

## 医院投诉管理年度工作总结 (精选3篇)

### 篇1：医院投诉管理年度工作总结

为体现我院以病人为中心的服务理念，本着提高医务人员职业道德水平，增加服务意识和法律意识，提高医疗质量，留意人文关怀，优化服务流程，改善就诊环境，加强医患沟通，努力构建和谐稳定的医患关系的宗旨。20XX年度，我科在院领导的悉心指导，在公安、保卫及各科室的支持协作下，主动开展工作，保证了医院的正常医疗秩序，在为医院的和谐进展，提高整体医疗质量和增加病患满意度等工作中做出了巨大贡献。自20XX年1月至20XX年9月，我科共处理各类投诉X余例，同比去年(X例)，下降了X处理医疗纠纷X起(待处理X起)，同比去年(X起)，增加了XX%，在这X起纠纷中，通过法院、人民调解委员会调解处理X例，赔付X例，共计X元。为使今后的工作更加完善，现对20XX年工作做以下总结：

#### 一、身负重责，勇挑重担，为我院声誉和稳定贡献力量

现如今，医患关系日趋紧急，如何正确处理医患关系，化解医疗纠纷，保证医院的和谐稳定进展，是我科室始终在努力解决的问题。肩负着组织、协调、指导全院的医疗投诉及纠纷工作，保障全院的声誉及稳定的重大责任，我科室全员，在院级领导的指导下，主动开展工作，走在医疗纠纷处理的前线。依据相关规定，严格执行标准，致力于实现医院的全面稳定和谐进展的核心工作。

二、深入到到学习、充实自身，为提高服务质量和医疗水平打基础学无止境，作为医务工而言，我们更应当时刻补充自身的学问储备。我科室作为医患纠纷处理的重要平台，在文化的基础之外，我们更应当补充专业的法律法规学问，深入到到体验人文关怀，这样才能在应对各种医疗纠纷和投诉的过程中，应付自如。因此，我科主动组织人员通过多种方式参预学习。为了使全院医护人员的医疗道德水平和法律法规学问得到整体的提升，我科组织了全院医护人员的法律法规学问测试。在今后的工作中，我们会连续坚持，并且在现有的基础之上，加入医护人员的医疗纠纷案例争辩和学习等方式，增加我院全体职工应对医疗纠纷的整体力气。

#### 三、团结协作、众志成城，为解决各类纠纷供应保障

医务工作的稳定开展是多方整体协作的结果，处理医疗纠纷也并非凭一人能完成。我科坚持医院的领导，在领导部门的悉心指导下，联合政法、公安、司法和院内各部门，团结协作，主动开展工作。20XX年全年，共处理医疗纠纷X起，其中X起是通过法院和人民调解委员会调解;投诉X余例，也是经过各方协作，得到了有效化解。通过电话回访等方式，患者对于我院的服务满意度有所上升。

#### 四、完善制度、深入到到调查，为规范处理供应依据

医疗纠纷简洁多变，如何能够在处理过程中有据可依，有章可循，其根本对策在于要时刻完善规章制度，规范处理流程。坚持首诉负责制，准时接受投诉，接纳看法建议，

这是我科开展工作的前提。坚持以真相和事实为本，在处理各类医疗纠纷和投诉的过程中，我们不遗余力深入到调查，多方面收集证据和事实资料，坚持公正公正的原则，精确有效的处理好每一例投诉和医疗纠纷，是我科开展工作的重要保证。为明确医疗纠纷的责任，规范处理方法，特制定关于《医疗纠纷责任追究方法》(镇医发[20XX]76号)文件，并准时发放到各科室，组织学习，为今后所面临的医疗纠纷的责任追究供应了有力的保障，做到真正的有据可依，有章可循。

总之，在过去的一年中，我科工作取得了明显的成果，从处理各类医疗纠纷和投诉的总量来看，相比20XX年有明显的下降趋势;通过收集和处理医患人员提出的看法建议，在提高整体医疗服务水平方面，也取得了相应的进展，这是对我科工作的一种确定，同时也说明我们在改进医患关系方面所作出的努力是值得的。当然，我们的工作也存在诸多不足，例如在组织医务人员学习应对医疗纠纷的争辩学习方面还不尽完善，但我们认为正确而不怀疑我们会在今后的工作中不断总结，臻于完善，为提高医疗服务水平，为我院和谐稳定进展贡献力量。

## 篇2：医院投诉管理年度工作总结

根据卫生部、中医药管理局《医院投诉管理办法(试行)》，制定我院《医院投诉协调制度》，本制度适用于我院医院投诉管理办公室及各临床、护理、医技、后勤等与医院投诉相关的部门及人员。

一、医院成立医院投诉管理领导小组，设立医院投诉管理办公室。各临床、职能科室设立医院投诉联系小组，科主任、护士长为第一、第二责任人，护理组长及高资历医(技)师为成员。

二、医院投诉管理领导小组负责全院投诉管理工作的监督指导。医院投诉管理办公室统一受理医院投诉;调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人;组织、协调、指导全院的投诉处理工作;定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。医院投诉联系小组负责对发生在科室内部的投诉进行调查、协调和处理，重大或可能重大事件应上报医院投诉管理领导小组，对于科室内部不能妥善处理的投诉应及时向医院投诉管理办公室上报

三、医院投诉接待实行首诉负责制。投诉人向有关部门、科室投诉的，被投诉部门、科室的工作人员应当予以热情接待，对于能够当场协调处理的，应当尽量当场协调解决;对于无法当场协调处理的，接待的部门或科室应当主动引导投诉人到医院投诉管理办公室投诉。

四、医院投诉管理部门接到投诉后，根据投诉人提出的主要问题和其对有关情况的认识，应当及时向当事部门、科室和相关人员了解、核实情况。医院各部门、科室应当积极配合投诉管理部门开展投诉事项调查、核实、处理工作。科室负责人应尽快组织调查、分析讨论，研究处理措施及处理意见。

五、被投诉科室在接收到医院投诉管理办公室的投诉信息后，应及时调查、核实、分析投诉人所投诉情况并拿出科室意见。

1、 当事医务人员或相关人员，整理有关事件经过，书写病历摘要或诊疗经过。涉及多个科室，应当由各科室分别书写，再由主要诊疗科室负责根据各科书面材料整理完成一份反映整个诊疗经过的病历摘要或诊疗经过。

2、 组织全科医生或相关人员就投诉人投诉所涉及问题，进行科学、客观、认真的分析讨论，针对本科诊疗过程中存在问题，以及问题的性质、科室的处理意见归纳总结为书面材料，经科主任签名认可后上交医院投诉管理办公室。科室调查工作原则上应在5个工作日内完成。遇特殊情况不能按时完成的，科室应提前告知医院投诉管理办公室并书面说明原因。医院投诉管理办公室负责督促科室、个人完成调查工作，并对其进度、完成情况及时向院领导汇报，向投诉人进行沟通说明。

3、 医院投诉管理办公室可安排适当的时间，由科室负责人与投诉人代表进行沟通，就有关医院投诉涉及主要问题，本着实事求是的态度做出说明、解释，完成首次答复，原则上不超过5个工作日。

六、 对于可使用简易程序处理的投诉，医院投诉管理办公室应积极组织被投诉科室的有关负责人和有关人员，在医院投诉管理办公室工作人员的陪同下，与投诉人进行沟通、说明解释有关情况。

七、 对于涉及收费、价格等能够当场核查处理的，医院投诉管理办公室应当协同相关科室及时查明情况，立即纠正。

八、 医院投诉管理办公室负责敦促相关科室针对有关医院投诉在医疗技术、医疗管理方面存在的问题，制定出切合实际的整改措施，并形成文字材料汇报相关领导和相关职能科室备案。

各科室要落实《\*\*\*人民医院医疗安全预警、反馈和处置机制》，临床科室做好对患者的术前病情评估工作，当评估出某患者危险系数高于普通患者的情况下，应向医务科主动提出申请，医务科提前进行干预，在手术之前组织多科会诊，同患者进行深入细致的术前谈话，并要求临床科室在病历中做好术前会诊及谈话记录，对患者的知情同意书、患者病历书写、术前检查及相关诊疗过程进行严格规范与核查。

医务科还应针对术中难点的问题，重点帮助和监督临床科室及手术医生的技术准入等环节，同时还要对患者的术后恢复情况进行跟踪管理，及时了解术后病程记录等情况。

医务人员在实际工作中应善于总结，及时发现纠纷苗头，尽可能地将医院投诉早期发现，及时干预，正确引导，消灭在萌芽中。医务科、医院投诉管理办公室定期检查、监督医务人员，严格依据卫生部《病历书写基本规范》中的规定书写和修改。

九、 医院投诉管理办公室可根据医疗质量管理委员会意见或医疗事故技术鉴定结论，或者是生效的法律诉讼判决，向主管院领导提交整改方案或建议。以及对相关责任人的

经济和行政方面的处理建议，报院长办公会形成决议，在医疗机构内部进行通报

十、医院工作人员有权利和义务对医院管理、服务等各项工作进行内部投诉，提出意见、建议，医院投诉管理等有关职能部门应当予以重视，并及时处理、反馈。临床一线工作人员，对于发现的药品、医疗器械、水、电、气等医疗质量安全保障方面的问题，有责任向投诉管理部门或者有关职能部门反映，投诉管理等有关职能部门应当及时处理、反馈。

### 篇3：医院投诉管理年度工作总结

20XX年4月10日，医患关系协调办公室主持召开了第一次工作会议，会议讨论了我院第一季度医疗安全工作形势，分析、归纳、总结了第一季度医疗投诉事件，对下一步如何减少医疗投诉，加强投诉管理工作提出了建议及整改措施。

#### 一、投诉事件分析

本季度共发生医疗投诉事件2件，其中1件为服务态度投诉，另一件为五官科医疗纠纷事件，赔偿人民币8000元(具体事件见刘云英投诉档案材料)。

二、会议一致认为，目前医院医疗安全形势不容乐观，存在居多医疗安全隐患，主要表现以下几个方面：

##### (一)、医疗服务态度差

少部分医务人员仍缺乏患者第一，安全第一的理念，没有体验到患者生病时那种急躁、焦虑心情，当患者或家属情绪表现为偏激时，医务人员不是以一种关爱、理解的心情对待病人，而是以一种以牙还牙的态度对待病人，缺乏人文关怀，如医疗中心门诊药房工作人员袁敬财就是一典型例子，对患者大声呼唤，言词生硬，把文明礼貌语言置之脑后，没有体现出医务人员对患者关爱、礼貌的仁心。

##### (二)、法律意识淡薄

尽管医院管理部门、科室定期进行了法律法规知识培训，但少数医务人员仍麻木不仁，法律意识观念薄弱，只注重看病，在诊疗过程中缺乏自我保护意识，当出现医疗纠纷时，主要证据丢失，导致举证不能，陷入被动局面。患者刘云英投诉五官科20XX年11月在五官科住院做副鼻窦手术时，鼻腔遗留纱条2年余，而主诊医生刘堂松取出纱条时没有保留，导致无法鉴定纱条是否为我院手术时遗留，最终赔偿8000元。

##### (三)、医疗核心制度落实不到位

刘云英投诉事件发生后，医务股调取了20XX年其住院病历，病程记录中未详细描述术中填塞纱条数目，术后取出纱条数，导致对事故性质认定困难，举证不能。

### 三、整改措施

(一)继续深入开展三好一满意、平安医院建设工作活动，整顿服务态度。

各科室要以上述活动为依托，树立以人为本的服务理念，始终把患者第一服务理念放在首位，教育医务人员规范使用文明礼貌语言。计划在第二季度成立行风建设工作督导组，对全院医务人员上班迟到、早退、玩手机、服务态度恶劣的行为给予督查。

(二)加强卫生法律法规知识培训。

计划全年开展2次医疗卫生法律、法规知识培训，并进行考核，对考核不合格者再次培训，直到考核合格;加强职能部门督导检查，对违反卫生法律法规现象按医院相关制度处理。

(三)加大医疗核心制度查处力度

医务股、质控办定期开展医疗核心制度督导检查，计划在20XX年开展医疗核心制度专项整改活动，使我院各科室执行医疗核心制度成为一种常态，人人牢记在心中。