

医患和谐从耐心沟通做起

南京医科大学附属眼科医院 徐红芹

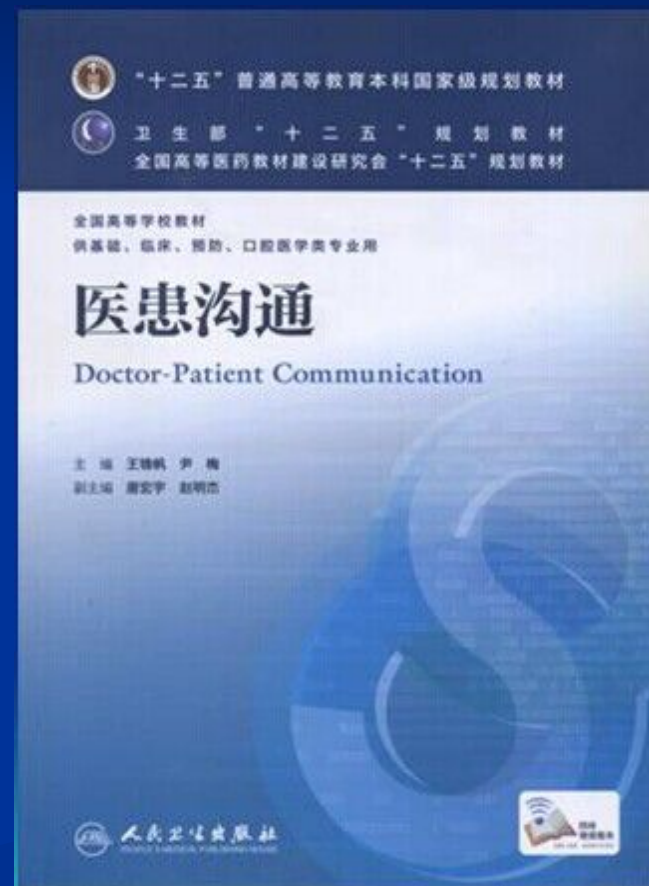
E-MAIL:xhq0503@126.com

2014-9-17

- 一、构建组织架构体系
- 二、建立投诉处理流程
- 三、医院特色
- 四、构建和谐医患关系的桥梁

医院与医患沟通的渊源

蒋院长参与编写了“十二五”普通高等教育本科国家级规划教材——“医患沟通”。



一、构建组织架构体系

成立医院医患沟通办领导小组，由蒋院长直接领导

专设投诉管理部门—医患沟通办，并将其定为医院一级科室

二、建立投诉处理流程

实行首诉负责制

投诉人向有关部门、科室投诉的，工作人员对于能够当场协调处理的，尽量当场协调解决；无法当场协调处理的，医患沟通办统一受理患者及家属的各类投诉

三、医院特色

（一）重视教育培训活动

多次邀请国内知名大学教授来我院开展医患沟通知识、技巧等相关方面的培训和讲座

抽调医务人员参加院外培训，返院后对全院职工进行医患沟通的培训，并进行了考试和考核

外请专家授课



（二）邀请投诉人走进院务会

院务会上我们多次邀请投诉人（患者或其家属）走进我们的会议室，谈谈对我院不满意的地方



(三) 按病种进行沟通

我院是以治疗疑难眼病为特色的三级眼科专科医院，按病种进行沟通。

规范术前或检查治疗前患者谈话制度，重视与患者的沟通和交流

暂无一例医疗事故

不收和不送红包协议书



四、医患沟通是构建和谐医患关系的桥梁



为什么在医方零事故、零缺限的情况下，患方依然不满意？患方为什么不满意？

事实上，并不是所有的纠纷都起因于医方的缺限，但几乎所有的闹事都缘自患方的不满意。



“我要想得到别人的心，我先捧出自己的心”

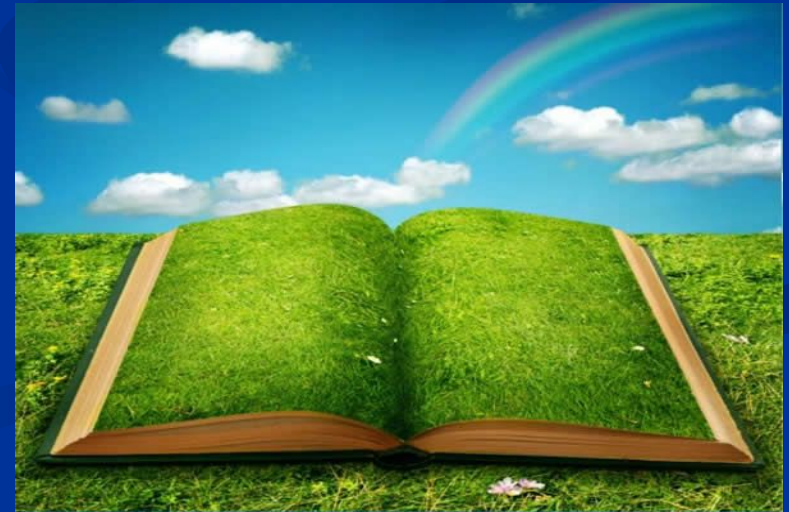
—— 巴金

真诚是最容易感动人的，小的善举会带来意想不到的好结果。这就要求我们视病人如亲人，把亲情和爱心融入到医疗服务中去，实现医患之间零距离接触，想病人所想，急病人所急，来有迎声，问有答声。



病人满意度构成：

$$\text{病人满意度} = \frac{\text{病人感受到的服务}}{\text{病人期望的服务}} \times 100\%$$



结论一：

将已经实现的医护服务，尽可能让病人理解和感受到，通过提高病人感知率，可以在提供实际医护服务量不变的情况下提高病人满意度，这一点长期被临床忽视，如予纠正，将大有可为。

结论二：

降低病人不现实的期望值，客观上有助于提高病人满意度。过去误认为这是可望而不可及的事，其实只要沟通到位，解释说明得当，病人自会打消不切实际的期望。这也是无需增加额外医护服务就可提高满意度的有效之举。

满意度

医患沟通

增加患方
感知

降低患方
不现实期望

结束语

由此看来，提高病人满意度，重建和谐医患关系，推进
医
院和谐发展的根本从耐心沟通做起。





谢谢!

南京医科大学附属眼科医院 徐红芹

E-MAIL:xhq0503@126.com



2014-9-17