3 讨论

### 3.1 分析原因

①一些门诊医务人员对待病人态度较差、语气强硬。由于服务观念陈旧,服务意识淡薄,进医院还要听医护人员的话,人为地在医患之间设置了不平等的位置,优越感根深蒂固。同时,容易将负面情绪从生活带到工作中,与有负面情绪的患者沟通,不了解患者的心理需求,遇到情绪紧急、态度急躁的患者,容易产生纠纷。常常只做表面工作,仅当“以人为本”、“以病人为中心”是服务口号,并不能完全执行<sup>[4]</sup>。②门诊输液对医务人员的要求很高。由于门诊输液患者与医务人员之间彼此不了解,缺乏沟通和相互理解,都希望有经验丰富的护理人员来操作,希望一次穿刺成功,用药后使疾病立即得到缓解<sup>[5]</sup>。往往由于缺乏具体的检查,时间短,需要显示治疗结果,加上门诊输液患者流量大,容易缺乏对患者的观察,患者容易感到被忽视,增加了发生医患纠纷的可能性。③诊断和治疗需要很长时间,很容易导致负面情绪。随着医院医疗技术的不断发展,美誉度的提高,国家医改覆盖了绝大多数人口,再加上人们对健康的重视,健康检查的次数越来越多,门诊病人也在不断增加。这意味着必须相应增加一系列工作流程,如增加辅助医务人员、检测设备、增加费用、进行检查、服药、住院和结账<sup>[6]</sup>。此外,患者经常在早上就医,很难快速消化越来越多的患者寻求治疗。尚未完成诊断和治疗的患者被迫推迟,增加了未来寻求治疗的患者数量,导致患者抱怨和医院效率低下等麻烦。插队和医院工作人员走后门等引发冲突<sup>[7]</sup>。④患者的医疗条件和预期结果过高,与实际工作存在一定差距。随着生活水平和法律观念的不断提高,人们的自我权力和自我保护意识不断增强。每个患者希望在医院看病期间应该享受高质量的服务<sup>[8]</sup>。对医院的医疗环境、诊疗水平、工作效率要求太高。然而,由于患者数量的增加和劳动强度的增加,医务人员没有给予足够的重视<sup>[9]</sup>。忽视人性化服务和不重视可能会引起患者的不满并引发投诉。⑤目前,医患关系仍然紧张,对医院缺乏信任。由于我国现行的医院分级制度,不同级别医院的收费标准不同,并且存在一定的波动,导致许多医院对同一项检查的收费标准也不同。在主观上,患者可能会对某些医院费用产生怀疑,从而引发投诉<sup>[10]</sup>。与此同时,由于医疗费用的快速增长,医疗逐渐取消了对医务人员的依赖,提高了反映医务人员劳动价值的诊断、治疗等方面的费用。患者不了解收费项目,大多数患者和家庭负担不起医疗费用的快速增长,认为医院有乱收费的

现象。但也有人担心,不支付药物费用或接受适当的治疗可能会让医务人员对医院费用产生怀疑或误解,从而引发投诉<sup>[11]</sup>。

### 3.2 解决对策

①提高门诊医务人员的整体素质:门诊工作的特点是繁忙,需要不断应对各种突发情况。门诊医务人员需要在有限的时间内接收尽可能多的患者,同时还要确保诊断和治疗的质量。因此,门诊医生需要具备扎实的医学知识和丰富的临床经验,能够快速准确地做出诊断和治疗决策<sup>[12]</sup>。定期对门诊医务人员进行急救和无菌操作的理论和实践知识培训,培训结束后进行理论知识的书面评估<sup>[13]</sup>。在临床实践中对门诊医务人员进行实践能力考核,并且对于欠缺的地方进行针对性指导,医务人员能够更加深入地认识到工作能力的状况,还可以定期开展工作经验总结会议,医护人员相互交流经验<sup>[14]</sup>。同时,医务人员也要学习法律知识,增强法律意识,确保门诊管理能够科学有效地进行。②完善相关制度并执行:门诊部过时的管理规章制度应进行相应的整改,重新制定并严格执行符合现行门诊部的规章制度<sup>[15]</sup>。医务人员的安排和管理也应遵循科学高效利用的原则,最大限度地分配人力资源,平衡部门之间的工作量,确保所有工作人员都处于和谐高效的工作环境中。③改变医务人员的心态和认知:定期组织相关人员学习理论知识、技术方法等,并将所学技术应用于门诊工作,帮助医务人员转变陈旧的思维和认知<sup>[16]</sup>。④提高应对突发事件的能力:提高医务人员应对突发事件的能力,确保门诊医务人员具备足够的护理专业知识和操作技能。门诊医务人员也要增强风险意识,确保在日常工作中及时发现潜在风险,及时采取相应的护理措施,提高门诊管理水平<sup>[17]</sup>。

综上所述,在门诊工作中,医护人员需要具备高度的责任心和敬业精神,严格遵守医疗规范和操作流程,确保医疗质量和安全。同时,医护人员还需要具备良好的沟通技巧和服务意识,关心病人、尊重病人,为病人提供优质的医疗服务。

### 参考文献

- [1] 刘静萍. 门诊投诉原因分析及对策[J]. 当代护士(中旬刊),2021,28(11):108-110.  
DOI:10.19793/j.cnki.1006-6411.2021.32.039.
- [2] 郑丽娟,楼芳芳,江林梅. 新型冠状病毒肺炎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.  
DOI:10.3969/j.issn.1009-0754.2022.03.018.
- [3] 林芳,李佩. 探讨医院门诊信息系统故障突发事件应对策略[J]. 中国卫生标准管理,2020,11(1):3-6.  
DOI:10.3969/j.issn.1674-9316.2020.01.002.
- [4] 高琴,季文祥,顾彬. 医院投诉事件原因分析及防范对策研究[J]. 医学与哲学,2020,41(17):52-57.  
DOI:10.12014/j.issn.1002-0772.2020.17.13.
- [5] 张沁,吴艳,李承益. 某三甲儿童医院 2018 年-2020 年医疗投诉原因分析及对策研究[J]. 江苏卫生事业管理,2021,32(9):1170-1172.  
DOI:10.3969/j.issn.1005-7803.2021.09.012.
- [6] 孙芬. 新医改背景下医院投诉的原因分析及对策研究[J]. 中国卫生标准管理,2019,10(18):28-31.  
DOI:10.3969/j.issn.1674-9316.2019.18.011.
- [7] 周金艳,肖华丽,屈梅香,等. 门诊患者 350 例投诉原因分析与改进对策[J]. 中国乡村医药,2022,29(19):46-47.  
DOI:10.3969/j.issn.1006-5180.2022.19.022.
- [8] 浦娟,刘志敏,芦明月,等. 近 5 年医疗投诉及纠纷回顾性研究——以云南省某三甲专科医院为例[J]. 现代医院管理,2020,18(1):29-31,40.  
DOI:10.3969/j.issn.1672-4232.2020.01.008.
- [9] 李继承,毋文豪,张令清,等. 兰州市某三甲医院 138 例医疗纠纷分布及原因分析[J]. 河南预防医学杂志, 2021, 32(4): 285-287, 290.  
DOI:10.13515/j.cnki.hnjpm.1006-8414.2021.04.013.
- [10] 殷璐,曾日红,高熹,等. 三甲医院医疗纠纷发生现状及影响因素分析——基于医、患、家属三方视角[J]. 卫生经济研究,2019,36(12):67-70,74.
- [11] 罗森宝,曾雪琴,于伟,等. 基于行为经济学视角下某三甲医院医疗投诉案件分析[J]. 江苏卫生事业管理, 2022, 33(7): 881-884.  
DOI:10.3969/j.issn.1005-7803.2022.07.011.
- [12] 周热娜,王萍,严佳玉,等. 上海某新晋三级医院投诉事件分析[J]. 健康教育与健康促进,2022,17(6):637-640.  
DOI:10.16117/j.cnki.31-1974/r.202206637.
- [13] 孙伟,李文健,万从从. 加强医院投诉管理提升医疗服务质量的实践探索[J]. 管理观察,2019(13):192-193.  
DOI:10.3969/j.issn.1674-2877.2019.13.077.

- [14] 吕俏丽,王加充,喻树峰. 滥用医疗投诉权的原因分析与应对措施[J]. 江苏卫生事业管理,2020,31(3):298-301.  
DOI:10.3969/j.issn.1005-7803.2020.03.008.
- [15] 唐丽花,霍海英,蒙韬. 某三甲公立医院 12345 政务服务热线投诉工单分析研究[J]. 江苏卫生事业管理, 2022, 33(10): 1318-1320,1324.  
DOI:10.3969/j.issn.1005-7803.2022.10.009.
- [16] 袁菲,沈春明. 前景理论视阈下医疗纠纷预防的风险识别思考[J]. 医学与哲学,2019,40(10):57-61.

DOI:10.12014/j.issn.1002-0772.2019.10.14.

- [17] 王伟,水黎明,范瑞. 基于人文服务角度分析服务型医疗纠纷及对策研究[J]. 江苏卫生事业管理,2023,34(1):47-49,57.  
DOI:10.3969/j.issn.1005-7803.2023.01.015.

**版权声明:** ©2024 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**