

医院客服工作人员的价值及服务对策分析

马静璇

(广东省妇幼保健院,广东 广州 511400)

摘要:医院要适应当前高速、多变、复杂的社会发展,不仅需要出众的医疗技术水平,更需要一支专业的客服队伍作为协助,予以患者更加安心、便捷、优质的服务。文章以医院客服工作的价值为切入点,阐述了客服工作能够有效减少医疗纠纷,增强患者服务体验,优化医院文化建设,以此为基础,结合医院客服服务工作现状,提出服务对策,从而为相关工作者提供参考。

关键词:医院;客服工作人员;价值;服务对策

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2022.19.157

我国经济高速发展下,人们对美好生活愿景的追求,也延伸到了对优质医疗综合服务体验的追求。医疗质量及服务水平获得社会广泛关注的同时,也成为树立医院品牌、提高自身竞争力的重点发展方向。而医院客服作为服务关键环节,通过客服和患者进行沟通,予以其联系医生、服用药物、病床床位情况等服务,因地制宜,选择最优方案提供就诊者自行选择,与此同时,能够及时化解客户对就诊所产生的任何疑问和问题,良好维系了就诊者和医院的感情,并营造本院良好的社会形象,最终实现培养就诊者对于本院忠诚度的信赖感的长远目标。

1 医院客服工作的价值

社会不断发展下,医疗卫生改革持续推进,患者寻求医疗帮助过程中,医院选择自由度也较高,特别是医疗市场开放,大部分医院管理者接受了医疗服务具有价值创造的内在意义,患者获得产品技术的同时,也注重人文关怀、环境设施、品牌形象、情感联系等^[1]。因此,医院服务也要顺应医学模式变化,从关注躯体至兼顾社会、心理,从顾客个体向家庭成员延伸,为客户提供附加服务。医院客服工作人员价值如下:

1.1 现代医学模式下,提高了医院客服地位。社会发展过程中,服务与产品同质化,面对患者多样化需求,医院经营从以设施和诊疗技术为中心,向以医疗管理、医疗营销为中心,进而转变为“患者为中心”,做到一切以患者为主^[2]。而客服是面对医患关系、医疗纠纷、医疗服务的“窗口”,对提高服务能力、改善医患关系、完善服务细节和减少医疗纠纷具有重要意义。

1.2 网络信息发达的当下,患者医学素养、维权意识、监督能力显著提高。医疗改革具有双向性的意义,不仅对医院具有影响,也影响了患者,患者对医疗服务赋予了更高期望和提出更高要求。从基本诊疗需求,逐渐延伸至人文、精神、情感等需求,客服工作也不能仅停留于“勤杂”“后勤”方面,需要面对患者多变、复杂的要求,必须提高客服人员社会效益和责任意识。

1.3 医院客服作为医院服务的重要补充和组成部分,是医疗改革重点,客服人员的合理服务,能够及时有效减少医院和患者纠纷,将不可控、未知的风险转变成可控、已知的因素,改进绩效目标,为医院服务提供支持。在根据客服收集患者反馈信息后,有助于成为医院领导决策的第一手资料,根据反馈内容调整改革的侧重方向,促使医院持续优化人文建设。

2 医院客服服务工作现状

2.1 亟须提高重视

医院普遍开展咨询、导诊、预约等服务,管理者对于患者服务缺乏重视度,观念、思想方面仍然陈旧、传统,对于“以患者为主”“以人为本”理念缺乏深入理解,存在客服服务形式化情况,对新医疗环境挑战认知不足,未能根据新形势加强医院患者服务水平,无法形成决策^[3]。部分领导仅注重经济效益,认为客服服务无法直接产生效益,反而增加人力成本,导致忽略了客服服务长远、间接的经济和社会效益,所以,需明确客服服务必不可少和至关重要的一环,是能够拓宽医院患者来源,弘扬声誉、树立品牌,最终实现医院的长远发展。

2.2 服务功能单一

在客服服务中,部分医院尽管开展多样化患者服务,却较为分散,功能也十分单一,缺乏统一性和专业性。在服务过程中,极为少数医院客服的去开展诊后的全面服务调查,对医院的服务态度、医疗技术、卫生环境、后勤服务等方面进行系统的反馈。并且,客服服务中,各种投诉、问题、建议等处理未能构建监督、处理、奖惩及反馈机制,导致最后各科室、患者无法获得良好处理效果,降低对医院的信任度。舆情引导和监控方面也缺乏方法和经验,仅停留于简单的搜索引擎查询舆情,对于医院新技术、好人好事、新业务宣传不足,患者生活指导和电话随访跟踪也无人问津,难以提高患者满意度^[4]。同时,此类工作分散于医务处、信息科、门诊、政治处等部门中,资源缺乏优化整合,工作难以理顺,执行力和权威不足,无法将客服服务效用充分发挥出来。

2.3 业务技能匮乏

客服工作是针对患者问题予以解答,要求客服拥有高水平医疗、药品、诊疗流程等方面知识,方能迅速利用业务知识能力,解答患者难题和疑虑,特别是新医改下,对医院服务水平提出了新的要求,面对患者咨询对答如流,也是作为客服人员必备的素质和技能。但是,现有客服人员到医院流程、药品、医疗等知识掌握不足,难以为患者提供及时、有效的信息,客服服务业成为摆设,引发患者不满⁹。并且,医院对客服话务质量也缺乏培训,业务素质不足,工作模式呆板滞后、千篇一律,对患者感知度造成影响,使其感觉不受重视、敷衍,影响较为恶劣。

2.4 态度有待提升

医院客服作为直面患者的窗口,员工一举一动代表了医院社会形象,客服需要为患者提供服务、排忧解难,提高办事效率,增加患者对医院的信任,维持良好医患关系。但是,以现有医院客服水平而言,仍存在在工作性质认知错误、难以树立“以患者为主”的意识,专业态度有待提升。例如,医院客服工作量繁重、工作时间长,每天面对诸多患者投诉和咨询,导致客服人员情绪烦躁,面对患者咨询可能出现大吼大叫、不耐烦情况,激化了客服与患者矛盾,造成无法调和冲突,患者对医院情感认知也随之降低,无法信任医院⁹。而客服态度也无形中将医院形象大打折扣,减少医院效益,损失无法估量。

3 医院客服工作人员的服务对策

3.1 更新工作理念

医院作为公益性机构,主要工作是为患者提供诊疗服务,满足其就医需求,领导层应当加强对该方面的重视,从行动上、思想上予以支持,通过合理决策运筹,方能成立专业机构,设置独立岗位待遇,赋予相应执法权,可提高医院客服服务地位。同时,客服人员也要明确“患者中心”理念,工作中认真面对患者心理诉求,不能回避问题。并且,创新客服工作中,确定客服工作要点,做好人员定期培训、教育工作,使其能够工作中落实全过程服务患者思想,端正工作态度,优化开展客服服务⁷。医院也要对个别客服人员态度粗暴、服务意识差问题加以批判,督促人员改正。此过程中,为确保客服人员形成服务患者的观念,可定期组织人员开展服务技能培训、职业道德教育、思想道德教育、集体荣誉教育等,保证其拥有良好医学知识,能够应对患者各种问题和突发事件,有助于患者解决问题,提高患者对医院和客服满意度,构建和谐医患关系,推动医院实现长远发展。

3.2 优化管理机制

客服人员和患者接触频率较高,需注重患者需求,做好每次服务接触管理,保证患者能够根据预约要求,及时就诊和复诊,保证治疗质量。医院可设置客服团队,负责非医疗服务,工作内容涵盖就诊患者回访接待、客户服务、保健和体检服务,可分为以下几组:

(1)预约分诊组。该组客服负责综合业务管理,包括电话

登记、迎送、引导、测量生命体征、分诊、双向转诊、健康咨询、咨询服务等。

(2)导医服务组。该组处于电梯口、门诊大厅、保健中心,引导就诊患者,为其提供咨询、引导,搀扶病重、老、弱、残患者就诊;诊疗环节中,为患者主动答疑解惑,结合实际情况,开展健康宣教⁸;诊疗后陪同特殊患者体检、检查等;定时巡视,维护秩序,保证就诊现场卫生清洁。

(3)满意投诉组。该组负责收集患者反馈建议、意见、投诉接待、审批医保及患者回访等工作,定期进行满意度调查,收集整理患者投诉内容,宣传医保物价政策,解答患者转诊就医、特殊药品问题。医院还可结合实际,设置自助查询管理、非医技体检服务、健康教育等功能,将其作为医院前线。

3.3 建立客服中心

深化医疗卫生改革中,医院为适应市场发展,科学开展患者管理,保证医院实现健康发展,需建立客服中心,有助于分析影响患者价值感知因素,遵循“以患者为本原则”实现全生命周期的患者健康管理,对于患者反馈问题,也能及时交流、协调与处理,改进后续医疗服务。因此,医院客服服务中,建立客服中心应整合医院信息系统、管理信息系统、放射信息系统,构建患者管理模块,为每位患者建立档案,做到精准分类,客服也能及时了解患者就诊信息,接待时分类管理。例如,标记有死胎史患者,予以特殊照护,减少不良刺激,医疗环节也要无缝对接,客服对患者定期随访,进行干预指导⁹。还要设立或更新预约服务系统,包括自助挂号预约、网络预约、电话预约、现场预约和微信预约,组建智能查询平台,即语音呼叫服务平台(患者可按照语音提示进入服务单元查询,业务超出自助服务范围,转接人工服务查询,完成服务后,患者可评价服务人员满意度),微信回复平台(自动回复患者查询问题,超出回复范围,客服人员则进行人工服务)。通过此种方式,妥善处理患者问题、建议,予以满意答复,使得患者加强对医院的印象。

3.4 规范客服用语

医院客服需要为患者及其家属提供周到、全面的医疗服务,遵循“以患者为中心”的理念,维护和谐医患关系。消费心理学中提出,有关营销、宣传的语言对消费者潜在消费取向、消费心理、消费决策具有直接影响,肯定态度会对消费有积极影响,否定态度有消极影响,使得规范医院客服用语成为重中之重。日常工作中,客服执行规范用语,可从以下出发:第一,确定规范用语要求。医院作为医疗服务主体,对于解决患者治疗需求具有重要作用,医疗改革重点在于以公益为导向,优化服务质量,客服一言一行代表整体医院形象,和患者沟通交流中,需要做到语言文明、吐字清晰、和蔼可亲,结合患者情况适当将语调、语速放缓¹⁰。并且,牢记日常工作“十不说”,即不耐烦不说、不礼貌不说、责难不说、傲慢不说、刁难不说、庸俗不说、推诿不说、讽刺不说、不负责任不说、泄气不说,做到“十个多”,即多问候、多同情、多解

释、多尊重、多关爱、多理解、多笑容、多宽容、多祝福、多和谐。第二,规范接听电话用语。客服人员接听电话后,需要以标准用语“您好,YYY医院”,每个客服均需采取标准用语,养成良好习惯,紧随其后用语是“请讲,您有哪些需求?”。称呼对方需要和患者构建初步关系,以礼貌用语简明扼要,如“您贵姓?怎么称呼您?”获得患者信息后更改称呼,后续交流也要反复应用,使其感受被尊重,设置客服礼仪规范,提高服务质量。面对患者描述问题,集中注意倾听,予以认真、准确地记录,包括患者年龄、性别、症状、疾病等,初步了解患者信息,患者咨询遇到未能理解或听清内容,需严谨表达“请您再说一遍,可以吗?”或是“麻烦您再说一遍”。患者表述问题核心后,人员需及时回应,以“我了解您的意思”,适当复述患者需求,表示自身认真倾听,也要以通俗易懂语言解释,跟进患者“您还有哪些不明白吗?”,保证患者经过沟通能够掌握话语核心。客服和患者完成交流后,需及时了解其就诊信息、来往路线等,使得患者形成“去这家医院”印象。通过此种方法,以业务流程再造方式,优化客服用语,提高客户满意度和预约率。

3.5 加强情绪管理

医院客服每天面对不同患者,聆听不同声音,相比其他工种情绪更易产生波动,特别是面对难以应对患者及指标考核压力,可能产生消极情绪,影响和患者沟通,带来更多投诉。工作情绪对服务水平具有直接影响,也决定了患者中医院形象,必须加强服务人员情绪管理,可从以下方面出发:第一,实时观察情绪。在客户服务中,班组长应对人员情绪变化实时留意,发现行为、情绪波动大,及时报备至管理者,此种辅助人员仅能管理者了解,不能公开给组内客服,以免客服产生抵触情绪,导致情绪监控失效。而管理者接到报备后,需立即了解情况,介入客服情绪管理,以免放大负面情绪,传染至其他客服人员^[1]。同时,还要实时监控客服服务指标,包括患者满意度、通话时长、解决问题效率、投诉指标等,客服投诉指标、满意度能够反映人员服务水平。指标发现异常波动,需监听客服录音,确定服务水平未达标是否人员情绪造成,如因客服的情绪造成的影响,应立即根据实际情况做好情绪疏导工作。第二,强化正向情绪。客服下班后可传递正向情绪,可利用开会时间,分享接听电话中有趣事情,讨论怎样解决激烈情绪患者反映的问题,八卦娱乐新闻,分享企业、科室信息,庆祝人员生日等。管理者巡场中,一个赞许微笑、鼓励手势、简单问候,即可激发人员正向情绪。还可收集正面案例,组织人员专题讨论,营造积极正面的工作氛围,例如,小王面对情绪激烈患者,怎样以患者角度解决问题,安抚患者,化解其不满情绪,获得较高满意度^[2]。通过角色扮演方式,让客服体验患者情绪,以同理心使其理解患者激动情绪,共同探讨怎样不被患者情绪影响,解决患者问题,管理者负责总结收尾,传递积极情绪。第三,调整自身心态。客服人员工作职责是接受患者批评、建议,需明确患者过激语言不是针对客服,是对医院提出的希望和

要求,无论怎样处理电话内容,均需要保持平和心态,客服可将每次处理当作成长、历练的机会,积累处事经验,做到处变不惊。同时,客服也要有释放情绪的途径,产生负面情绪不能推挤于内心,可寻求同事、组长、朋友帮助,当局者迷、旁观者清,听取他人意见,转换看问题角度,对自身情绪释放也有所启发。因此,客服可将自身烦恼、问题倾诉给他人,或是多阅读有助于身心健康书籍,顺带利用工作之外时间,转移注意力,放松自己。

4 结束语

综上所述,医院客服承担着沟通反馈、内外连接的责任,对塑造医院良好形象和持续医疗改进具有重要推进作用,所以必须加强医院对客服服务质量的管理,方能营造和谐医患关系。因此,医院应结合实际,通过更新工作理念、优化管理机制、建立客服中心、规范客服用语、加强情绪管理的方式,从而提高客服人员服务水平和服务意识,真正做到为医院的发展赋能。

参考文献

- [1]程德广,蔡红霞,齐秀玉.基于顾客价值链理论从医院角度检视客服中心建设[J].上海医学,2020,43(07):433-435.
- [2]吴玉琴.医院客服规范性用语对患者体验影响的分析[J].当代护士(下旬刊),2019,26(04):179-181.
- [3]王红娟.顾客价值链理论对医院客服中心建设的价值评价[J].中国农村卫生,2018(16):84-85.
- [4]朱晓红,张志纯.医后人文随访模式与传统随访模式的比较研究[J].管理观察,2017(35):171-172.
- [5]廖莹,文学锦,黎雪兰,王晓霞.口腔专科医院门诊前台客服优质护理服务实践[J].护士进修杂志,2017,32(20):1854-1856.
- [6]薛立春,陈建成.再造医院客服中心提升患者服务水平[J].中国数字医学,2017,12(10):35-37.
- [7]邢玲.基于价值链理论的医院客服中心管理模式研究[J].中国卫生产业,2017,14(25):116-117.
- [8]李楠.基于自然语言处理的医院智能客服系统的设计与研究[J].中国数字医学,2017,12(08):85-87.
- [9]邢玲.浅谈如何在科室建设中实现由“管理”向“治理”的转变——管理模式的“网格”化[J].中国卫生产业,2017,14(23):91-92.
- [10]杨婕.医院客服工作及实施要点探寻[J].企业改革与管理,2017(10):211.
- [11]杨桂兰,孙洁,丁雪琴,曾熠,颜晓婷,肖红金,黄艳萍.客服平台在泌尿外科双J管置放后延续护理中的作用及效果分析[J].临床医学工程,2017,24(02):281-282.
- [12]胡艳.关于医院客服中心建设中顾客价值链理论的有效运用分析[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(01):196.

作者简介:马静璇(1988,10-),女,民族:汉族,籍贯:广东潮阳,学位:学士,职称:经济师,研究方向:医院客服管理。