

# 医院投诉与纠纷管理系统的设计与实现

刘淑波 刘淑梅

(吉林省长春市儿童医院 吉林长春 130021)

**摘要:**目的:设计管理系统,以提升医院投诉及纠纷管理环节的工作执行效率。方法:为投诉办公室设计开发一个满足其需求的投诉和纠纷处理信息系统。结果:新开发的医院投诉与纠纷管理系统取代了以前的手动记录方法,实现了对数据的即时检索和动态报表统计。结论:对于医院管理工作而言,对投诉和纠纷实行全程监控,具备深远的指导作用。

**关键词:**信息系统;投诉管理;纠纷管理;系统设计

近几年,医院与病人之间的关系变得更加紧张,频繁出现投诉和争议。这种医疗争议既是医院、病人以及社会因素交织影响的产物,医院、病人以及社会受到了医疗投诉和纠纷的广泛影响<sup>[1]</sup>。医务社会工作部的纠纷投诉处理能力对患者就医体验有着直接的影响<sup>[2]</sup>。目前,大多数的处理程序仍旧依赖手动记录,不具备系统化的管控模式,进而导致了难以增进服务的效率与质量<sup>[3]</sup>。因此,需基于投诉与纠纷处理流程的掌握下设计并开发出相应的管理系统。此系统需要做到可以全面监控医院的投诉和纠纷,并支持实时的数据检索与分析统计,以提高处理效率。

## 1 需求分析

在应对诸多投诉和纠纷时,遭遇的主要挑战包括不规范的数据记录、效率低下的查询和查询难度等问题<sup>[4]</sup>。为此,打算建立一个针对纠纷数据统计与分析的网络平台,旨在全面管理事件,包括事件的报告、处理、跟踪、结果记录和数据的整理、统计与分析。该系统将设计为具备数据输入和收集、资料存储、过程和状态灵活调整、数据即时查询、数据自动汇总及对不同数据进行分类和分析的功能。最终,该系统将能够生成一个全面的数据分析报告。报告和数据可以灵活地进行导入和导出操作;此系统易于使用,具备高安全性和稳定性,能够满足兼容性和实际应用的要求。

## 2 总体设计

### 2.1 系统逻辑架构

根据投诉办公室提出的系统需求,进行了全面的架构设计规划。该系统基于 B/S 架构,也就是一个网络交互式平台,用户仅需通过浏览器访问指定网址并登录,便可根据其权限自动获取对应的系统功能和数据管理权限。在此之前,大多数程序开发都使用了 JAVA 语言,而投诉及纠纷处理系统则是第一次尝试使用 PHP 架构进行开发<sup>[5]</sup>。

### 2.2 系统整体流程

通过详细探讨处理投诉和纠纷的具体程序,并融合信息系统的设计理念,整个系统的数据处理流程被规划为数据的录入、采集、业务处理、数据的统计及分析。

(1)数据录入:当患者提出投诉或发生纠纷时,首先,工作人员需记录下患者的基本资料及其主要投诉内容。

(2)数据采集:对患者的投诉和纠纷的详细信息进行核实,

相关临床部门需提供病历摘要等资料,以便于社会服务部门能及时了解情况。

(3)业务处理:针对投诉或纠纷的具体类型,选择合适的处理方法,包括院内调解、医疗调解委员会介入或法律诉讼三种路径。根据不同的处理方式,采取相应的业务流程指导,各种解决方案还可以根据需要随时切换。

(4)数据统计:过纵横两个方向对数据进行详尽的概览。横向比较涵盖了按纠纷类型、来源及相关科室分类的数据统计;纵向分析则是基于时间段的数据查询和统计。

(5)数据分析:依据汇总的统计数据,执行关键性分析及采取纠正措施,旨在实现数码化指挥的效果。

## 3 系统实施

构建一个以患者、医院和相关机构为核心的综合业务系统,该系统以系统化的整体设计流程为核心,形成了一个完整的业务闭环。

(1)数据组织单元:在业务实体中,包括医院、管理人员和患者在内的数据流动实现了闭环管理,确保了数据流动的完整性。

(2)业务流程:系统针对不同类型的投诉和纠纷创建了三个功能模块:简易投诉处理、投诉与纠纷处理、以及信访管理。对于投诉案件,系统能够在简易投诉处理模块中详细记录患者信息、社会工作部门的调查与处理结果,并支持后续的跟踪记录。投诉与纠纷模块,主要实现对纠纷的全流程监控。纠纷处理系统通过全程监控解决纠纷,包括院内协商、医调委以及诉讼三种处理方式,以适应各类复杂场景<sup>[6]</sup>。例如,在最复杂的诉讼过程中,分为法院调解、判决和撤诉等不同阶段。法院调解包括多个步骤,如新增、提交、科室确认、保险处理、裁决、整改建议、审批及科室整改等。而判决过程更为繁琐,涵盖再审等额外环节。

## 4 系统成果

纠纷与投诉的管理系统提供了对纠纷和投诉过程的全面监控,允许用户实时监测各类事件的进展状态,并支持基于时间、部门和处理状况等多种条件的实时数据检索,进而实现了动态报表的生成。系统还可以根据提交的规范要求,制作并导出标准化表格,以满足相关机构信息提交的需求。此举为医疗管理

局后续接入工作提供了稳固的基础。

此外,该系统不只实现了开发目标,在处理医院争议方面也提供了长期的指导价值。它通过汇总患者的投诉和科室的反馈来创建一个问题数据库。案例分析和协商过程的经验被整理进经验库中。在处理投诉和争议的全过程中,识别关键问题并采取整改措施,这些措施随后被归档进措施库。随着时间的推移,在医患关系管理中,问题库、经验库和措施库会不断充实,并持续优化工作流程及问题解析,以促进问题、措施和经验之间的相互转换和验证。其最终目标是确保每一项纠纷处理工作都有规可循、有依有据、有证可查。这个系统不仅仅处理投诉和解决纠纷,它的真正价值在于通过优化工作流程,快速定位并解决问题,以及协助部门进行整改,实现从简单处理投诉到防止问题重现的转变。它在处理信息和业务的同时,更重要的是能够对将来的管理工作提供预测和预防,起到关键的指导作用。

## 5 总结与讨论

医疗投诉和纠纷管理系统,作为一项植根于信息技术的现代管理工具,使医疗机构能够有效地解决医疗投诉和纠纷,从而提高医疗服务的质量。该系统允许实时监测医疗纠纷情况,为患者和医疗提供者提出公平、明了的解决策略<sup>[6]</sup>。医疗投诉和纠纷管理系统首要的好处在于,它详尽地记录了患者的投诉信息、投诉的对象和时间,使得快速了解纠纷原因和过程成为可能。这有助于迅速采取行动,避免纠纷的进一步恶化<sup>[7]</sup>。首先,该系统能显著提升医疗争议处理的效率。它使得接收、分类、处理以及反馈投诉的过程变得简单快捷。这使我们能够把更多的资源和注意力集中在解决医疗争议上,从而提高效率。此外,该系统还能自动提醒进展,确保我们不会错过任何关键步骤。另一方面,医疗投诉和纠纷管理系统也有助于加强医患之间的沟通。通过该系统,患者可以清晰地阐述投诉详情和需求,而医疗机构能回应患者的投诉,并阐明医疗过程,消除双方的误解。这有助于增强双方的理解,共同努力解决医疗纠纷。最终,该系统促进了医患双方合法权利的保护。通过该系统的应用,可以保障对医疗争议的处理过程是公正和公平的,确保患者能获得适当的补偿。此外,该系统也支持医疗机构的内部管理与培训,从而提升了医疗服务的质量,并降低了医疗争议的发生率<sup>[8]</sup>。

在实施投诉闭环管理模式的框架内,医护人员秉持以患者为本的原则,热情与耐心地进行医疗服务,确立了稳健的医患交流机制。通过对医护人员在医患交流方面进行深入培训,增强了他们的理解与沟通技能。对于患者在咨询和治疗期间提出的反馈和建议,给予细致的解释和明确的处理<sup>[9]</sup>。针对患者关于

医疗问题的咨询,保证迅速进行检查和调研,并与患者进行坦诚交流,根据患者的具体状况、预期结果及其实际需求,确保患者的隐私、知情及选择权得到充分尊重。同时,医疗交流的关键信息需被及时、完整、精确地记录在病历上,并由患者签字验证。总之,采用封闭式的投诉处理流程能有效降低投诉的频率,增加病人的满意度,提升医疗服务的质量,并促进医患间和谐的关系。将投诉的结果与年度绩效评估、医师定期考核、医德评估、绩效评估、优秀评选、职称评审等结合起来,不仅为了解决患者反映的问题和合理诉求,更重要的是成为医院管理的重要手段,推动医院实现可持续发展,具有重要意义<sup>[10]</sup>。

通过信息技术的手段,纠纷投诉管理系统通过全面的规划,实现了从录入到跟踪、管理、分析,乃至统计的纠纷处理过程。医疗投诉和纠纷管理系统为解决医疗纠纷提供了前所未有的方便性与效率。该系统不仅帮助我们更深入地理解医疗争议,提升了处理这些争议的效率,还增强了医患之间的沟通,保护了医患各自的合法权益。同时,它也极大地提升了医院的管理质量,为医院提供了细致管理的有力支撑,同时也为医院未来的发展提供了重要的指导。

## 参考文献:

- [1]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(01):29-31+40.
- [2]张红宇,岳丹,李晓杨等.医院投诉信息系统的有效建立与管理获益[J].中国数字医学,2020,15(11):128-131.
- [3]钱斌,许静,郭晓斌等.PDCA循环模式在医院三级投诉管理体系中的应用及思考[J].办公室业务,2021,(10):65+161.
- [4]范雯婷,许益波.杭州市2017—2019年公立三级医院医疗投诉现状分析[J].安徽预防医学杂志,2021,27(05):403-405.
- [5]刘家福,池振宇,阮本元.患者满意度调查在医院管理中的作用[J].中医药管理杂志,2021,29(11):62-63.
- [6]李改平.投诉闭环管理模式在某三级医院的应用价值[J].中国乡村医药,2023,30(24):43-44.
- [7]顾苏俊,袁宛东,鹿冰等.医院后勤管理投诉案例成因分析及对策探讨[J].江苏卫生事业管理,2023,34(12):1659-1661+1669.
- [8]周琴芬,朱蔚玲,唐慧琳等.基于闭环管理的投诉管理联动机制探讨[J].医院管理论坛,2022,39(11):40-42.
- [9]林航,吴冬梅,程文凰等.加强医院投诉管理改善医疗服务的实践[J].中医药管理杂志,2023,31(18):177-179.
- [10]陈庆勇.医院医疗纠纷档案信息化管理和建设的应用实践[J].山东档案,2023,(04):84.