

患者为什么投诉你?----- 药患纠纷案例介绍及药师与患者 沟通技巧

安徽省立医院药剂科

李民



主要内容

什么是沟通

- 患者的分型
- 药患纠纷发生的常见原因及处理



a 201402.11病人来回三次，尽管解释了，但解释工作不到位，在关键时刻说了一些不必要说的话，外加其他人员动作搅摔东西，导致患者不满

b 干部心态不愿意按叫号系统提示顺序取药，看见药品要提前取药

c 老年人 偏执 患者，要求医生开四盒浮来迪，医生第一次开一盒，回去找医生有开一盒，第三次，才开2盒

d 20131017由于药师疏忽导致患者长时间没有取到药品



什么是沟通

- 沟通的定义
- 沟通概念
- 为了设定的目标，把信息，思想和情感在个人或群体间传递，并达成共同意见、共识的过程。

- 沟通的三大要素
- 在沟通的定义里，需要明确沟通的重要内容即沟通的三大要素：
- **要素1 沟通一定要有一个明确的目标。**
- 只有双方有了明确的目标才叫沟通。如果双方来了但没有目标，那么不是沟通，是什么呢？是闲聊天。而我们以前常常没有区分出闲聊天和沟通的差异，经常有同事或领导都会过来说：某某，咱们出去随便沟通沟通。随便沟通沟通，本身就是一对矛盾。沟通就要有一个明确的目标，这是沟通最重要的前提。所以，我们理解了这个内容之后，我们在和别人沟通的时候，见面的第一句话应该说：“这次我找你的目的是——”。沟通时说的第一句话要说出你要达到的目的，这是非常重要的，也是你的沟通技巧在行为上的一个表现。



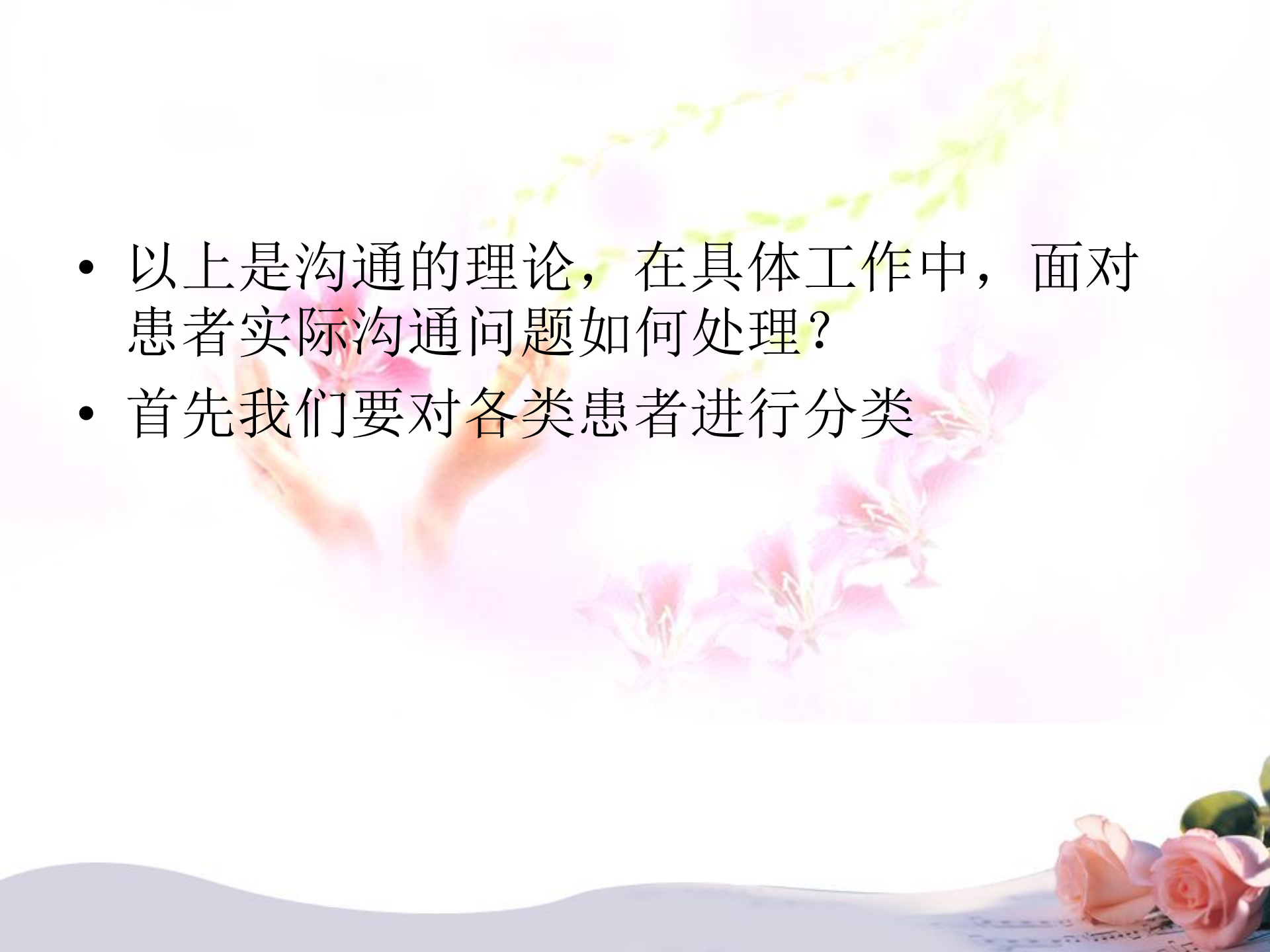
• 要素2 达成共同的认知

- 沟通结束以后一定要形成一个双方或者多方都达成共识，只有形成了共识才叫做完成了一次沟通。如果没有达成共识，那么不能称之为沟通。沟通是否结束的标志就是：是否达成了共识。在实际的工作过程中，我们常见到大家一起沟通过了，但是最后没有形成一个明确的共识，大家就各自去工作了。由于对沟通的内容理解不同，又没有达成共识，最终造成了工作效率的低下，双方又增添了很多矛盾。
- 在我们明确了沟通的第二个要素的时候，我们应该知道，在我们和别人沟通结束的时候，我们一定要用这样的话来总结：**非常高兴，通过刚才交流我们现在达成了这样的共识，你看这个事是这样的吗？**这是沟通技巧的一个非常重要的体现，就是在沟通结束的时候一定要有人来做总结，这是一个非常好的沟通行为。
- 你可以观察一下你的同事，他们在沟通结束后是否有这样的结束语？如果有这样的结束语，那么，标志着是一个良好的沟通。（现代语是类似于重要的事情说三遍）



- **要素3 沟通信息、思想和情感**
- 沟通的内容不仅仅是信息还包括着更加重要的思想和情感。那么信息、思想和情感哪一个更容易沟通呢？是信息。
- 例如：今天几点钟起床？现在是几点了？几点钟开会？往前走多少米？
- 这样的信息是非常容易沟通的。而思想和情感是不太容易沟通的。在我们工作的过程中，很多障碍使思想和情感无法得到一个很好的沟通。事实上我们在沟通过程中，传递更多的是彼此之间的思想，而信息的内容并不是主要的内容。



- 
- 以上是沟通的理论，在具体工作中，面对患者实际沟通问题如何处理？
 - 首先我们要对各类患者进行分类

常见患者的分类

- 狮子型
- 孔雀型
- 绵羊型
- 垃圾型



狮子型

- 比较强势，是属于做事爽快，决策果断，平时处于支配他人的人，他们的印象是不善于与人打交道。喜欢支配人和下命令。
- 他们的时间观念很浅，讲求高效率，喜欢直入主题，不愿意花时间同人闲聊，讨厌自己的时间被浪费。
- 这种人常常比较霸道的，非常主观。喜欢别人奉承及赞美，受不了了别人的刺激。他们在说话中往往讲话很快，音量也会比较大，讲话时音调变化大，可能面无表情。容易激动，以老年患者及位高权重者居多



应对

- 1) 由于时间、服务态度对他们来说很重要，所以他们喜欢直入主题，喜欢质问的方式问话，他不会听你耐心的讲解，只想一步达到他的目的，尽快取药。像这种人士非常的要面子，把他抬得高高地，把自己放在地处，对他奉承及赞美、不要用言语刺激他。
- 2) 药师在做服务时，要显得镇静，不可急，讲话速度要慢，音量不要太高，（声音过大容易引起误解）**话要说清楚**，相对要控制自己的声音，并尽可能地显示出友好，要有礼貌。
- 3) 药师自己要表现出自己的专业，要针对对方提出的问题，用专业知识做好服务。如果他提出某些问题药师不能很好回答，那么对他吸引力、说服力就大大降低。在为他们做服务的时候，尽可能地使用专业词汇，使他不敢在他不知道领域内发挥如：血药浓度、半衰期等（这一招要看人使用，对于特地来**咨询**的人要用通俗易懂的语言解释，否则也容易引起患者不适）。
应对：针对这种患者，多按照他的需求满足他的取药要求给予他适当的服务。

孔雀型

此类同情心理强，也属于比较爽快，决策果断的人，但是与老虎型不同的是，他们与人沟通（煽动）的能力很强，有一定的医学常识或为久病成良医者，通常以自己面对的人（药师）为中心，而不是以取药为中心。他们很擅长语言表达，具有丰富的面部表情与肢体语言，他们还在意较好的环境下与人交流，爱表现、反复询问。例如喜欢窗口排队较长的时候，说出一些煽动性的言语来表现自己，挑起其他患者对服务的不满，比如“什么医院？”“什么药师，动作这么慢！”、“不能多开几个窗口？”



应对

- 孔雀型的人喜欢表现自己，他会一直向你诉说他的种种不满或着自己的很多事情，喜欢询问较多的与自己看病相关的问题。像这种人我们一定要做个倾听者，做好药学相关问题的解答，对其他无关问题尽量不要和他搭话。找准时间，尽快结束为他的服务。



绵羊型

- 友好，镇静，属于特别的“好人”，做起事来显得不急不躁，属于肯支持人的那种人。爱好和平，持之以恒，忍耐度强，他们不喜欢冒险，喜欢按程序做事，他们往往比较单纯，依从性较好，他们做事情以稳妥为重，对医师与药师的话特别相信。



应对

- 药师要显得友好，不可急，讲话速度要慢，音量不要太高，语言表达要清楚，显示出友好和平易近人，表现要有礼貌。对于这类患者属于做什么事情都会拿不定主意，你和他说什么他都会说“好好好”，针对这样的人我们要帮他拿主意，要服务周全，不要来回折腾患者，避免因为他态度好，反复让他们来回于药房与医生之间。不要把绵羊变成狮子。



垃圾型

垃圾型——他们身上充满了负面垃圾：充满了沮丧、愤怒、忌妒、仇恨，充满了偏见、不满足、抱怨、充满了愚昧、无知、烦恼、报复及失望。随着心中的垃圾堆积又堆积，他们终需找个地方倾倒；有时候，我们在门诊窗口稍微言语不慎就会碰上了，那么垃圾就往我们身上丢……”

浙江温岭杀医、北大人民医院刺医、哈尔滨杀医等血腥的暴力伤医事件的施暴者基本上归结为垃圾人。

医疗行业，目前是一个高危行业，人生短暂，绝对不要浪费心思和精力在这些人上！遇到这样的人一笑而过！最好境界，不要和垃圾一般见识！珍爱生命，远离垃圾（人）！，药房基本上有玻璃窗将患者隔离，但是，不要招惹垃圾人，不招惹垃圾人的唯一办法就是做好对每一个患者的服务，使潜在的垃圾人及时离开自己。



出现纠纷怎么办？

平息患者不满的方法



平息患者不满的方法

- 1: 替换工作人员，将矛盾双方隔离开来。
- 2: 保持平静、不去打岔。
- 3: 专心于患者所关心的事情，面对口头的人身攻击时不采取对抗姿态。
- 4: 减少其它工作和电话的干扰。
 - 体态专注、面部表情合适。
 - 与对方对视时眼神很自信。
 - 耐心地听完对方的全部叙述后再作出回答。



平息患者不满的方法

5: 适当做些记录，表现出对对方情感的理解，让患者知道所允诺的帮助是真诚的。

6: 语调自信而殷勤。

不使用会给对方火上浇油的措辞。避免指责自己的同事或单位引起了麻烦。

7: 不满的患者走了以后，能控制好自己的情绪，不要带着情绪做下一件事情。防止差错接二连三地出现



如何安抚需要等待的患者

- 1, 空闲等候比有事做的等候感觉时间长, 因此, 预知患者将较长时间等候时, 可找报纸或杂志给患者看。(特别是当药品暂时短缺, 需要患者等待的时候)
 - 2, 没进入程序的等待比进入程序的等待感觉时间长, 因此, 让患者明白你已经正在为他办理业务。(体现出在积极为患者处理事务, 让患者感觉到一切都在围绕他运转)
 - 3, 有疑惑的等待感到时间长, 因此, 先解释为什么需要患者长时间等待。(话要说透, 要说清楚, 但要时间等要留有余地)
 - 4, 没有时间范围的等待比预先知道的、明确时间的等待感到时间长, 因此, 可先告知患者大约要等多长时间。
 - 5, 没有解释的等待比有解释的等待感到时间长, 因此, 多作解释。
 - 6, 不合理的等待比合理的等待感到时间长, 因此, 让患者明白他的等待是必须的。
- 

如何面对激动的患者

- 先别急于解决问题，而**应先抚平患者的情绪**，然后再来解决患者的问题。
- 别把患者的话看得太认真，事实上他们所说的都是因为激动而口不择言，并不一定是那么回事。记住：**患者不是对你个人有意见——即使看上去是如此。**
- 当碰到这样的患者时，务必**保持冷静，仔细听。**
- 解决问题时，一定要针对问题，不要针对人。



- 药患纠纷发生的常见原因及处理

普通药师对投诉的处理方法

- 专注地倾听患者诉说，准确领会患者意思，把握问题的关键所在。确认问题性质，预判事情发展趋势，做好应对处理（如意识到不能把握事态发展,立刻请求负责人处理。）
- 必要时查看相关业务资料，（药品说明书等）迅速作出判断。
- 向患者致歉，作必要解释，请患者稍为等候，自己马上与有关部门取得联系。
- 跟进处理情况，向患者询问对处理的意见，作简短说明，致歉，而不是狡辩。

管理者对投诉的一般处理方法

- 第一, 倾听患者诉说, 确认问题较复杂, 冷静处理。
- 第二, 请患者移步至不引人注意的一角, 对情绪冲动的患者或由外地刚到达的患者, 应奉上茶水。
- 第三, 耐心, 专注地倾听患者陈述, 不打断或反驳患者。用恰当的表情表示自己对患者遭遇的同情, 必要时作记录。
- 第四, 区别不同情况, 妥善处置
- 第五, 着手调查。必要时向上级汇报情况, 请示处理方式, 作出处理意见。
- 第六, 把调查情况与患者进行沟通, 向患者作必要解释, 争取患者同意处理意见。
- 第七, 向有关部门落实处理意见, 监督、检查有关工作的完成情况。
- 第八, 再次倾听患者的意见。
- 第九, 把事件经过及处理情况整理文字材料, 存档备查。

注意

- 处理投诉要站在医院全局的高度上处理问题，不要在患者面前评价医生或医生开具的处方，尽量在后台与医生或护士联系，不要让患者参与问题处理的过程
- 药师要在医生或护士之间搭台，不能拆台



门诊药房常出现的药患问题的原因

- 药品调剂差错引起的纠纷
 - 药师工作疏忽带来的差错
 - 相似药品带来的差错：他巴唑（抗甲亢药）—地巴唑（降压药）
异丙嗪（抗组胺药）—氯丙嗪（抗精神病药）
安定（抗焦虑药）—安坦（抗胆碱药）
- 社会因素
- 患者因素
- 环境因素
- 其他因素

退药纠纷

对有些药物有过敏史，取药后才发现
患者认为数量过多或价格昂贵
用药后才发现过敏或不适
患者死亡

处理原则：对于未拆封的注射用药,如果有正当理由和医师退药证明,一般均予以退药；对于口服药，如果患者收费后未取药或取药后未离开配药窗口可以退药，但需医师开具退药证明。其他情况不予退药。

处理方式：

“对不起，根据国家药监部门的规定，退药原则是。。。，很抱歉，我不能给您退药”

即便如此回答，还有部分不能理解，仍然要求退药，对此，要把好药品质量关，在不影响二次销售的前提下，予以退药。

药品损坏及丢失纠纷

发生原因：患者损坏或丢失药品

护士操作失误

药品本身存在质量问题

处理方法：

- 1.先将药品全部收回，然后在处方上注明需补的药品，交费后发药。（能否成功让患者接受损失，存在一定的运气成分）
- 2.如果解释不通，领患者查看录像，辨明责任。
- 3.还是无法处理，向组长报告，在组长同意后收回药品保存，向患者解释清楚，填写相关记录，更换药品。

青霉素及相关皮试类药品未盖皮试章而造成的纠纷

- 发生原因：

- 1 未做皮试但来取药，

- 2 已做皮试但未在处方上盖皮试章或签字

- 处理方式：

仔细核对皮试章或签字，应询问“您做过青霉素皮试了吗？”

“对不起，你的处方上需要盖青霉素阴性皮试章” “请您到注射室补盖或签字”

方法：填写“医生与药师联系单”，写清楚问题所在。使三方都明白问题的原因。不要让患者传话，对于一些药名、术语患者是记不清楚的。

对于药品价格问题引起的纠纷

- 换药未向患者说明
- 成分相同的药品，厂家不同而价格有所不同
- 药品降价或涨价而导致药品价格变动

处理方式：

向患者解释：“由于上次开的药品已经落标或不能控制您的病情，今天医生已经给您换用其他药了！”

或我们的价格是执行国家物价政策，您可以到查询机上查询相关价格公示。



麻醉、精神类药品处方不当造成的纠纷

- 发生原因：医师的处方不规范
- 处理方式：注意尊重患者的隐私，声音不可过大，取此类药品的人往往比较敏感。

“对不起，这是麻醉（精神类药品），请您到医师那儿更换麻醉精神药品处方”

“对不起，这是麻醉药品，您所开处方剂量过大，按照国家有关规定，不能给您配药，麻烦您至医师处修改处方后，方可取药，谢谢配合！”
填写“医生与药师联系单”，写清楚问题所在



由于医师开具处方时出现的问题引起的纠纷

- 发生原因：

病历与处方上医师书写不一致；药品的剂量或名称写错。

- 处理方式：

“对不起！由于医师处方有问题，我们现在就与医师联系，请您稍候”填写“医生与药师联系单”，写清楚问题所在。



各药房位置分散造成患者取药困难

- 处理方式：

“对不起，您所取药品不属于急救药品，请您到门诊药房取药，药房在XXX地方，您听明白了吗？让您多劳了！”

这个问题的处理方法是对患者一定要把位置指示清楚，不要让患者没有听清楚就乱跑，乱跑的结果，很可能是回来投诉你。



最后观看一个视频，分析一下

d 20131017由于药师疏忽导致患者长时间没有取到药品



最后再提示一下：万一发生投诉，处理的过程是比较麻烦的，当事人与部门负责人都要书写事件经过、处理结果及意见，在院内网公布处理结果。
大家一定要避免不必要的投诉！



总结

1. 沟通信息的传递一定要是有有效的。
 2. 辨清患者类型，采用相应技巧。
 3. 耐心细致的说明和解释、耐心倾听、语调、面部表情正确，换位思考，用柔和的语言和笑脸平复患者的情绪。
 4. 在与患者沟通时要礼貌客气，勇于认错，决不能语气生硬、冷淡、拒人于千里之外。尊重患者的隐私。
 5. 必要时主动为患者联系医生，减少患者往返次数，提高解决问题的成功率。
 6. 及时更换服务药师，避免矛盾扩大。
- 

A background image featuring a hand reaching up towards a branch of pink flowers. The scene is softly lit, with a warm, pinkish glow. The hand is positioned on the left side, and the flowers are on the right, creating a sense of reaching or grasping.

- 经验所谈，不妥之处，欢迎欢迎斧正!

- **谢谢聆听!**

2016.08.03

