

近日,国家卫生健康委、国家中医药局、国家疾控局联合印发《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通知》,明确了投诉管理原则、组织架构、流程规范、具体要求等,旨在通过明确的细则让各类医疗投诉能够在公允立场、规范流程中予以处置,有效保障医患双方合法权益。本期“健时评”聚焦如何落实好《通知》要求,阐述多方观点。

# 做好投诉管理带来的是医患双赢

□ 健文(媒体人)

近日,国家卫生健康委印发《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通知》,要求建立患者诉求快速响应机制,及时回应患者急难愁盼问题。该要求是践行“以患者为中心”服务理念,有助于保障患者权益,构建和谐医患关系,维护正常医疗秩序。此举虽然给医疗机构、医务人员加了压,但从长远看,是提升医患双方获得感的有效路径。

益保障通道,进而不断改进工作流程、提高服务质量,既有利于维护自身形象,也有利于行业高质量发展。数据显示,2022年全国医疗机构共完成84.2亿人次的诊疗工作。如此大的工作量给医疗机构带来了压力,一些医务人员也产生了“投诉焦虑”。有的医务人员反映,在接诊过程中因回应不及时而遭到投诉;有的医务人员反映,患者因为轮椅使用、厕所卫生、挂号缴费等方面的问题进行投诉;也有负责投诉管理工作的医务人员表示,管理缺乏闭环、科室之间推诿、医务人员分身乏术等原因也

导致一些投诉处置久拖不决。患者投诉既包括表达不满意的心声,也包括建议、咨询、反映问题等诉求,积极妥善处理投诉能够带来医患共赢,因此应客观看待患者投诉现象。新一轮医改以来,医疗机构普遍将投诉管理作为大事来办,设立专门投诉处置团队,加强人员培训,推行接诉即办、专人负责、限期处理等工作要求,带来医院“厕所革命”“6S管理”“一站式服务”等多方位管理能力提升。为了让患者更满意,政府财政等各方面的力量也联动起来,促进医疗机构诊

疗环境、设施设备、医患沟通、窗口服务、医疗流程等方面工作持续改善。从投诉管理这个小切口,看到的是卫生健康事业进步、医患双方获得感提升。当前,进一步加强医疗机构投诉管理,对医疗机构提出了新要求:从被动接诉向主动管理转变,把投诉管理的关口前移,尽量在医疗流程中发现并消除隐患,从源头上减少投诉量;从管理层到接诊窗口、临床科室,建立起闭环的工作机制,形成组织和制度保障,责任到人、职责到岗,辅之以奖惩措施,确保处理反馈到位;围绕

诊前、诊中、诊后群众需求,持续推进“改善就医感受 提升患者体验”主题活动。加强投诉管理工作需要人财物的投入,投入不到位导致工作结果不理想是一些医疗机构面临的难题。一些医务人员面对投诉感到焦虑,调动并长久维持医务人员对于患者诉求快速响应的积极性,医疗机构既要在内部管理手段上多想办法,也须持续建立健全现代医院管理制度,落实投入政策,完善激励保障措施,给医务人员及时妥善处理投诉以正向激励。

## 做培育“老年友善”的实干家

(上接第1版)

### 练好队伍强筋骨

老年友善管理建设内容中,突出要求建立老年学和老年医学知识、技能等教育、培训的长效机制。对于基层医疗卫生机构来说,面对老年患者对优质医疗服务的需求,加强对基层医务人员老年学和老年医学相关知识技能的教育培训尤为重要。

北京市朝阳区太阳宫社区卫生服务中心服务辖区有6万多人,其中老年人口占比近30%。为了更好地为老年人提供优质服务,该中心每季度至少开展一次老年健康主题相关培训。

“培训非常细致,小到一张康复病历表怎么写,大到老年精神疾病怎么识别等,都被纳入培训内容。2023年,仅院内集中培训就开展了10余次。”太阳宫社区卫生服务中心主任王辉介绍,作为中日友好医院医联体成员单位,该中心积极采取“请进来”和“走出去”的方式培训医务人员,先后引入中日友好医院13个专业的25位专家到该中心出诊、带教、查房,累计选派医疗、护理、影像、超声、检验、药学等专业的51位医务人员到中日友好医院进修并出诊。该中心还选派10余人参加北京协和医院组织的安宁疗护培训,不断提升业务能力。

中关村医院同样重视医务人员的教育培训。“建设高水平的老年医学团队是开展老年健康服务的基础,加强教育培训必不可少。我院建立了从上到下、从内到外的老年健康知识技能教育培训体系。”富大鵬介绍。

此外,中关村医院从2017年起,每年举办1~2期海淀区老年医学培训班,老年护理培训班,重点开展老年常见病、多发病和慢性病诊治专题培训。而且,该院面向社区卫生服务中心(站)和医养结合机构等,开展护理人员培养与老年服务工程,累计3000余人次参加培训。

对内,中关村医院依托项目经费支持,安排老年医学团队成员参加北京市举办的脱产学习,不定期邀请院内外专家进行线上、线下培训。该院还制定老年专科护士培养方案,截至目前,培养老年专科护士20余名,同时培养老年健康照护培训师5名、老年培训师20余名以及老年护理员122名。

老年友善医疗机构还将医务人员掌握的知识技能向居民普及,实现“墙内墙外同时开花”。如太阳宫社区卫生服务中心依托“健康大讲堂”定期讲授老年病防治知识和技能,利用传统媒体和新媒体广泛开展健康教育工作。2023年,该中心共举办14场健康大讲堂,开展老年常见病、多发病和慢性病防治、老年人防跌倒、老年痴呆及其预防、老年人膳食营养等各类主题健康讲座25场;家庭医生团队还利用上门服务的机会,向居家患者及其家属传授老年健康教育和康复知识技能,受到辖区居民欢迎。

### 转诊畅通赢赞誉

做好老年患者双向转诊,考验着一家医疗机构老年友善管理的水平。

胡秋根介绍,顺德医院已经建立起完备顺畅的双向转诊机制。按照双向转诊流程,上传来的老年患者主要安排在急诊科进行初步检查判断,确保后续分诊响应迅速。如果上来的是急性脑梗患者,就安排去神经内科卒中中心;如果是急性心梗患者,就安排到心内科胸痛中心;如果是非急症患者,根据病情和患者需求转到相应科室。目前,首诊医疗机构发出转诊请求后,该院可在30分钟内对接好所有流程并做好救治准备。

高效的转诊机制赢得了辖区内下级医疗机构的认可。目前,顺德医院与顺德辖区内11家镇街医疗卫生机构均建立了双向转诊制度。据不完全统计,该院每年与11家镇街医疗卫生机构上下转诊的老年患者都在1000人次以上。仅顺德区善善养老院,2023年转诊至顺德医院的老年患者就有204名。

中关村医院加入了由北京市海淀区医院、北京大学口腔医院、北京大学肿瘤医院、北京大学第三医院等6家三级医院分别牵头建立的医联体,在双向转诊方面已经形成了一套成熟的运行机制。

“我院在老年患者综合服务能力方面不强,北大口腔医院和北大肿瘤医院基本把急性后期的老年患者转到我院进行康复。此外,针对一些需要长期康复的患者,我院与12家社区卫生服务中心建立了下转机制,并在技术服务层面提供支持,保证他们接得住。”富大鵬介绍,中关村医院还与辖区27家医养结合机构建立了医养联合体,为其提供双向转诊、远程会诊等服务。下一步,中关村医院将作为牵头医院,带动28家社区卫生服务中心康复医学科发展,为下转患者创造更多便利。

# 医疗机构有效应对投诉要做好三件事

□ 龚晓红

笔者认为,长期以来,医疗机构的投诉处置存在以下短板:一是医疗投诉处理流程欠规范,没有建立明晰的投诉处理预案;二是医院首诉负责人责任意识匮乏,投诉处理流程、沟通技巧不足;三是医院缺乏对投诉情况跟踪、研判和分析,未能以问题为导向,促进服务;四是重视外部投诉处理却忽视内部投诉问题,对单位职工意见采纳不足。针对上述问题,结合落实《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通知》要求,医疗机构不妨着重做好以下三个方面的工作。

医疗机构构建投诉管理机构,设置投诉管理办公室,具体负责院外、院内投诉接待处理和督办工作,建立以院内行政办公、医疗、护理、总务、保卫、医保、药学、设备等职能部门负责人为成员的处置机制,根据相关职能对口处理各类投诉。依据《通知》要求,修订完善首诉负责制、投诉管理制度、社会监督办法、院长接待日制度等,制订重大医疗投诉和医疗纠纷应急处置预案,建立不良医疗安全事件追责制度和内部沟通机制等,便于纠纷的及时处置。对医疗投诉的处理流程、职责分工、投诉资料档案管理、反馈问题整改跟踪督办、奖惩等方面进行明确,并建立常态化投诉规范处置培训机制,把医疗安全、医德医风、人文关怀、医患沟

通、投诉处置等作为新聘用医务人员必修课和年度医院干部职工必学内容。——协调好“收”与“输”的关系。牢固树立胜不骄败不馁的理念,积极畅通投诉渠道,为服务对象建立多渠道投诉平台,切实加强与服务、干部职工沟通,通过科学高效处置机制,将各类矛盾消除在萌芽状态。通过设立院长信箱、公布投诉电话、建立“院长接待日”制度,并运用内部OA系统和职代会等方式,完善医疗机构对于各类意见建议“收”的工作。同时,紧密围绕党的路线、方针、政策,结合系统、单位中心工作,扎实做好对各类政策“输”的工作。持续丰富宣传载体,利用政务服务平台、微信公众号、视频号、电视、广播等积极向民众普及卫生健康方针政策,下乡义诊、开展公共卫生服务等为契机开

展政策宣传,不断提升政策覆盖面和知晓率。扎实做好单位党务、政务公开工作,让服务对象更好地了解单位职责、工作流程和咨询方式。——切实做好以诉促改。坚持问题导向,通过投诉发现医院工作中的薄弱环节,强化单位内部管理,不断提升服务质量。针对医疗质量方面的投诉,成立由诊疗服务质量管理、临床及护理学专家组成的诊疗缺陷调查处理小组,专门负责院内诊疗缺陷病例的处理,制定诊疗缺陷的处理办法,进一步改进服务流程。针对服务态度、硬件保障方面的投诉,成立医德医风和后勤保障工作专班,对服务态度、硬件维护等进行调查,明晰事件原委,进行问题整改。投诉办每季度对投诉问题

进行总结分析,有针对性地提出整改意见建议,进行全院通报,组织医院干部职工深入分析引发投诉的原因,督促科室有目的地对科室工作制度进行修订和完善,对医疗安全制度、患者服务沟通及工作流程起到正反馈作用。对于不实举报,要澄清事实,切实维护单位和职工合法权益。(作者单位:湖北省宜昌市秭归县卫生健康局)

## 守住“母婴室专设专用”底线

□ 肖建军(媒体人)

近日,某市一起情侣占用母婴室的新闻冲上热搜。据称,一位“宝妈”在逛商场时,孩子突然哭闹不止,“宝妈”心想孩子是饿了,赶紧带其前往商场的母婴室喂奶。结果,当其走到母婴室门口却发现门被反锁。在敲了一阵门后,一对学生模样的情侣破门而出。

母婴室成了约会室?!这一事件再次引发公众对母婴室建设和管理问题的思考。母婴室作为公共场所的一部分,旨在为哺乳期的母亲提供一个安全、舒适的喂奶和照顾孩子的环境。但现实中,母婴室的管理和使用却存在诸多问题。从此次发生的事件来看,这对情侣由于缺乏对公共空间的基本尊重,将母婴室当成了私人空间,这无疑是对母婴室原本功能以及母婴权益的侵害。

效管理,有的母婴室俨然成了工作人员的物品储藏间、休息室,甚至旅客的吸烟室、临时候车室。现实原因是复杂的。一方面,目前涉及公共场所母婴室监管的有卫生健康、发展改革等部门,然而,至今仍未出台相关文件明确各监管部门的职责,导致母婴室的建设、管理和维护链条衔接不紧、存在漏洞。另一方面,公众对于母婴室作用的认知仍不到位,一些人没有意识到母婴室是专为哺乳期母亲和婴儿设置的特殊空间,忽视了母亲哺乳和照顾婴儿的特殊需求。

母婴室不能成为“形象工程”,更不能成为中看不中用的摆设。应该加强对母婴室的管理和维护,确保其真正派上用场。首先,明确各监管部门的职责,建立健全母婴室的建设、管理和维护机制。其次,加强对母婴室使用情况的监督和管理,对于占用母婴室等不文明行为进行有效约束。最后,继续加强宣传引导,增强公众对母乳喂养的理解和支持,鼓励大家共同维护母婴室的良好环境。

母婴室建设和管理是一项长期任务,需要社会各方携手努力,拿出关爱和诚意,履行应尽职责,守住“母婴室专设专用”底线,为母乳喂养、母婴出行提供更多便利。

评论投稿邮箱  
mzpikb@163.com



为提高医务人员的职业素养和服务质量,近日,西北大学第一医院举办“提升医疗服务 改善就医体验”教职工文明礼仪专题培训,各科室代表、礼仪组全体人员共160余人现场学习医护礼仪知识。

特约记者魏剑 通讯员胡洪兵 摄影报道

当前,很多医疗机构将礼仪培训列为“改善就医感受 提升患者体验”的一项工作,着力塑造新时代白衣天使形象,在举止、语言、着装等方面编制实训手册,制定考核标准,引导医务人员将礼仪要求落实到诊疗流程中。这些工作体现了“以患者为中心”的理念,有效提升了患者的获得感。

但也要看到,礼仪存在于人与人互动的过程中,对医务人员过度强调礼仪,也有可能给患者带来别扭的感受。医务人员的首要工作是给患者治病,围绕这项工作所形成的礼仪也应带有行业特色,而非简单模仿酒店、餐馆等场所的操作。避免礼仪培训成为医务人员的负担,把握好礼仪尺度、实现医患相互尊重等,都应纳入考量。(张喧)

## 医学精彩时光

# 重启中风患者食道“开关”

本报讯(特约记者黄征宇 通讯员刘珊珊)突发中风导致吞咽困难,甚至连口水都无法下咽,夜不能寐,这让一名36岁的患者痛苦不堪。湖北省武汉市中心医院一体化康复平台的吞咽康复团队及时介入,通过个性化精准康复治疗,让该患者咽喉部的食道“开关”顺利重启。

该患者在一周前,突然出现头晕头痛、吞咽困难的状况,说话也吐字

不清,被家人紧急送往武汉市中心医院后湖院区救治。经详细检查,医生发现在该患者的脑干延髓部位有一个小的梗死病灶。经过神经内科医生的积极治疗后,该患者的病情逐渐稳定,但吞咽障碍问题仍让他非常痛苦:不仅吃饭困难、饮水呛咳,只能依靠胃管进食,甚至连口水都咽不下,夜里也要不间断地往外吐口水,无法入睡。

在确定患者情况稳定后,武汉市中心医院一体化康复平台迅速介入,康复专科医生、吞咽治疗师、神经内科专科护士组成吞咽康复团队,在患者床旁对其进行了细致的检查。吞咽造影检查结果显示,患者存在环咽肌迟缓的问题,导致大量食物残留在咽部,这不仅让他无法正常进食,还存在着极高的误吸风险。

为了帮助患者恢复吞咽功能,吞咽康复团队为其制定了个性化精准康复治疗方案。康复治疗师及神经内科专科护士通过球囊扩张技术对患者进行环咽肌扩张,配合咽部电刺激、气道保护训练、行为疗法来促进喉上抬,并对患者进行循序渐进的摄食训练,提供适合进食的安全性食物,调整吞咽姿势保证患者安全有效的进食。

经过近一周的综合治疗和训练,患者吞咽困难的情况得到了明显改善,从最初连口水都难以咽下,改善到能够一口饮进30毫升的水。再次进行的吞咽造影检查显示,虽然患者进食浓稠度高的食物仍有部分残留,但通过反复用力吞咽即可清除干净,其他稠度的食物均能安全咽下,这能够很好地保护气道。经过吞咽康复团队和患者的共同努力,该患者很快拔除了胃管,能够正常经口进食,已于近期顺利出院。

该院康复医学科副主任游非介绍,吞咽障碍是脑卒中常见的并发症,主要表现为进食困难、饮水呛咳、声音嘶哑等,若不及时处理,患者会出现营养不良、脱水,引发吸入性肺炎,严重时会导致窒息,甚至危及生命。对于这类患者来说,尽早进行吞咽功能训练至关重要。