·管理研究·

“你说我改”门诊就诊者投诉微信小程序的设计与应用

陈帼菲，李静丹，季美芬
丽水市人民医院，浙江丽水　323000

摘　要：设计“你说我改”门诊就诊者投诉微信小程序，并观察其使用效果。该小程序包括投诉端页面及被投诉端页面，通过医院公众号关联，与投诉中心工作人员及各科室负责人微信号绑定。该小程序门诊应用 6 个月后，门诊就诊者投诉率由应用前的 0.064‰增加到 0.120‰，门诊就诊者投诉处理时间由应用前的(36.7±9.3)h 减少到(5.2±2.1)h，门诊医疗纠纷发生率由应用前的 0.012‰下降到 0.005‰，门诊就诊者满意度由应用前的(87.5±8.5)分提升到(93.6±6.2)分。

关键词：门诊就诊者；服务质量；小程序；满意度　　DOI：10.3969/j.issn.1671-9875.2022.02.014

中图分类号：R197.324　　**文献标识码**：C　　**文章编号**：1671-9875(2022)02-0052-02

门诊作为医院的前端服务窗口，具有病患流量大、就诊时间短、随机性高、医疗程序复杂等特点，因而也成为了医患纠纷的高发地。门诊服务反映一家医院整体的服务理念，是衡量医院管理水平的重要标准。因此，减少门诊医患纠纷，提升门诊服务质量，是医院管理者日常管理的重点、难点[1]。“互联网＋”医疗快速发展的当下，微信小程序以“用完即走”的设计理念在医疗系统拥有了越来越多的客户群[2-3]。为此，丽水市人民医院自行设计并研发一款“你说我改”微信小程序，用于就诊者反馈门诊不良服务体验，门诊应用后效果较好，现报告如下。

1　方法

1.1　“你说我改”微信小程序的设计

该小程序设计为投诉、被投诉两个页面。投诉端页面包含投诉对象、意见类型、投诉内容、上传图片、整改建议、姓名及联系方式 7 个项目，除了投诉对象、意见类型、投诉内容及整改建议是必填项以外，其他内容可自行选择填写。投诉页面备注栏里用红色加粗字体标注了医院投诉中心的电话和地点，以方便医疗纠纷投诉。被投诉端页面包含投诉端页面全部信息，以及投诉产生时间(自动生成)、处理结果，并支持上传处理后图片。该小程序通过与医院公众号关联后，与投诉中心工作人员及各科室负责人微信号绑定，科室被投诉后，投诉中心工作人员及相关科室负责人会在第一时间接到公众号信息提醒。

1.2　“你说我改”微信小程序的应用

设计纸质海报，核心部分是“你说我改”微信小程序二维码，围绕二维码印有“微信扫一扫，服务会更好”“感谢您对医院服务提出意见、建议！”等标语，分别张贴在检验科、B 超室、门诊药房、收费处等各部门窗口，立牌摆放在医院门诊大厅显眼位置，同时，海报也被设计成电子版(内容与纸质海报基本相同)，于各楼层扶梯前的电子显示屏滚动播放。就诊者一旦在门诊发生不愉快的就医、检查、取药等就诊服务体验，或对门诊服务流程，设施、设备使用等有意见、建议，可使用手机微信扫描“你说我改”二维码填写相关信息进行投诉。投诉内容通过小程序被传递到被投诉科室和投诉中心，投诉中心对小程序传递的投诉事件进行分流梳理，并按事件的复杂及紧急程度，分为“急件”和“缓件”。“急件”一般为科内能自行处理的事件，要求被投诉科室在 24 h 内作出回复，处理后上传处理结果(可自行选择是否上传图片)；“缓件”一般为科室层面无法解决的问题，由投诉中心登录后台答复投诉者，并将事件汇总后每周反馈到党政综合办公室，其中需涉及多部门协作改进的事件，汇报相关分管院领导，由院领导介入解决。党政综合办公室将在每季度的患者满意度分析讨论会上反馈门诊就诊者投诉及处理情况，并设置奖惩，对超时未回复的投诉每件次扣 50 元，同时对重点事件进行持续追踪。投诉者提出的合理建议一经被医院采纳，投诉时填写的手机号还会

作者简介：陈帼菲(1987－)，女，本科，主管护师.

收稿日期：2021－11－10

通信作者：李静丹，2237771210@qq.com

基金项目：丽水市公益性技术应用研究自筹项目，编号 2021SJZC026

被充值 50 元话费，以作感谢。

2 效果评价

2.1 评估方法

比较“你说我改”微信小程序应用前后门诊就诊者投诉率、门诊就诊者投诉处理时间、门诊医疗纠纷发生率和门诊就诊者满意度。门诊就诊者投诉率＝(单位时间内投诉件数/单位时间内门诊就诊人次数)×1 000‰。门诊就诊者投诉处理时间：就诊者发出投诉的时间到被投诉科室或投诉中心接到投诉并处理的时间。门诊医疗纠纷发生率＝(单位时间内门诊医疗纠纷发生件数/单位时间内门诊就诊人次数)×1 000‰。门诊就诊者满意度：采用第三方机构“开放式征集患者意见”的方式进行调查，每月采集 50 个有效样本并汇总分析。

2.2 结果

2020 年 1 月至 6 月，“你说我改”微信小程序未应用前，门诊就诊 688 818 人次，投诉率为 0.064‰(44/688 818)，投诉处理时间(36.7±9.3)h，门诊医疗纠纷发生率为 0.012‰(8/688 818)，第三方机构调查 300 名门诊就诊者满意度为(87.5±8.5)分。2020 年 7 月至 12 月，应用“你说我改”微信小程序后，门诊就诊 824 027 人次，投诉率为 0.120‰(99/824 027)，投诉处理时间(5.2±2.1)h，门诊医疗纠纷发生率为 0.005‰(4/824 027)，第三方机构调查 300 名门诊就诊者满意度为(93.6±6.2)分。

3 体会

3.1 “你说我改”微信小程序提升门诊服务质量

“你说我改”微信投诉小程序对门诊服务人员而言，是一种对工作服务态度的约束和监督，保障了其服务质量；对就诊者而言，是发声的窗口，也是参与医疗的一种方式，使就诊者有了良好就医体验感。“你说我改”微信小程序应用后，在门诊就诊者投诉率增加的情况下，投诉处理时间由应用前的(36.7±9.3)h 下降到应用后的(5.2±2.1)h。表明该小程序提升了门诊服务质量，提高了门诊服务效率。中国医院协会发布的《患者安全目标》明确要求“鼓励患者及家属参与患者安全”，该投诉小程序提高了就诊者对医疗服务的参与度，并从就诊者的视角发现医疗服务环节中的各类问题，帮助医院排查医疗安全隐患，以便医院建立更具人性化、更有效率、更加安全的医疗服务流程，进一步保障门诊医疗安全，提高门诊服务质量。

3.2 “你说我改”微信小程序提高了门诊就诊者满意度

患者满意度反映的是患者所接受的医疗服务与其期望相符合的程度[4]。门诊就诊者在医院停留时间有限，病种繁多，就医需求多样化，通常更注重医院提供的服务质量和就医综合环境，而三级甲等医院门诊量普遍较大，提供的门诊服务质量与就诊者期望有一定的差距。瑞典顾客满意度晴雨表模型发现，如果医院可以处理好顾客抱怨，那么就能将这部分抱怨的顾客转变成医疗服务机构的忠诚顾客；如果处理不好顾客抱怨，那么该医疗服务机构很可能失去这部分顾客，甚至酿出医患纠纷[5]。“你说我改”微信小程序应用后，在门诊就诊者投诉率增加的情况下，门诊医疗纠纷发生率却降低，由应用前的 0.012‰下降到应用后的 0.005‰，门诊就诊者满意度由应用前(87.5±8.5)分提升到应用后(93.6±6.2)分。表明该小程序畅通了门诊就诊者反馈就医体验的渠道，缩短了投诉反馈的“反射弧”，让就诊者投诉能更快、更准确地反馈到门诊相关科室，有利于相关科室负责人及时采取有效措施进行“亡羊补牢”，化医患矛盾于“萌芽”，避免让就诊者抱怨变成医疗纠纷，同时也有助于管理者发现门诊日常管理盲区，以便采取有效措施进行整改，以不断提高门诊服务水平，减少门诊医疗纠纷，进而提高门诊就诊者满意度。

参考文献：

[1] FAN Q Q，FENG X Q，JIN J F. Nursing rounds：a quality improvement project to improve outpatient satisfaction[J]. Journal of Nursing Management，2021，29(2)：177－185.

[2] 袁媛，程静娴，陈倩倩，等. 基于“互联网＋”延续护理服务在尿路造口患者出院随访中的应用[J]. 护理与康复，2019，18(12)：67－72.

[3] 周菁，曾颖. 微信平台与传统纸质满意度调查在门诊患者的应用与比较[J]. 护理与康复，2018，17(10)：73－75.

[4] LACRITZ L H，CARLEW A R，LIVINGSTONE J，et al. Patient satisfaction with telephone neuropsychological assessment[J]. Archives of Clinical Neuropsychology，2020，35(8)：1240－1248.

[5] GARGA E，BAMBALE A. The impact of service quality on customer patronage：mediating effects of switching cost and customer satisfaction[J]. International Journal of Global Business，2016，9(1)：39－58.