

《医院投诉案例复盘解析与经验借鉴》

蒲黄

【课程背景】

患者的投诉是医院服务质量的“黑匣子”，它不是坏事，更不是毒瘤，而是好事，是宝贵财富。没有任何医院可以完全避免患者投诉，唯一的差距是每个医院对待投诉态度的重视程度。

通过认真复盘投诉，可以发现问题的真正原因。只要完善制度流程并坚决执行，就可以彻底解决问题。

通过借鉴经验教训，更是能减少试错成本，防患于未然，这就是课件真正价值所在。

【课程收益】

- 将投诉原因进行细致分类，吸取经验教训，避免投诉重复出现；
- 将患者投诉原因分析透彻，完善服务流程，避免医患矛盾升级；
- 将患者投诉心理进行剖析，提出整改方案，避免医疗纠纷发生。

【课程特色】

投诉案例分类点评、医患矛盾复盘解析、集体参与互动讨论、情景实操模拟、医患角色换位扮演、引导启发培训。

【课程对象】全体医务工作者

【课程时间】1天（6小时）

【课程大纲】

一、工作程序错误导致投诉

1.工作程序制定标准的目的原则：

- 是否方便患者？
- 是否方便自己使用？
- 是否能够充分解决问题？

2.未履行工作程序的原因：

- 偷懒走捷径
- 艺高人胆大盲目自信

二、服务态度投诉

1.患者投诉的真正原因往往不是因为要求没有被及时满足，大多是对医务人员的态度（认为恶劣或没有尽力/糊弄/敷衍）不满意而造成的心里失衡而投诉。

2.对于你来讲是100次，对于患者却是第一次；

- 工作外情绪亚健康导致投诉；
- 虽然被误解，不能忘了“患者永远是对的”服务理念；
- 应息事宁人，不应火上浇油激化矛盾；
- 用一个谎言解释另一个谎言，激化矛盾；

3.工作纪律、技巧、态度一无是处。形成可拍的工作习惯。

三、工作方法不灵活导致投诉

1.提倡质量管理主动发现问题

2.官僚主义害死人

四、工作告知不到位导致投诉

1.热情与责任心不够；

2.站在患者角度换位思考：

3.多叮嘱1句，多补充1句，多询问1句，多确认1句，多提示一句；

4.减少麻烦提升服务品质；

- 责任心不强，不耐心；
- 对预测判断不够，有一项做到不出问题。

5.交代了与交代清楚是两回事

6.基础工作素养

- 临时有变先考虑手头病人；
- 有完美替代升级方案；

五、工作技能不精案例

- 专业不精；
- 未按工作程序执行；
- 丢人的事后台做。

六、解释回答不当导致投诉

1.永远不要说不知道，那样患者会怀疑你的态度；

- 上策：尽量耐心细致的解答；
- 中策：不要让患者自己问住院部的医生，你去问然后告诉患者；
- 下策：即使一时无法解答，找出一位能解答的人或渠道，注意语气，表明尽力了。

逐步升级

七、工作细节案例

八、工作语言沟通导致投诉

- 1.语言可以是止痛泵，也可以是刀子。
- 2.员工的语言不断挑衅激化，患者的情绪不断升级。

九、工作状态不佳案例

- 不要把生活琐事带到工作中，如果身体不允许就避免接触患者；
- 精神不集中
- 体力精力不佳