

# 《提升医疗服务质量，挑战“0”投诉》

蒲黄

## 【课程背景】

医患和谐是敏感话题，不仅影响社会和谐稳定，还影响医院正常经营秩序，更影响医务人员的工作心情及状态。

患者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。没有一家医院可以完全避免患者投诉，差距来自于每个医院对待投诉态度。

通过案例复盘，可以发现投诉问题的真正原因。只要医院持续完善制度流程并坚决执行，就可以逐步、彻底解决投诉问题。

医疗服务质量是产生优秀服务品质的前提，衡量医务人员是否优秀，除具备专业知识和服务态度两项“硬指标”外，对患者服务的技巧、化解矛盾、解决问题的能力更是一种超越自我、追求卓越的表现。

为提高医院服务质量，吸取投诉的经验教训，减少试错成本，防患于未然，特设计此培训课件。从而实现构建和谐医患关系，创建公众满意医院的目标。

## 【解决痛点问题】

- 改善医院投诉日益增长、医疗纠纷持续不断、医疗工作品质下降、服务质量下降的恶性循环局面；
- 改善医院质量问题屡禁不止、重复出现的被动管理局面；
- 解决医务工作者工作态度差、服务意识淡薄、服务理念存在误区等方面问题；
- 解决医务工作者不掌握服务技巧、医患沟通技巧、服务工具、方法等方面问题；
- 解决医院各科室、团队配合不默契、协作不顺畅、执行力差、责任心差等方面问题；

## 【学员收获】

- 学会将投诉案例进行细致分类，吸取经验教训，避免重复出现；
- 学会将投诉原因分析透彻，完善医疗服务流程，避免矛盾升级；
- 学会剖析患者投诉心理，提出整改方案，避免投诉、纠纷发生；
- 学习主动医患管理方式，提升发现问题敏感性，提高工作品质；

## 【技巧与工具】

- 掌握“控制患者情绪五部曲”，进行和谐医患沟通；
- 掌握化解矛盾“反话正说”技巧，让患者容易接受；
- 掌握服务告知“五多一少”技巧，减少麻烦提升服务品质；
- 掌握医患“四颗心”服务技巧，想患者所想，急患者所急；
- 掌握首问负责制“四颗心”服务技巧，承诺 100%负责；
- 深刻了解“推、拖、挡”服务恶习，全员抵制，禁止扩散；
- 学会利用“正叠加效应”、“六个勤”工具，进行工作补位，化解医患矛盾；
- 用“三感+三笑+三主动”、“患者永远是对的”服务理念，打动患者、留住患者；
- 学会“十全十美微笑”、“五化超值服务”理念提升医院核心竞争能力；
- 建立“科室工作网”，不断编制，越来越密，拒绝把问题漏给医院与患者；

## 【赠送模版】

《医院投诉案例复盘分析、总结提炼》模版

## 【培训效果测评与考核】

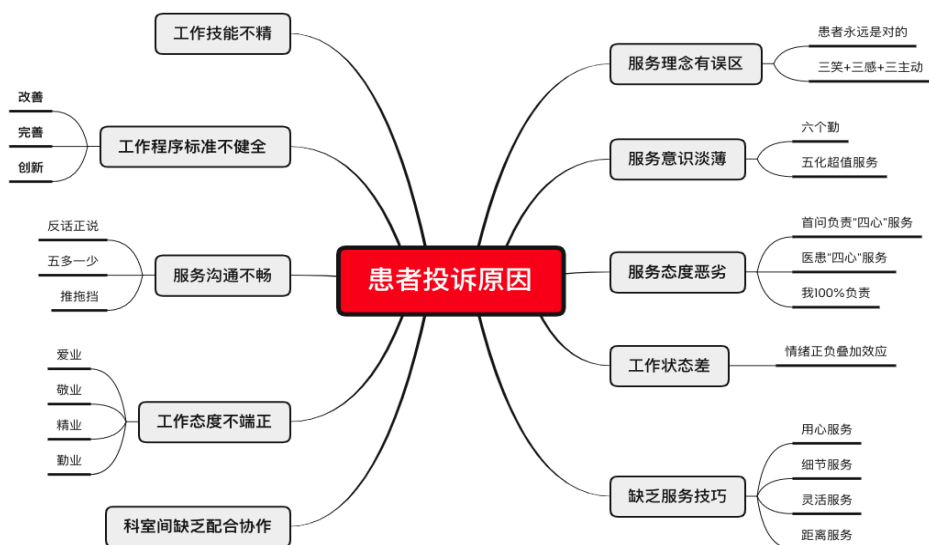
《医院医疗质量、服务质量持续改进培训课后试题》

## 【课程特色】

- **超级实战，干货满满。**对 40 多个经典投诉案例精心全景分析、复盘；
- 学员全程参与互动讨论，通过医患角色扮演、换位思考，大大提高发现问题敏感性；
- 学员联系本岗位实际工作，分析问题原因、找出解决方案、制定措施、防患于未然。

**【课程对象】** 全体医务工作者

**【课程时间】** 1.5 天 (9 小时)



## 【课程大纲】

### 一、服务沟通投诉案例复盘分析：

#### 1. 案例复盘：

《要还是不要》、《差点被气死》、《冰冷的手术台》、《甩闲话》、《表扬变成投诉》  
《不该说的话》、《必须说的话》、《被冷落的患者》、《最痛也就这么痛了》

#### 2. 案例启示：

- “一句话使人笑，一句话使人跳”，语言艺术尤为重要。“患者永远是对的”，理亏也要给足他面子；
- 与患者沟通，要用礼貌的语言、委婉方式、反话正说，既不得罪，又能解决问题，最终达到医患和谐。

### 二、服务告知不到位投诉案例复盘分析：

#### 1. 案例复盘：

《失联的医生》、《没交代清楚》、《白来一趟》、《放鸽子》、《特价药》

#### 2. 案例启示：

- 专业技术不过硬，对预测不准，判断不够；
- 责任心不强，不耐心；
- 不掌握告知技巧；

### 三、服务沟通技巧：

#### 1. 化解矛盾技巧一：控制患者情绪五部曲

- 聆听：控制患者情绪
- 询问：控制患者心理
- 解决：控制患者选择
- 技巧：善于察言观色



- 距离服务：热而不闹，不添乱，不招烦；
- 灵活服务：生搬硬套、墨守成规，服务效果会大打折扣；

#### 八、服务意识投诉案例复盘分析：

##### 1. 案例复盘：

《我们差在哪儿？》、《火烧眉毛》、《处处不满意》、《患者问路》、《让她给我打》

2. 案例启示：服务意识养成服务习惯，提升服务品质。

#### 九、工作状态投诉案例复盘分析：

##### 1. 案例复盘：

《交班会》、《迷迷糊糊》、《丢三落四》、《张冠李戴》、《吐奶风波》

##### 2. 案例启示：

- 不要把生活琐事带到工作中，如果身体、心理条件不允许就避免接触患者；
- 从我的角度，患者是 1%，从患者的角度，我是 100%；
- 我不能用不好的状态浇患者一头冷水？
- 我不能用 1%的状态糊弄患者 100%期望？

#### 十、团队协作配合投诉案例复盘分析：

##### 1. 案例复盘：

《相互拆台》、《借刀“杀”人》

##### 2. 案例启示：

- 不要相互设限（陷阱）、相互保存实力、幸灾乐祸；
- 损人不利己，医院 + 科室 + 员工 + 患者四方损失；
- 提倡围点打援，相互帮助，相互提醒，相互补位；
- 提高服务品质，留住患者是我们唯一目的；

#### 十一、服务理念：

1. 患者“路怒症”的原因是什么？---叠加效应

2. “三笑 + 三感 + 三主动”医患服务理念

- 感恩的笑 = 感恩医院 = 主动奉献
- 尊重的笑 = 尊重患者 = 主动服务
- 感动的笑 = 感谢同事 = 主动合作

3. 用“二颗心”去工作的服务理念

- 医治好患者的**信心**
- 留住患者的**决心**

4. “患者永远是对的”的服务理念

5. 临床一线科室优先 -- 内部服务理念

6. “五化”超值服务理念



## 十二、打造个人、团队、企业使命感

1. 使命植入每位员工基因，成为习惯、下意识行动。
2. 强化个人、团队执行力，医院做到这一点就算成功。

## 十三、如何改善工作态度？

### 1. 案例复盘：

《修路工人》、《送外卖的小伙计》、《视频：跳舞的哥哥姐姐》、《日本超市员工》

### 2. 案例启示：干一行爱一行

- 我劳动、我光荣、我工作、我快乐、我爱业、我专业；
- 在这个领域、区域里我是最棒，我有着强烈的展示欲望；

### 3. “爱业”的工作态度



十全十美的微笑

- 提升服务质量从微笑开始
- 微笑加上敬语，会使患者有安全感、如归感、亲切感、信赖感。

### 4. “敬业”的工作态度

### 5. “精业”的工作态度

- 钻研业务，量变到质变过程；
- 提高技能，不断追求不断创新；
- 提供高品质服务，好的专业习惯养成有利于职业生涯；

## 十四、医疗质量、医患服务质量持续改进：

1. 被动医患管理方式：亡羊补牢
2. 主动医患管理方式：防患于未然

- 动态工作程序的完善修订；
  - 建立患者回访制度、满意度调查制度。
3. 医疗质量控制管理：
- (1) 科室工作网的建立：
- 不断提高发现问题的敏感性；
  - 不断完善现有工作制度程序；
  - 不断创新工作思路管理方法；
- (2) 工作程序标准的建立：
- **案例分析：《危险症状漏诊》**
  - 动态工作程序的完善修订的必要性：
  - 医疗质量管理经典工具：PDCA
  - **案例分析：《外语护士名单》**
  - **案例分析：《重病患者增多的措施》**
- (3) 个人/团队执行力建设
- 严格执行工作程序标准；强化执行养成工作习惯；
  - 着眼于“快”，养成雷厉风行、干净利落的良好习惯。
  - **案例分析：《遗忘的化验单》**

附件：《医院医疗质量、服务质量持续改进培训课后试题》

一、判断题：

- 1“不知道”是“推托挡”的二代升级版，虽然满嘴礼貌用语，但完全是消极与拒绝，叫患者愈加气愤。（N）
2. 服务技巧很多，只有“真情服务”，才是核心技巧、最难掌握和领悟的技巧。没有“真情投入”，任何技巧都是花拳绣腿，只是理论上掌握，无法应用到实际。（Y）
3. 服务告知“五多”技巧：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。（Y）
4. 多数患者投诉的原因不是医护人员的服务态度，服务意识，而是难以接受个人的损失与治疗中的痛苦；（N）

二、多选题：

1. 科室工作网是由那两条管理主线组成？（AC）
  - A 质量管理
  - B 培训管理
  - C 绩效管理
  - D 人才发展管理
2. 首问负责“四心”服务，四心指哪四心？（ABEG）
  - A 责任心 B 耐心 C 同情心 D 虚心 E 细心 F 贴心 G 热心
3. 对患者“四心”服务，四心指哪四心？（BCDF）
  - A 责任心 B 耐心 C 同情心 D 虚心 E 细心 F 贴心 G 热心
4. “五化”超值服务的内容是什么？（BCEFI）
  - A 系统化服务 B 体贴化服务 C 人性化服务 D 规范化服务 E 温馨化服务
  - F 便捷化服务 G 标准化服务 H 常态化服务 I 高档化服务 J 统一化服务

三、简答题：

1. 服务技巧“五多一少”的内容是什么？

五多：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。

一少：减少麻烦提升服务品质

2. 服务意识“六个勤”的内容是什么？

手勤（勤帮患者穿衣提物）、脚勤（不让患者跑腿）、眼勤（密切关注患者，随时提供服务）、耳勤（注意患者的呼叫声）、嘴勤（多向患者介绍）、脑勤（多思考、多发现问题）。

3. 患者为什么选择我们医院？医院有哪些特色与核心优势？

4. 我们怎样理解临床一线科室优先这句话？

5. 我们怎样积极理解“患者永远是对的”这项服务理念？