

·卫生管理信息学·

周婷婷¹,袁梅¹,邓薇²,游涵²

(四川大学华西第二医院行风建设办公室¹,信息管理部²,四川 成都 610066)

摘要:以某大型三甲医院“智慧信访”系统为例,探讨其建设思路和成效,为其他医院信访管理提供参考。该院通过“智慧信访”系统构建“医院-投诉管理部门-业务科室”三级管理架构,借助“问题改进”实现信访闭环管理,借助“数据看板”实现信访数据可视化,建立“即时化解台账”及时解决群众诉求。“智慧信访”系统提高了信访管理质量与效率,有利于医院节能降耗和资源节约,同时帮助医院做好投诉源头治理,提升医院治理能力。

关键词:智慧医院;信访管理;患者投诉;医院治理

中图分类号:R197.32

文献标识码:B

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2025.08.007

文章编号:1006-1959(2025)08-0037-05

Discussion on the Construction Idea and Effect of Hospital "Smart Petition" Information System

ZHOU Tingting¹, YUAN Mei¹, DENG Wei², YOU Han²

(Department of Professional Ethos Construction¹, Department of Information Management²,
West China Second Hospital of Sichuan University, Chengdu 610066, Sichuan, China)

Abstract: Taking the “smart petition” system of a large first-class hospital as an example, this paper discusses its construction ideas and effects, in order to provide reference for other hospitals’ petition management. The hospital builds a three-level management structure of “hospital-complaint management department-business department” through “smart petition” system, realizes closed-loop management of petition with the help of “problem improvement”, realizes visualization of petition data with the help of “data bulletin board”, and establishes “complaint ledger resolved” to solve the demands of the masses in a timely manner. The “smart petition” system improves the quality and efficiency of petition management, is conducive to energy saving and resource saving, and is also conducive to treat hospital complaints from the source and improve the hospital’s management capacity.

Key words: Smart hospital; Petition management; Patient complaints; Hospital governance

医疗服务具有很强的信息不对称性^[1],医患专业知识不对等诸多因素导致医患关系紧张,面对矛盾患者一般会通过信访解决诉求^[2]。大部分国家都具备较为完善的信访制度,比如瑞典在 1809 年就设立了议会监察专员负责处理公民投诉^[3];美国自 1996 年起设立 311 市民服务系统为民众提供举报投诉、意见建议等服务^[4]。我国政府高度重视信访信息化建设工作,2013 年 11 月开始实行网上受理信访;2021 年 5 月,国务院办公厅印发《关于推动公立医院高质量发展的意见》,指出要将信息化全面融入到公立医院高质量发展中;2021 年 9 月,国家卫健委等部门印发《公立医院高质量发展促进行动(2021-2025 年)》,明确要建设电子病历、智慧服务、智慧管理“三位一体”智慧医院^[5];2022 年 10 月,党的二十大报告对信访工作信息化水平提出了更高要求。医院信访工作是

医院了解患者诉求、密切联系患者的重要窗口,是医院发现问题、改进服务的重要手段^[6]。医院信访事项的处理存在复杂性、多元性,部门分工难免存在交叉、模糊之处,常常导致部门之间的扯皮推诿;此外,随着医院规模和业务扩张,患者投诉量难免会上升,传统的手工信访处理模式将耗费大量人财物资源,难以满足医院高质量发展要求。采用信息系统对信访件进行全流程数字化、标准化管理将是一个有效的解决途径^[7]。通过文献检索发现,仅少量学者关注医院信访管理信息系统建设相关问题^[8-10]。目前信访管理信息系统主要应用于政府部门,在医疗卫生机构中应用极少。本研究首先整理医院信访管理及信访信息系统建设相关文献,梳理目前医院信访管理信息化建设工作现状及问题;然后以某大型三甲医院“智慧信访”信息系统为例,探讨其建设思路和成效,同时指出未来信访系统的完善思路 and 措施。该院“智慧信访”系统于 2022 年 6 月建成并投入使用,目前已全面用于医院信访管理工作。

1“智慧信访”平台建设思路

1.1 构建“医院-投诉管理部门-业务科室”三级管理

基金项目:四川省卫生信息学会科研课题(编号:2023092)

作者简介:周婷婷(1996.9-),女,四川眉山人,硕士研究生,主要从事医院管理方面的研究

通讯作者:袁梅(1982.3-),女,四川雅安人,硕士,助理研究员,主要从事医院管理方面的研究

架构 该院坚持“以患者为中心”的服务理念,坚持以事实为依据以接待处理投诉工作,遵循合法、公正、及时、便民原则,坚持未诉先办、接诉即办、首诉负责、限时办结,快速响应患者诉求,及时回应患者急难愁盼问题,做到投诉有接待、处理有程序、结果有反馈、责任有落实、问题有改进、服务有提升,引导患者依法维权,保障医患双方合法权益,构建和谐医患关系,维护正常医疗秩序。医院行风建设领导小组负责全院投诉管理工作的监督指导,行风建设办公室(以下简称为“行风办”)在医院行风建设领导小组的领导下统筹安排医院投诉管理工作,各职能部门负责职责范围内投诉管理工作的监督指导,各科室指定 1 名负责人开展投诉管理工作,及时受理、调查、核实投诉并将核查情况或处理意见反馈投诉人。医院行风办负责对信访进行受理登记,登记内容包括诉求人姓名、联系方式、患者姓名、身份证号、诉求时间、事件地点、诉求内容等关键字段,并通过系统转办至相关责任科室处理。投诉处理坚持“人员归属、分级负责”“谁主管、谁负责”原则,各科室负责职

责范围内相关投诉事项的核查处理,涉及医务人员临床诊疗相关问题的投诉及纠纷,由医务人员归属科室负责具体核查处理;涉及临床诊疗专业内容的,由人员归属科室组织相关专业临床科室会商处理;涉及医疗服务流程的投诉及纠纷,由流程涉及的相关科室负责具体核查处理;涉及医疗纠纷投诉接待、调查、讨论及处理,由医患沟通办公室负责组织协同院内相关部门、科室及院外相关单位核查处理;涉法事件和仲裁案件的法务处理,由法务部负责。责任科室对信件进行调查核实、沟通答复、分析研判,并在系统提交书面处理情况,经科室负责人、分管院领导审批后流转至行风办。行风办管理员拟写回函,经行风主任、行风分管院领导审核后回复上级。基于此,“智慧信访”系统在流程设计上分为登记转办、科室处理、行风处理三大板块,构成“医院-投诉管理部门-业务科室”三级管理架构^[11],见图 1。信访件从收件登记到办结归档环环相扣,实现信访件实时流转、动态监督、结果可追溯的全流程数字化管理。

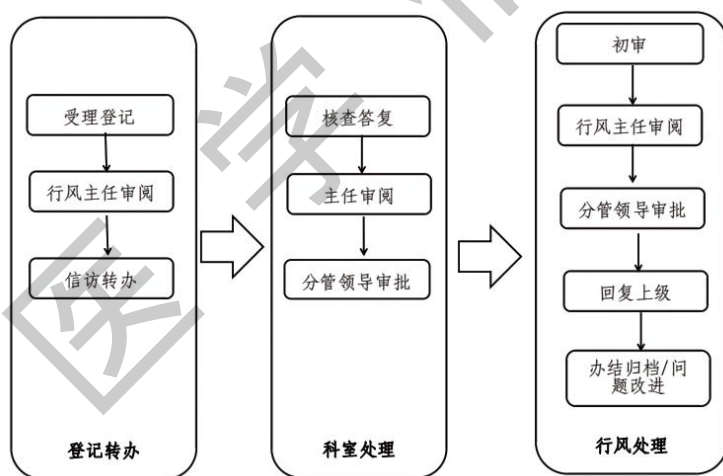


图 1 信访处理流程

1.2 借助“问题改进”实现信访闭环管理 医院信访管理部门对信访调查处置情况进行分析研判,查找医院在管理、业务、流程等方面存在的问题,明确需进一步改进的问题事项,相关问题进入“问题改进”流程^[12]。行风办对需改进问题进行转办,确定负责科室、需求科室。负责科室对问题事项进行分析研判,提出改进计划,确定完成时间,在截止时间前提交改进情况,经负责科室主任、需求科室主任、分管院领

导审批后,由行风办管理员进行初审评估,提交至行风办主任、行风分管院领导审批,最后办结归档。基于此,“问题改进”流程主要分为三步,分别是负责科室处理、需求科室处理、行风办处理,见图 2。通过“问题改进”功能实现了信访 PDCA 管理闭环,方便医院对患者反映突出的高频共性难点问题专项治理,通过解决一个问题进一步解决一类问题,推动医院治理水平的全面提升^[13]。

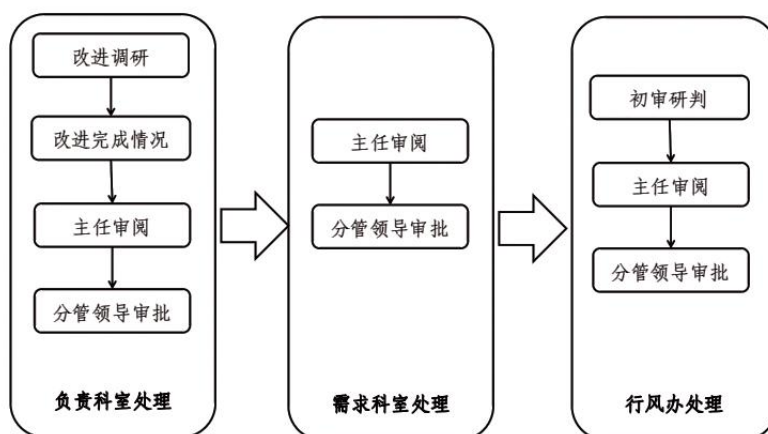


图 2 “问题改进”事项处理流程

1.3 借助“数据看板”实现信访数据可视化 智慧信访平台通过采集信访处置过程中的原始数据对来信来访进行实时动态分析统计汇总、制图制表,借助“数据看板”模块,以可视化图表直观呈现信访类别、来源途径、主要反映问题、涉及人员及科室等关键信息,支持输入特定字段对信访数据进行筛选、查询,便于医院及时快速掌握信访管理整体动态,为相关决策制定提供依据。数据看板首页呈现一定时间段内信访数量总体信息,包括信访总数、在办信访件数、办结归档件数、问题改进件数、核销件数等,并进行动态更新。看板以饼图呈现诉求类别,包括投诉、求助、建议、咨询、举报、感谢、网络投诉舆情等信件数量和百分比;以饼图呈现信访来源途径,包括省卫健委、市卫健局、区卫健局、省信访局、院内来电、现场来访、院内信箱、院内邮箱等各途径来信的数量和百分比;以柱状图呈现院内各科室办理信件数量,并按高低顺序从左往右排序;以柱状图呈现信访主要反映问题类型,包括医疗流程、服务态度、医患沟通、医疗质量、信息系统、工作纪律、责任意识等主要问题,并按问题发生频数从高到低进行排序。数据看板将信访件分为正向评价和负向评价信件,正向评价信件包括感谢、锦旗,负向评价信件包括投诉、求助、建议、举报、网络投诉舆情,并按月进行计数,绘制正向评价和负向评价月度变化折线图,呈现患者评价的月度变化趋势。此外,系统支持医院各业务科室登录科室管理账号查看本科室信访总体数量、月度数量变化情况、主要反映问题等情况,便于科室

针对患者反映突出重要问题进行分析研判,及时采取措施,提高医疗质量,确保医疗安全。

1.4 建立“即时化解台账”及时解决群众诉求 医院积极畅通医患沟通渠道,通过来访接待、患者意见箱、院内投诉电话、电子邮箱、12345 政务服务热线等多渠道接收患者意见,严格执行“限时办结制”,实行信访分类管理,经研判认定情况紧急需及时处理的,行风办立即联系责任科室处理群众诉求,信访处理情况由行风办工作人员登记于智慧信访系统“即时化解台账”板块,此类信件不再进入常规信访转办处理流程,大大节约了信访处理时间,同时有力保证患者诉求得到及时解决,避免医患矛盾升级。智慧信访“即时化解台账”板块登记内容包括诉求类别(投诉、求助、建议、咨询等)、诉求途径(来电、来访等)、诉求人姓名、联系方式、患者姓名、患者身份证号、就诊卡号、事件时间、事件地点、问题化解时间、受理科室、处理结果等字段,同时支持按字段进行筛选查询统计,并可以柱状图呈现各科室即时化解信件数量、月度即时化解数量变化情况,并支持导出电子表格文档,方便后期统计研判分析。

2“智慧信访”平台建设成效

2.1 信访管理质量与效率得到提高 “智慧信访”管理平台实现了医院信访受理、转办、核查、回复、归档、问题改进等全流程电子化闭环管理,信访工作流程标准化、处理过程透明化、统计分析智能化等水平进一步提升,增强了医院信访工作的前瞻性、系统性和针对性。2022 年 6 月智慧信访平台投入使用以

来, 医院信访办理质量和办理效率显著提升, 与 2020 年 11 月-2022 年 5 月 (智慧信访使用前) 相比, 2022 年 6 月-2023 年 12 月 (智慧信访使用后) 群众来信答复理解率达 93.23%, 提升 3.56%; 回访满意率达 90.74%, 提升 2.85%; 即时化解率达 89.27%, 提升 11.82%; 5 日办结率达 78.53%, 提升 5.23%。

2.2 有利于医院节能降耗和资源节约 智慧信访系统改变了传统信访处理模式, 有利于医院节能降耗和资源节约。人力资源方面, 在 2023 年信访办件量较 2020 年增长 200% 的背景下, 该院信访管理部门未增加专职办件人员数量, 有效控制了人力成本增长; 工作人员通过系统提交信访处理情况, 各级领导通过手机端进行审批, 省却了线下各级领导层层签字流程, 减少了工作人员信访处理时间; 通过系智慧信访统对信访件进行智能检索和统计, 改变了以往工作人员手工查询方式, 方便对指定信访件进行快捷查询和分析, 节约了时间成本, 提高工作效率。资源消耗方面, 通过系统实现信件收发及信息资源实时更新和共享, 改变了过去以纸质文件为媒介传递审阅的方式, 通过手机传递、审阅信访信息, 节省了大量纸张、打印等资源; 通过数据库存储信访相关信息, 改变以往纸质文档存储模式, 省却纸质信访件整理及按序存放归档流程, 有利于节约纸张和空间资源。

2.3 有利于医院做好投诉源头治理 信访工作是送上门的群众工作^[14], 及时处理化解信访有利于维护医院安全稳定生产。借助智慧信访系统对信访数据进行实时动态统计分析, 有利于医院及时发现苗头性、倾向性问题^[15], 更快更准研判特殊情况下群众聚集性投诉存在的潜在安全风险, 有利于医院做好投诉问题源头管理, 将问题扼杀在萌芽状态, 从根本上消除不稳定因素, 避免投诉问题积累^[16]。比如, 疫情期间医院防疫要求随上级部门防疫政策收紧而相应提高, “就诊需核酸检测”“预检分诊候诊时间长”“住院病区封闭管理”等涉疫信访量骤增。医院通过智慧信访系统实时监测群众诉求, 梳理提炼关键矛盾, 分析研判突出问题, 及时优化调整管理措施, 从源头治理, 减少了患者投诉, 改善患者就医体验。

2.4 医院治理体系与能力得到完善 利用“智慧信访”平台对信访信息进行准确记录和收集汇总, 创新信访管理模式^[17], 建立信访数据库^[18], 为医务人员医

德档案数字系统建设及医院集团其他医联体医院信访系统建设提供基础数据^[19]。通过“问题改进”建立信访反映问题 PDCA 管理闭环, 一次性解决系统性、共性问题, 打破过去就事论事、遇事处事的工作模式, 引导深层次分析投诉事项发生原因并促进问题改进落实^[20]。通过对投诉信息中的问题和趋势进行研判, 借助信访数据采取针对性强的改革举措, 修正完善管理制度制定不合理、执行不到位、协调不顺畅等问题, 帮助医院去除管理盲区、修正弊端, 及时完善内部管理体系, 推动科学决策, 推进医院治理创新与完善^[21]。

3 总结与展望

该院智慧信访数字管理平台通过构建“医院-投诉管理部门-业务科室”三级管理架构, 实现信访分层管理, 投诉管理科室和业务科室认真办理, 各级领导严格审核把关, 提高了信访办理的严谨性、科学性、系统性, 有利于医院问题弊端得到及时修正, 保障群众合理诉求得到及时满解决; 借助智慧信访“问题改进”板块逐步形成“受理-分析-改进-落实”闭环管理模式, 强化投诉数据分析, 方便医院查找薄弱环节, 持续改善服务, 适时反馈通报, 通过解决“一件事”推动解决“一类事”, 促进医疗服务与医院管理持续优化; 借助“数据看板”实现信访数据可视化, 通过对信访处信息的准确记录、院科两级信访管理研判的同步分析汇总集成大数据, 通过前置关键字段标记实现信访类型、热点问题、重点科室、关键人员、外部威胁、患方因素等多维度信访数据的统计分析挖掘, 帮助医院管理人员及时发现苗头性问题、热点问题, 做好投诉源头管理, 将问题扼杀在萌芽阶段; 借助“即时化解台账”实现信访分类办理, 对于能当场核查处理的投诉, 医院及时查明情况并当场核查解决, 当面向投诉人反馈处理意见, 对涉及医疗质量安全、可能危及群众身体健康的立即采取积极措施, 避免和防止损害持续扩大, 保证群众紧急诉求得到及时解决, 保障群众就医安全。

目前, 智慧信访系统实现了信访处理全流程电子化闭环管理, 但系统精准查询、智能分析等深层次功能尚需进一步开发完善。后续将充分考虑信访工作特点, 结合实际工作需求对信息系统高层次功能进行优化改进, 创新信访管理模式, 积极推动信访工作向深层剖析、理论研究、服务决策的方向转变, 打造智慧、实用、高效的信访管理平台。一是研究分层

办理、本级备份、两级交换的数据管理方式,实现医院集团、医院多院区、医院医联体单位信访资源数据的共享。该院与省内外上百家医院签署了医联体战略合作协议,包括全托管医联体、领办型医联体、协办型医联体医院,并与上百家医院结成联盟,持续向医联体及联盟医院输出医疗、科研、教学及管理经验。未来将通过技术手段实现智慧信访系统在医院医联体及联盟医院的应用,建立信访管理数据大平台,医联体及联盟医院通过机构账号登录信访平台,实现信访数据同步与共享。二是建立与医院其他信息管理系统的信息互通与流转衔接,比如信访件列为廉政风险线索的可流转至纪检监察管理系统,信访件列为医疗纠纷风险线索的可与医疗纠纷管理系统进行数据和流程衔接。目前智慧信访系统尚未与医院其他管理平台建立起数据链接机制,相关信访信息只能通过线下传递,存在信息数据传递不完整、更新不及时等弊端,未来将努力实现智慧信访系统与医院纪检监察、纠纷等管理系统的数​​据流转与衔接,提升医院管理的系统性与高效性。三是探索重复访、缠访、闹访等潜在纠纷风险提示,增强突发事件预警能力,激活信访的“智库效能”。通过智慧信访系统对投诉人员的投诉频率进行统计,重点关注在医院发生 2 次及以上投诉的患者,探讨分析患者重复访、缠访、闹访原因,包括医院因素、患方因素、社会因素等,在 HIS(医院信息系统)中采取适当方式进行标记,患者再次就医时系统自动提醒到接待该患者的医务人员,方便医务人员提高警惕意识,防范避免患者再次投诉。四是深化信息技术和信访治理的融合,运用大数据、云计算、人工智能等前沿信息技术手段,基于信访的文本、数据、操作等信息资料,深入挖掘潜在矛盾以及医院治理难点和痛点,预警负面情绪积聚,防范化解深层次矛盾,构建医院信访管理新质生产力。

参考文献:

- [1]于本海,何闯.基于 D-S 证据理论的区域医疗服务水平测度模型研究[J].中国卫生事业管理,2021,38(12):888-893.
- [2]魏华,王琛,崔楠,等.大型综合医院多视角服务管理模式的构建与应用[J].江苏卫生事业管理,2022,33(6):805-808.
- [3]颜钰.我国行政信访制度法治化改革路径探析[D].宜昌:三峡大学,2022.

- [4]丁璐.基层政府服务热线回应机制研究——基于对济南市市中区 12345 市民服务热线的分析[D].济南:山东大学,2023.
- [5]许昌,孙逸凡,鲍伟,等.智慧医院发展沿革与模式探索[J].中国卫生质量管理,2023,30(10):1-5,19.
- [6]王腾.新时期医院信访问题成因分析及对策[J].办公室业务,2020(1):50-51.
- [7]李达理.探讨医院投诉信息化管理的设计与实现[J].信息系统工程,2017(12):45-46.
- [8]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.
- [9]王月乔,苏逸飞.医院智能投诉管理系统的设计与应用[J].中国现代医生,2024,62(14):109-111,123.
- [10]岳丹.医院投诉与纠纷管理系统的设计与实现[J].中国数字医学,2017,12(6):36-38.
- [11]邹志鹏.全院级信息化 1+N 投诉管理平台研究与设计[J].中国新通信,2019,21(8):121.
- [12]王洪.一种基于 FRACAS 的医疗投诉管理系统设计研究[J].技术与市场,2022,29(6):43-45.
- [13]吴兴海,刘博,孙新月,等.新时期医院信访工作的实践与探索[J].中国医院管理,2019,39(9):74-75.
- [14]孙文亮.将“送上门来的群众工作”办好办实[J].奋斗,2024(7):79-79.
- [15]张财,马自强,闫博.基于机器学习的政务微博情感分析模型设计[J].计算机工程,2024,50(12):386-395.
- [16]林文美,曾仁和,连文昌,等.某三甲医院 176 例热线投诉分析与启示[J].江苏卫生事业管理,2024,35(3):330-332.
- [17]国家信访局.激活信访的“智库效能”[EB/OL].(2019-08-28)[2024-02-05].<https://www.gjxfj.gov.cn/gjxfj/xfgj/tssk/webinfo/2019/08/1568521002766924.htm>.
- [18]柴文砚,付晓娟,丁万星.利用法治思维和法治方式优化信访处理模式的探索与创新[J].产业与科技论坛,2022,21(20):201-202.
- [19]胡大伟,赵红伟.从“碎片”到“集约”:浙江省基层社会矛盾多元化解机制的逻辑进路及未来趋向[J].商事仲裁与调解,2022(4):27-37.
- [20]浙江省台州市仙居县委改革办.探索基层信访矛盾责任压实新模式——以仙居县“五环智控”多跨场景为例[J].信访与社会矛盾问题研究,2021(6):96-100.
- [21]吴杰.基于患者投诉案例统计分析改善服务质量的实践[J].中国医院,2024,28(5):78-80.

收稿日期:2024-04-22;修回日期:2024-09-05

编辑/王萌