

疫情期间方舱医院和定点医院信访现状与分析

张 锋^{1a}, 杨 菁^{1b,1c}, 严 越^{1d,2a,2b}, 陈伟红^{1a}, 蔡振宇^{1c}, 刘西英^{1c},
成 杰^{1d}, 万 瑾^{1d}, 奚 菁^{1a}, 杨之涛^{1b,1f}, 邱力萍^{1a,1d}, 陈尔真^{1b,1d}

- (1. 上海交通大学医学院附属瑞金医院 a. 北部院区医疗事业部,新冠定点医院;嘉荷新苑方舱医院;
b. 国家会展中心方舱医院,c. 综合接待办,d. 院长办公室,f. 医务一处,上海 200025;
- 2. 清华大学 a. 医学院,b. 医疗管理学院,北京 100084)

[摘要] 目的:分析某三级综合性医院托管的国家会展中心(国展中心)方舱医院、嘉荷新苑酒店式方舱医院以及北部院区定点医院(定点医院)收治患者的信访数据,并以此为基础,探讨优化运行流程、提升医疗服务质量、优化医患关系。方法:收集两家方舱医院和一家定点医院收治患者的信访数据,分析信访的来源渠道、类型及趋势和涉及的具体问题,结合定性与定量的方法归纳结果。结果:2022年,3月14日~5月4日,三家医院共收到并登记在册的信访共1155件,来源渠道主要为“12345”热线(88.86%)。国展中心方舱收到信访件759件(65.72%),嘉荷公寓方舱收到信访件25件(2.16%),定点医院收到信访件371件(32.12%)。这三家医院收到信访件的内容中,求助类分别占67.85%、68.00%和70.08%,其余依次为咨询类、投诉类、建议类信访。求助和咨询类信访件的高频问题包括隔离政策、核酸检测、急重症就医和转运、后勤保障等。结论:疫情期间方舱医院信访问题较为集中在患者于方舱医院中面临的各种实际需求和困难,提示方舱医院管理者及运行中,应对此类需求及问题进行前置预判。分析信访内容,可反馈优化方舱医院运行流程及医疗服务。

关键词: 信访; 方舱医院; 定点医院; 医疗服务

中图分类号:R181.8 文献标志码:A 文章编号:1671-2870(2022)02-0160-05

DOI:10.16150/j.1671-2870.2022.02.011

Analysis and suggestions on petition status of Fangcang and designated hospitals during COVID-19 epidemic

ZHANG Feng^{1a}, YANG Jing^{1b,1c}, YAN Yue^{1d,2a,2b}, CHEN Weihong^{1a}, CAI Zhengyu^{1c}, LIU Xiyi^{1c}, CHENG Jie^{1d}, WAN Jin^{1d}, XI Jing^{1a}, YANG Zhitao^{1b,1f}, QIU Liping^{1a,1d}, CHEN Erzhen^{1b,1d}. 1a. designated Ruijin Hospital of North Branch, Jiahe Xinyuan Hotel Fangcang Hospital; b. National Exhibition and Convention Center Fangcang Hospital, c. Comprehensive Reception Office, d. the Dean's Office, f. the Department of Medical Affairs, Ruijin Hospital, Shanghai Jiaotong University School of Medicine, Shanghai 200025, China; 2a. School of Medicine, b. School of Health Care Management, Tsinghua University, Beijing 100084, China

[Abstract] Objective: The petition letters of the National Exhibition and Convention Center (NECC) Fangcang Hospital, Jiahe Xinyuan Hotel (Jiahe) Fangcang Hospital and designated Ruijin Hospital of North Branch (designated Hospital) were analyzed, and the discussion was focused on how to optimize the operation process, improve the quality of medical service, optimize the doctor-patient relationship and other measures through the feedback of petition data after the hospitals were built in a very short time. **Methods:** The petition letters from two Fangcang hospitals and one designated hospital were retrospectively analyzed, and the source channels, types and trends of petition letters were analyzed at multiple levels, as well as the specific problems involved. The results and suggestions were summarized by combining qualitative and quantitative methods. **Results:** During March 14 and May 4, the two makeshift hospitals and one designated hospital had received a total of 1155 letters, mainly from the "12345" hotline (88.86%). 759 (65.72%), 25 (2.16%) and 371 (32.12%) were respectively received from the NECC Fangcang Hospital, Jiahe Fangcang Hospital and designated Hospital. The number of requests for help accounted for 67.85%, 68.00% and 70.08% respectively in the three hospitals, and the other types of petition letters were consultation, complaint and suggestion. Requests for help and advice were frequently asked such as isolation policies, virus RNA PCR testing, critical care and emergency transport, and logistics. **Conclusions:** Dur-

ing the epidemic, the problems of letters and visits in the shelter focus on the various actual needs and difficulties faced by patients in the shelter hospital, suggesting that the managers and operators of the shelter hospital should prepare for such needs and problems. Analyzing the contents of letters and visits can feed back and optimize the operation process and medical services of the shelter hospitals.

Key words: petition letter; fangcang shelter hospital; designated hospital for COVID-19; medical service

医院信访是指患者及其家属通过来信、来电、来访及网络等渠道,就医疗服务、诊断流程、医院管理、后勤保障等问题,向医院管理部门反映、提出建议或投诉、咨询、求助等^[1]。2022 年 3 月,以奥密克戎变异株为主要流行株的新型冠状病毒(新冠)感染疫情在上海蔓延。笔者所在的某三级综合性医院按照市委市政府统一部署,将北部院区转换为新冠定点医院,用于收治新冠肺炎普通型、重型、危重型患者,托管国家会展(国展)中心方舱医院和嘉荷公寓酒店式方舱医院则用于收治新冠肺炎轻型患者和无症状感染者。本研究回顾性分析方舱医院和定点医院患者信访数据的特点、处理方法及结果等,为进一步优化疫情期间方舱及定点医院在医疗安全与医疗质量、生活保障管理等方面提供建设性意见,从而提高患者的满意度。

资料与方法

一、资料来源

北部院区自 3 月 14 日开始着手定点医院转换工作,规划床位 800 张,2022 年 3 月 17 日至 5 月 4 日期间共收治确诊的新冠肺炎普通型、重型和危重型感染者共 4 118 例,其中 50%为重型、危重型或存在失代偿期合并症的患者。方舱医院则主要收治无症状感染者或新冠肺炎轻型患者,嘉荷公寓方舱共设床位 2 000 张,2022 年 3 月 23 日至 4 月 30 日期间共收治 3 072 例;国展中心方舱共设床位 49 200 张,2022 年 4 月 9 日至 5 月 4 日期间共收治 143 656 例。方舱医院收治患者中 12.63%存在基础疾病,期间有 731 例患者因病情加重而被转至定点医院治疗。

对 2022 年 3 月 14 日至 2022 年 5 月 4 日期间,三家医院每日收到的来自“12345”热线、国家信

访系统及国网和定点医院所在母体医院(上海交通大学医学院附属瑞金医院)咨询热线等其他专班渠道的各种信访件,进行及时分类派单处置,并收集处理结果。

二、研究方法

从母体医院信访管理信息系统中选择登记在册的信访件,剔除重复信件,对疫情期间信访事件的数量及趋势、来源渠道、信访类型、投诉暴露的主要问题,以及处理结果等进行统计分析。

结 果

一、信访数量、来源及趋势变化

2022 年 3 月 14 日至 5 月 4 日,三家医院共收到并登记在册的信访 1 155 件。其中,国展中心方舱收到 759 件(65.72%),嘉荷公寓方舱收到 25 件(2.16%),瑞北定点医院收到 371 件(32.12%),信访件数量与其收治的患者数量有关。来自“12345”热线的信访件为 1 024 件(88.66%),来自母体医院热线及其他渠道的信访件为 89 件(7.70%),来自国家信访系统及国网的信访件为 42 件(3.64%)(见表 1)。可见,疫情期间,患者更倾向于理性地通过第三方平台与医院交流沟通,避免直面争端、反馈合理诉求,符合社会医患沟通平台联动模式的建设趋势^[2]。

早期转换为定点医院的瑞北院区收到信访件的高峰与其收治患者的高峰重合(见图 1)。而稍晚建设的国展中心方舱收到信访件的数量与其收治患者的数量呈正比,但信访件数量的高峰晚于收治高峰 3~4 d(见图 2)。提示相较于最初在探索中改建的方舱医院,后期改建的方舱医院积累了更多的管理经验,有效优化了流程,缓解了患者初到方舱医院的不适感和无助感。

表 1 三家医院信访件的数量及来源[件(%)]

来源	国展中心方舱	嘉荷公寓方舱	瑞北定点医院	总计
国家信访系统及国网	34(4.48)	2(8.00)	6(1.62)	42(3.64)
“12345”热线	673(88.67)	19(76.00)	332(89.49)	1 024(88.66)
瑞金热线及其他	52(6.85)	4(16.00)	33(8.89)	89(7.70)
总数及占比	759(65.72)	25(2.16)	371(32.12)	1 155(100)

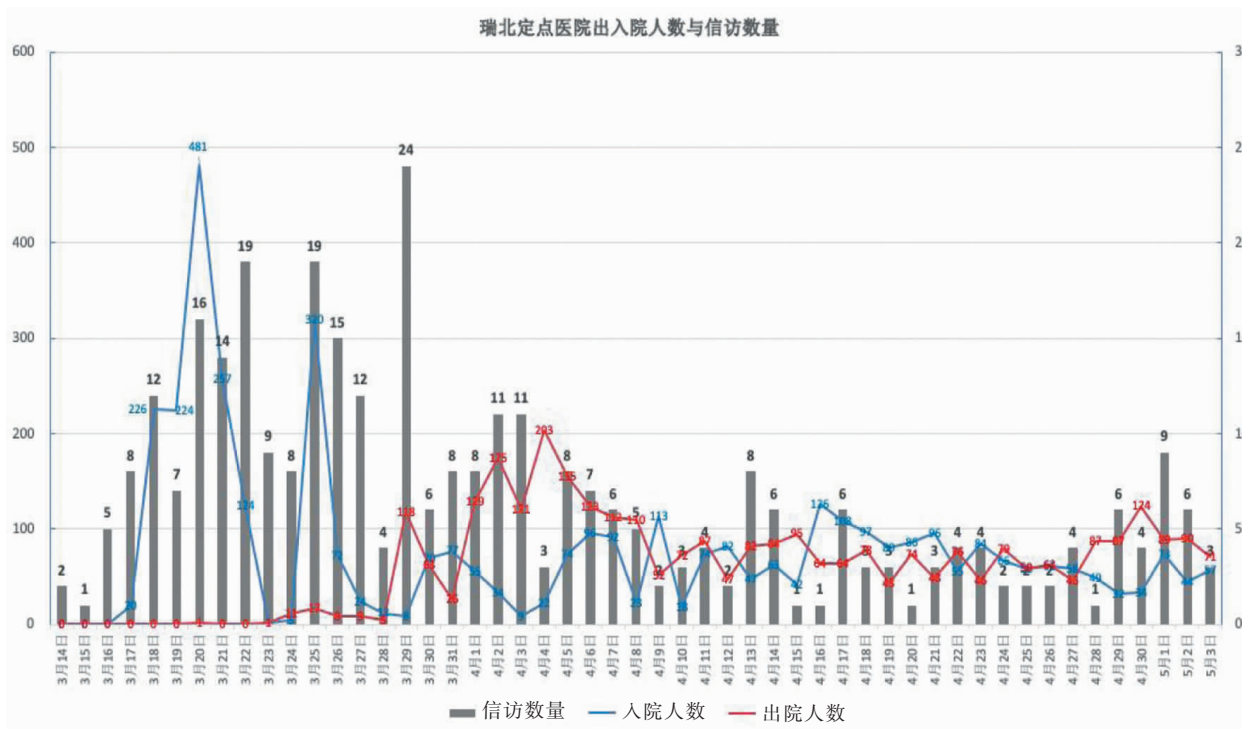


图 1 定点医院感染患者出入院人数与信访数量变化趋势

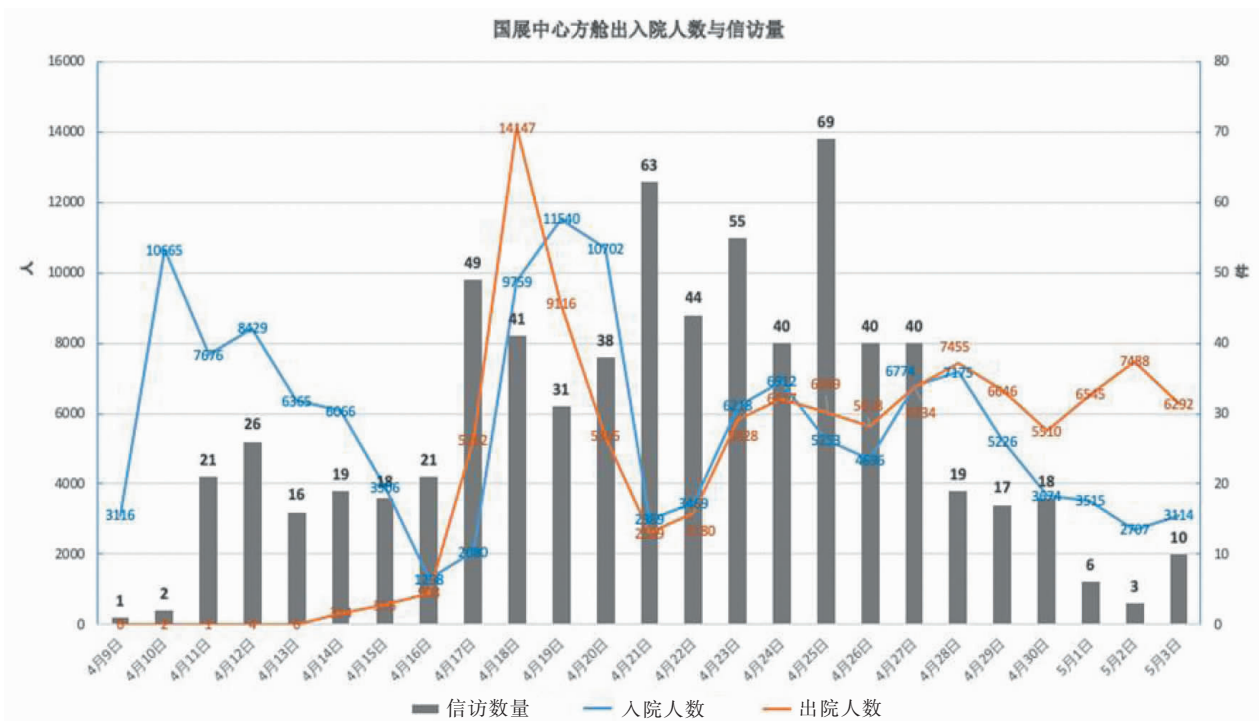


图 2 国展中心方舱医院患者出入院人数与信访数量变化趋势

二、信访类型及占比

方舱医院和定点医院信访类型构成与常规医院不同。在所有信访件中(见表 2),求助类为 794 件(68.74%),咨询类为 286 件(24.76%),投诉类为 43 件(3.72%),建议类为 34 件(2.94%)。

表 2 方舱医院及定点医院信访类型[件(%)]

类型	国展中心方舱	嘉荷公寓方舱	定点医院	合计
投诉	29(3.82)	2(8.00)	12(3.23)	43(3.72)
咨询	194(25.56)	5(20.00)	87(23.45)	286(24.76)
求助	515(67.85)	19(68.00)	260(70.08)	794(68.74)
建议	21(2.77)	1(4.00)	12(3.24)	34(2.94)
总计	759(65.72)	25(2.16)	371(32.12)	1155(100)

三、信访类型和原因分析

疫情期间,相较于定点医院,方舱医院多收治新冠无症状感染者和新冠肺炎轻型患者。这两类人群对医疗救治的需求较低,而对人文关怀和医院提供的非医疗服务有较高期待。国展中心方舱作为特大型方舱医院,所收到的 759 件信访件中(见表 3)所反映的问题主要集中咨询和求助类,占 93.4%。其中,关于隔离政策咨询,占比达 39.79%,咨询包括隔离时间、解除隔离标准、能否单独隔离及家庭陪伴式隔离,以及解除隔离后的去向安排等;其次,为反映医疗问题,占 22.4%,包括合并症较重的患者希望转定点医院,及时得到中医药特色治疗、慢性病维持药物治疗等。此外,患者对于核酸检测结果的正确性、及时性和报告可及性也比较关注,相关信访件占 26.35%。

而嘉荷公寓方舱为人才公寓改建,启用较早,相对环境较大型方舱更具私密性。收治的患者更关注用水、用电、饮食等后勤保障问题,占比达 56%(见表 3)。

表 3 方舱医院信访反映问题分布情况[件(%)]

反映问题	国展中心方舱	嘉荷公寓方舱	瑞北定点医院	合计
医疗因素	170(22.40)	2(8.00)	136(36.66)	308(26.67)
后勤因素	55(7.25)	14(56.00)	71(19.14)	140(12.12)
隔离政策	302(39.79)	3(12.00)	106(28.57)	411(35.58)
核酸检测	200(26.35)	5(20.00)	40(10.78)	245(21.21)
其他因素	32(4.21)	1(4.00)	18(4.85)	51(4.42)
总计	759(65.72)	25(2.16)	371(32.12)	1 155(100)

在定点医院收到的 371 件信访件中,医疗问题比例最高,共 136 件,占 36.66%,主要涉及以下几方面。①在定点医院整体转换阶段,关停门急诊之前,非新冠阳性患者的就医咨询和求助(52 件,38.24%);②转换成定点医院后,信访件的关注重点也随之发生变化,主要集中在关注基础疾病的治疗(如肿瘤化疗、血液透析)(56 件,占 41.17%)以及与新冠相关治疗(28 件,占 20.59%);其次是防疫政策和核酸检测咨询,占 28.99%,具体表现在患者希望回家隔离、住院期间的家庭团聚、拒绝和其他阳性感染者同屋隔离等;后勤问题占 19.14%,主要为对饮食和生活物资的不满或求助。

信访反映的问题所折射出的管理流程、政策解读以及后勤保障的问题,是医院提升管理水平、提高运行效率中应重点解决的问题,信访的诉求反映了患者在诊疗过程中的真实需要,是优化服务流程、提高质量安全、改进医患关系的宝贵资源^[4]。

讨 论

一、以方舱信访专业团队为核心,以规范化信访模式为基础,持续优化方舱信访工作模式

疫情期间,我院在托管方舱医院和定点医院高度重视信访工作对方舱和定点医院,在维护医疗安全、改进工作方法、及时有效处置对缓解舆情和舒缓被隔离人员心理压力方面的带来的优势。本院果断组建专业信访团队,并与已开通的瑞金 400 热线协同工作。该方舱信访专业团队采取首诉负责、专人对接、属地化管理、每日反馈、持续跟踪、事后分析的工作模式。经过不断的磨合和尝试,已经形成了比较合理且有效的信访信息反馈和跟踪模式,在促进方舱内医疗服务质量、后勤服务与配套响应、患者焦虑和缓解及一系列信息化便民和政策、流程等公开透等方面,发挥了非常大的助推效应。

二、通过信访数据汇总分析,及时以“信息化等多种手段,持续优化方舱工作流程

对方舱信访团队收集到的信访数据进行汇总分析后,方舱管理团队可以及时从中发现流程化和信息缺乏透明化等类问题。秉持“以患者为中心”,落实“患者安全”的核心目标,在工作中不断优化接诊、医疗与护理流程,调整核酸检测时间、增加慢性病药物种类、通过信息系统对患者进行入院至出院流程的宣教。通过建立分类救治、分级转诊制度及时加强潜在风险感染者的观察和及时转诊,关注患者的合理需求,使方舱内的患者得到更安全、更温暖的救治。信访件数量在 4 月 21 日至 4 月 25 日达到高峰,随后呈现明显下降,就是通过信访数据分析并及时指导相关工作调整改进的成效。

三、方舱信访工作更需要注重细节、心理和方式方法

方舱信访分析工作需要从大量信访、来电来访、电话回访数据中,凭借责任心、职业敏感性发现一些可能影响方舱工作的细节性、普适性问题,而不是满足于解决眼前的困难。方舱信访分析工作中需要保持耐心、细致,例如通过大量电话回访,信访专员对信访事件进行追踪,是否满足患者的需求,是否实际解决患者的困难。通过回访,发现同类问题,积极研究,统一标准,简化流程。对出院标准、核酸检测、出院时间“三件套”等问题,反馈医疗组、信息组进行持续改进。医疗和信息组通过优化手机二维码,对出入院做到全流程透明信息,让患者更便

于获得自己的核酸报告、出院小结、解除医学隔离证明等。行之有效的改进措施,增加了医患之间的尊重和理解^[8-9],这些“小事”对于方舱工作、和被隔离人员的心理影响是巨大的,也是医疗、后勤潜在风险相当有效的预警机制,能帮助医护人员树立零缺陷管理的意识。

方舱信访工作是方舱医院质量控制的一个有效机制,国家已发布了《新冠肺炎方舱医院设置管理规范》,虽然未对方舱医院信访工作做出规范,但这部分“软实力”也需要进一步建设。首先,方舱信访工作需要与方舱工作团队同步“进舱”,甚至相关工作要前置,对被隔离人员接收入院时就要开展。其次,方舱信访工作团队要专兼结合,点面铺开。专职信访人员和以医护、舱内社会志愿工作人员、心理医师、后勤和安保人员为兼职的信访兼职人员结合起来,能有效拓宽舱内信访渠道、问题反映方式方法、以及处置及时性。再次,信息化是方舱信访工作的助力。方舱信访工作从信访渠道、跟踪反馈方式、舆情与信访工作协同管控等都需要信息化工作为依托。整体性提升信访工作处置效率和透明度。同时,信访大数据分析也需要从人工向人工智能辅助转变。更好地、有效地利用信访数据来调试方舱工作的不足之处。最后,方舱信访工作一定要把“人文关怀”放在极高的位置,专职与兼职团队协同,从心理上舒缓被隔离者的焦虑和无助,减少无效、重复信访,真正提升方舱信访的工作质量。

[参考文献]

- [1] 朱子寒. 某医院 2008 年至 2012 年信访情况的分析与探讨[J]. 无线互联科技,2013(11):189-191.
Zhu ZH. Analysis and discussion of letters and visits in a hospital from 2008 to 2012 [J]. Wireless Internet Technology,2013(11):189-191.
- [2] 程传苗, 连斌, 方国恩, 等. 把医疗投诉作为改进医院工作的动力[J]. 中华医院管理杂志,2004,20(1):51-52.
Cheng CM, Lian B, Fang GE, et al. Take medical complaints as the driving force to improve hospital work[J]. Chinese Journal of Hospital Administration,2004,20(1):51-52.
- [3] 马青云, 刘辰, 杜海涛, 等. 基于高通量分子对接虚拟筛选 SARS-CoV-23CL 水解酶中药小分子抑制剂及抗新型冠状病毒肺炎(COVID-19)的中药及其复方预测[J]. 中草药,2020,51(6):1397-1405.
Ma QY, Liu C, Du HT, et al. Virtual screening of small

molecule inhibitors of sars-cov-23cl hydrolase based on high-throughput molecular docking and prediction of traditional Chinese medicine and its compounds against novel coronavirus pneumonia (covid-19)[J]. Chinese Traditional and Herbal Drugs,2020,51(6):1397-1405.

- [4] 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.
Zhang HY, Yue D, Li XY, et al. Effective establishment and management of hospital complaint information system [J]. China Digital Medicine,2020,15(11):128-131.
- [5] 王晶晶, 周琼, 孙晖, 等. 新冠肺炎疫情下武汉方舱医院实施协同管理机制实践探索[J]. 中国医疗管理科学, 2021,11:50-53.
Wang JJ, Zhou Q, Sun H, et al. Practice and exploration of cooperative management mechanism in Wuhan fang-cang hospital under COVID-19[J]. China Medical Administration Sciences,2021,11:50-53.
- [6] 程辉, 袁柏春, 孙晖, 等. 新型冠状病毒肺炎疫情期方舱医院医患共同体的构建及启示[J]. 中国社会医学杂志,2021,38(4):363-365.
Chen H, Yuan BC, Sun H, et al. Construction and Enlightenment of doctor-patient community in shelter hospital during the epidemic of novel coronavirus pneumonia [J]. Chinese Journal of Social Medicine,2021,38(4):363-365.
- [7] 吕俏丽, 喻树峰, 王加充. 特殊时期方舱医院式医患关系与当今通常医患关系之比较分析[J]. 医学与法学, 2021,13(3):35-38.
Lu QL, Yu SF, Wang JC. A comparative analysis of the shelter hospital doctor-patient relationship in the special period and the common doctor-patient relationship today [J]. Medicine and Jurisprudence,2021,13(3):35-38.
- [8] 吴晓枫, 张帆, 马晓. 疫情防控期间方舱医院对构建医患命运共同体的启示[J]. 中国医学伦理学,2021,34(6):692-695.
Wu XF, Zhang F, Ma X. Enlightenment of shelter hospital on building a community with a shared future for doctors and patients during epidemic prevention and control [J]. Chinese Medical Ethics ,2021,34(6):692-695.
- [9] 赵娟, 孙明雷, 邹丹丹, 等. 新冠肺炎疫情下及后疫情时代医患关系再思考[J]. 中国医院,2022,26(2):24-26.
Zhao J, Sun ML, Zhou DD, et al. Rethinking of doctor-patient relationship under the COVID-19 and in the post epidemic Era[J]. Chinese Hospitals ,2022,26(2):24-26.

(收稿日期:2022-05-19)

(本文编辑:张 宁)