

提升病人安全：『投訴是一種禮物!』

臺大醫院 洪冠予 副院長

『顧客為什麼會抱怨?』雖然表象上是看到：“希望有人趕快解決我的問題”、“希望確保某個問題徹底解決”，或甚至希望得到補償。簡單來說就是：“服務品質與期待不符合”。而醫院在積極面、正向思考應該可以看成：“喜歡這個企業，相信這家醫院，希望它更好!”。所以，現代醫院早已將病人抱怨(被動式、由外而內的檢視)，以及病人滿意度調查(主動式的檢視)，納入醫療品質評估的一環。和傳統的指標監測、病人安全系統、異常通報等給予相同位階的重視。

那麼，『醫院應該以什麼態度與方式來面對投訴?』首先，要將病友投訴或客訴當成改善品質的重要訊息，建立客訴案件的資料檔。其次，建立適當的團隊來處理客訴案件，這裡包括人員訓練、資源投入，才能以迅速有效的方法盡量合理、合宜的解決病友問題。第三，是掌握客訴案件的趨勢變化，充分利用資訊功能，辨識服務系統中的弱點，以改善整體服務品質。

或許有人會問，這些改善需要持續投入資源，最後病友或投訴人可能還是不滿意。那麼，『醫院這樣的用心經營與改善，會得到什麼?』首先，在有形面可以提高支持度、發現系統或流程中的可改善點。無形面其實是提升處理人員的溝通能力、行動力、危機處理能力等，長遠來說是：改善組織服務效能，建立服務的組織文化。

『未來的趨勢是什麼?』消極面來說，國內外醫院評鑑愈來愈重視病人權益與醫院服務效能。以 JCIA 國際醫院評鑑內容來看，就訂有：“醫院應具備接受客戶投訴的機制，病友應被告知如何進行投訴以及他們投訴的權利。每件投訴案都需有適當的分析或行動回應，且病友的投訴應該能夠獲得機構的適當回應與說明，其目的在確保投訴病友就醫的權益不受影響。”積極面來看，國內社會環境愈來愈多元，過去的醫師與病人間醫療資訊不對視的情形，也隨著知識普及(資訊氾濫)、網路雲端化(取得便利、混雜不一致)，而變得更加需要從彼此的觀點與角度，多做考量與溝通。

『投訴是一種禮物!』企業界早已走在前面，醫療志業也是一種服務業，如何創造醫病雙贏?，重視投訴，理性處理，溝通差距，持續改善，應該從整個社會層面做起。