

# 门诊护士处理患者投诉的心理体验的质性研究

周荣梅, 王旭, 蔡志敏

(南京大学医学院附属鼓楼医院, 江苏南京, 210008)

**[摘要]** **目的** 调查门诊护士处理患者投诉的心理体验, 为提升护士投诉处理能力, 提高工作效率提供参考。方法采取方便抽样的方法, 从门诊 5 个护理单元中选择 15 名护士作为访谈对象, 访谈对处理患者投诉时的心理体验。**结果** 主题包括部分患者不能准确表达投诉问题; 部分门诊护士处理投诉时效率不高, 处理态度欠积极; 部分护士运用沟通技巧欠缺; 不能明确投诉问题或不善于寻求帮助等。**结论** 投诉处理是门诊护士日常工作之一, 护士应主动提升投诉处理能力, 积极有效地应对投诉, 提高患者对医院的满意度。

**[关键词]** 门诊护士; 患者投诉; 心理体验; 质性研究

**[中图分类号]** R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2016)12-0041-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2016.12.010

## Mental experience of nurses from outpatient department in dealing with patient's complaints: a qualitative study

Zhou Rongmei, Wang Xu, Cai Zhimin//Modern Clinical Nursing, -2016, 15(12):41.

**[Abstract]** **Objective** To study the mental experience of nurses from outpatient department in dealing with patient's complaints. **Method** Using convenient sampling method, 15 nurses from 5 sections of the outpatient department were chosen as interviewees, with the interviews on their mental experience in handling the complaints from outpatients. **Result** The issues from the interviews included: part of the patients were unable to complain accurately, part of the nurses were ineffective and therefore inactive in handling the complaints; some of the nurses were poor at employing communication skills and some others were incapable of specifying the complaints or asking for assistance. **Conclusions** Complaint handling is part of the nurses' job in the outpatient service. The nurses should take the initiative to improve their ability in complaint handling, so as to handle the complaints in a positive and effective way and improve patient's satisfaction.

**[Key words]** outpatient department nurse; patient's complaint; mental experience; qualitative research

随着我国卫生改革的不断深化, 广大群众自我保护意识增强, 医患双方分歧日趋明显, 患者或家属投诉增多<sup>[1]</sup>。尤其是医院门诊部, 作为医院的第一窗口, 常常因为医护人员与患者之间短暂的交流而成为投诉的高发场所。本院内科门诊、外科门诊、耳鼻喉科门诊、门诊检验、一站式服务台于 2015 年 1 月-11 月共接待现场投诉 1284 起, 现场由护士直接处理完毕的投诉 846 起, 其余引导投诉者至上级部门处理; 一站式服务台 2015 年 12 月-2016 年 1 月处理的 45 例投诉平均耗时  $(30.56 \pm 16.50)$  min。门诊各护士在处理投诉方法、沟通技

巧使用以及处理效果等方面有所不同, 因此, 探讨门诊护士处理投诉过程中的感受, 以明确投诉处理中存在的问题, 提升护士投诉处理能力, 为提高工作效率, 减少医疗纠纷提出依据, 现将方法和结果报道如下。

### 1 对象与方法

#### 1.1 研究对象

采取简便取样的方法, 从内科门诊、外科门诊、耳鼻喉科门诊、门诊检验、一站式服务台 5 个护理单元的全体护士中抽取不同学历、年龄、护龄、职称、类别的护士中各 1 名, 不重复选择, 共 15 名作为访谈对象, 均为女性, 年龄 29~52 岁, 平均  $(40.53 \pm 6.77)$  岁, 研究对象的一般资料见表 1。

**[收稿日期]** 2016-04-12

**[作者简介]** 周荣梅 (1980-), 女, 安徽巢湖人, 护师, 大专, 主要从事临床护理工作。

表 1 研究对象的一般资料 (n=15)

研究对象	学历	年龄 (岁)	护龄 (年)	职称	类别
护士 A	中专	52	32	护师	在编
护士 B	本科	30	10	主管护师	在编
护士 C	大专	47	29	主管护师	在编
护士 D	本科	29	19	主管护师	在编
护士 E	本科	37	18	主管护师	在编
护士 F	本科	42	22	主管护师	在编
护士 G	本科	51	33	护师	在编
护士 H	本科	32	19	护师	非在编
护士 I	本科	38	16	护师	在编
护士 J	本科	44	25	主管护师	在编
护士 K	本科	43	24	护师	在编
护士 L	本科	45	25	主管护师	在编
护士 M	本科	43	25	副主任护师	在编
护士 N	大专	36	14	主管护师	在编
护士 O	本科	39	19	主管护师	在编

## 1.2 方法

1.2.1 资料收集 采用质性研究中现象学研究法,以面对面、深度访谈方式收集资料。访谈前,先向受访者说明访谈的目的、内容、保密原则及现场录音的必要性,对愿意录音的受访者进行录音。访谈过程中不涉及受访者真实姓名,按访谈顺序以编号 A~O 代替。以双方约定访谈时间和地点,确保受访在不被打扰的自然状态中进行。根据研究目的和内容自行设计半结构访谈提纲:您在投诉处理过程中有什么感受?访谈时间为 30~60 min。访谈过程中访谈者边听边注意观察受访者的表情及语气,使受访者表达出自己的思想、感受和看法等,对重要信息及时予以核实与确认,以保证资料的准确性和完整性。

1.2.2 资料分析 访谈结束,录音资料在访谈者仔细阅读后,逐字逐句进行转录,与文字记录以及受访者非语言行为记录结合,遵循现象学研究的分析资料步骤<sup>[2]</sup>,具体为:认真、反复阅读被访者描述的全部文本;识别被访者思想的变化,找出主题;对被访者中反复出现的主题进行编码;提炼出被访者的重要主题表达;将相似主题汇总;形成整体性详细描述;将最终资料返回被访谈者处进行验证。

## 2 结果

### 2.1 门诊护士处理投诉时效率不高,态度欠积极

访谈中,大部分门诊护士在处理投诉时没有考虑到妥善处理投诉可以重塑患者对医院的信心,认为处理投诉耗时耗力;部分护士对处理投诉时缺乏自信心,处理投诉不积极。护士 M:“每次处理一个投诉,都要花好长时间,有的患者来了就要投诉你们医院什么问题,我再跟他长时间解释,告诉他医院流程是没有问题的,患者就是不理解。我有时声音都讲哑了,但是患者还是不认可,所以我希望尽量不要处理投诉。”护士 L:“遇到投诉时,看到特别激动或是特别难缠的患者,我就怕惹火上身,怕自己处理不好,最后患者反而把我告了……,所以不如由领导、上级部门或是专门人负责投诉处理。”护士 D:“我们经常遇到的是其他部门投诉,一些患者不管哪里的事情,非要投诉到我们这儿,我们也搞不清其他部门工作情况,他们的事情由他们自己解决不更好吗?”

### 2.2 门诊护士处理投诉时运用沟通技巧欠缺

沟通技巧培训已成为门诊护理管理者对护士的常规培训项目,本院门诊部就以业务学习、护理查房、个案讨论等形式进行相关培训。门诊护士在处理投诉时还不能将所学知识熟练运用,尤其是面对情绪激动患者,常有沟通障碍。护士 G:“在日常工作中,患者不多的情况下,在接待患者时,我可能会耐心倾听患者要求,注意自己的语速、语调,观察患者的表情等等。但遇到患者投诉时,我就想着赶紧解决问题,有时打断患者,这时患者反而对我有意见了,‘你干嘛这么不耐烦,我话还没有讲完呢,你耐心一点好不好!’……”护士 C:“患者来投诉时一般情绪激动,他们讲话声音比较大,我也不由自主地讲话声音变大,语速也加快,不会用礼貌用语,患者就会说,‘你什么态度,干嘛这么凶啊!’这个时候我才意识到,不应该用这样的语气和患者说话,但是往往控制不住自己。”护士 K:“有的患者明明不懂,非要按自己的意思办事,不听医护人员的,就是不承认是患者自己的问题。”

### 2.3 投诉时患者不能准确表达投诉问题

多数患者是以其就诊经验或自身对理解医院工

作而直接表达诉求,可当处理投诉的门诊护士听完其陈述后,有时不能理解患者要求,甚至不清楚投诉重点问题,有时认为患者诉求不合理,同时导致投诉处理耗时过长。护士 H:“有的患者在投诉的过程中,东一句西一句,无头绪讲了半天,搞不懂患者讲的什么东西。患者自己都说不清楚,我也听不懂,按照自己理解的意思跟患者解释,也不知道患者听懂没,耗时太长,我也快没耐心。”护士 E:“在患者讲述事件经过时,我不能分清投诉问题比较复杂的重点在哪里,也就不能尽快处理好投诉。”

#### 2.4 门诊护士在处理投诉时不善于寻求帮助

部分护士在处理投诉遇到困难时,不太倾向寻求高年资护士、护士长或门诊相关科室负责人协助解决,同时导致投诉处理效果不佳或处理耗时较长。护士 O:“投诉接待应该首接负责,每个人都是这样做的,所以我即便遇到困难,也不想寻求帮助,自己尽量解决好。……让人家说我能力不够多不好啊,不就是多费一点时间,也比找别人帮助好。”护士 H:“有的投诉我自我感觉处理不太好,看看其他护士或是护士长处理类似问题较好的,我再遇到这类投诉时也学习她们,不会直接寻求帮助。”

#### 2.5 门诊护士期待提升投诉处理能力

访谈中,93.33%门诊护士有提升投诉处理能力的意愿。护士 A:“希望能以情景模拟形式学习处理投诉方法,参与其中,效果会更好,增加工作效率。”护士 I:“希望在平时的业务学习和护理查房中能多安排一些有关处理投诉方面的讲课,提高自己处理投诉能力。”护士 J:“能学习这方面知识更好,处理投诉能力提高了,就能增强自己处理投诉的信心。”7.67%门诊护士认为,处理投诉多就有了经验,不需要专门的培训。护士 N:“……因为每个投诉具体情况不一样,我会努力提升自己的应变和工作能力,……”

### 3 讨论

#### 3.1 门诊护士改变处理投诉的态度

心理学上存在一种首因效应<sup>[3]</sup>,即人们对于最先得到的信息十分重视,并以此信息作为对事

物判断的依据;同时,对于投诉的态度是你能否顺利与患者进行沟通、重构信任关系的基础<sup>[4]</sup>。因此,门诊护士在开始接待投诉者时要以积极态度向患者传达我们愿意为患者服务,为患者解决困难的信息。另外,我们还应考虑到处理患者投诉的目的不仅仅是降低投诉给医院带来的负面影响,更重要的是通过快速高效地解决投诉问题,能够重新建立患者对医院的信任,保持医疗机构的正面形象<sup>[5]</sup>。要理解通情达理的患者在不满的时候可能会变得不讲道理,但大部分患者冷静下来后理智、讲道理的。接待患者投诉时,应本着尊重、理解、热情、真诚、以人为本的思想,积极关注,耐心倾听,进行换位思考<sup>[5]</sup>。

#### 3.2 门诊护士强化沟通技巧运用

患者在投诉过程中,通常情绪都十分激动,需要倾诉和发泄,容易沟通障碍<sup>[4]</sup>。门诊护士不但需学习心理学、社会学等人文社科知识,提高综合素质,把握投诉者心理特征,从多元文化的角度去分析处理问题<sup>[6]</sup>。更要在日常工作中强化沟通技巧的运用,将沟通技巧的运用形成为工作常态,遇到情绪激动患者不会紧张、慌乱。在沟通过程中,注意首先认真倾听患者意见,患者会自觉或不自觉感受到护士耐心和认真,有利于有效沟通的进行。如果不给患者宣泄的机会,患者在盛怒之下做出过激行为,不利于投诉处理,也会增加自身遭受伤害的风险<sup>[4]</sup>。另外,沟通时避免触及对患者的个人评价,以解决问题为目的。当患者坚持他的要求,而其要求根本就不可能满足时,容易激化矛盾,需要进行礼貌地重复<sup>[4]</sup>。

#### 3.3 门诊护士及早明确问题重点

护理行业属于专业技术性服务行业,服务对象是患者这一特殊群体,所以护理服务更应最大限度地满足服务对象的需求<sup>[7]</sup>。在大量的门诊投诉中患者表述的问题和其诉求并不一致,护士要做到沉着冷静、勤于观察、善于分析尽快明确问题。门诊护士应通过开放式的问题引导患者陈述事情经过,同时搜集相关信息后,用封闭式的问题总结问题的关键,从而发现矛盾焦点<sup>[4]</sup>。对患者不清楚医院的规章制度或是就诊流程、服务期望过高引发的投诉,门诊护士要向患者耐心解释,使得其配

合医院工作或通过其他途径满足其要求;对医院其他部门配合不到位引发的不满,应先解决关键部门问题,满足患者的基本需求。门诊护士应注意不同社会层次,不同文化背景,不同人格特点的患者对医疗服务的需求也不尽相同<sup>[6]</sup>。

### 3.4 门诊护士在处理投诉时善于寻求帮助

通常患者在遇到问题或困难时都会迫切地了解如何解决问题,门诊护士接待投诉后要快速判断原因并作为相应处理意见,如第一接待人不能处理,则要在第一时间内向主管领导汇报协同处理<sup>[8]</sup>。但作为首诉负责,门诊护士接待投诉后要对投诉处理全程负责,协调处理至最后<sup>[9]</sup>。另外,当出现护患沟通不良而致患者情绪更加激动,或是门诊护士不能明确解决问题的方法时,要及时请他人协助,不能耽误患者时间,以免导致患者不满情绪加剧,加大处理投诉的困难。

## 4 结论

门诊护士在处理患者投诉时有沟通能力不足,但也有患者不能准确理解医院工作的问题,都带给门诊护士一定的压力。各级门诊护理管理者需

要提升护士各方面能力,使得护士能积极、有效地解决投诉问题,缓解护士压力,提高患者对医院的满意度。

### 参考文献:

- [1] 梁远兰.实施护理投诉个案分析的做法[J].护理管理杂志,2003,3(6):43-44.
- [2] MACNEE W. Systemic Inflammatory biomarkers and co-morbidities of chronic obstructive pulmonary disease [J]. Annals of Medicine, 2013, 45(3):291-300.
- [3] 孔凡真.重视“首因效应”提高教学效果[J].机械职业教育,1997(6):27.
- [4] 陈秀丽,陈伟,李默.从心理学角度探究快速高效处理医疗纠纷的方法[J].中国医院,2012,16(5):59-60.
- [5] 钟友彬.现代心理咨询:理论与应用[M].北京:科学出版社,1992:221-223.
- [6] 吴洁,李英隆.心理学在眼科门诊医疗投诉处理中的应用[J].中国医学伦理学杂志,2012,25(6):345-346.
- [7] 李颖.角色定位理论在护理管理中的应用[J].现代临床护理,2008,7(9):54-56.
- [8] 陈基纯,黄金娇.门诊投诉原因分析及处理策略[J].右江民族学院学报,2013,16(2):249-250.
- [9] 王芙蓉,王进庆,胡海云,等.浅谈门诊投诉管理[J].中国卫生质量管理,2008,15(2):8.

[本文编辑:李彩惠]

·编读往来·

## 本刊已开通微信公众号和官方网站免费下载论文

本刊官方网站([www.xdlchl.com](http://www.xdlchl.com))可以免费搜索、全文浏览、全文下载最新护理论文(明确提供各篇论文的年份、卷期和页码,方便参考引用)。

本刊微信公众订阅号已开通,,搜索“现代临床护理”或扫描下方二维码,即可添加《现代临床护理》为微信好友。



[本刊编辑部]