

# 2023年医院投诉患者回访工作总结 医院 投诉工作总结系列(大全5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 医院投诉患者回访工作总结篇一

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，主要表现在以下几个方面：

#### (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，没有体现出一个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。

## 医院投诉患者回访工作总结篇二

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相关人员，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《xxx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。

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。

## 医院投诉患者回访工作总结篇三

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。

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）。

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，没有体现出一个医务人员对患者“关爱、礼貌”的仁心。

## 医院投诉患者回访工作总结篇四

在区委的统一部署、区换届选举第四指导组的悉心指导下，我镇村居党支部换届选举工作自3月初开始至4月24日全部结束。在换届选举工作中，我们坚持发扬民主、公开推荐、公平竞争、依规选举的原则，按照法定程序，加强领导、精心组织、锐意创新，圆满地完成了换届选举任务。

### 一、基本情况

我镇38个村居党支部全部参加了换届选举，包括13个村党支部（其中2个为联合支部）、25个居民区党支部，全部采用“公推直选”的办法，在候选人推荐环节全部采用一次推荐的办法并全部一次推荐完成。这次换届选举共分调查摸底、制定方案；宣传发动、工作准备；民主推荐、资格审查；正式选举、报请审批；总结经验、列卷归档五个阶段。整个换届选举过程来看，呈现三个特点：

第一，党员群众参与的积极性高。

整个选举过程中，党员群众参与的积极性都比较高，属于本次换届范围的38个党支部中，应出席参加选举的正式党员2672名，实际参加换届选举大会的正式党员2542名，出席率达到95%，其中有14个党支部出席率达到100%，有15个党支部的出席率达90%以上，另有9个党支部也符合出席率80%以上的要求，较高的出席率为换届选举的成功打下了扎实的基础。尤其是一些老党员，身体差，腿脚不方便，还坚持来参加会议，表现出很高的组织观念和民主意识。

第二，当选的新一届党支部委员的得票率高。

我镇这次参加选举的38个党支部全部一次成功，成功率达到100%，而且选举中书记得票率都相当高，总得票率为97%。其中有14个支部的书记得票率为100%，21个支部的书记得票率达90%以上，3个支部的书记得票率达80%以上。

第三，新一届支部委员的结构不断完善。

通过换届共有2名新书记上任，13名社区干事选进班子，支部班子结构更合理，综合素质显著提高。从年龄上来说，平均年龄比上届略低，最年轻的书记仅28岁。文化程度比上届高，共有57名委员达大专以上文化程度，其中书记18名。通过换届选举产生的160名委员中，女性达89名，占56%，其中女性书记23人，占61%。

## 二、主要做法

1、及时跟进，阶段培训。为规范选举程序，依法、有序、平稳地推进换届选举工作，我镇组织村居进行了三次针对性地培训。分别是3月14日及15日第一次培训，对村居分别进行换届整体工作的培训，根据新区培训材料结合我镇实际印制了《高桥镇20xx年村居党组织领导班子换届选举培训材料汇编》，并就选举范围、选举方式、职数设路等选举过程中需要注意的问题进行讲解。3月25日第二次培训，就候选人推荐

流程及注意事项进行了讲解。4月13日第三次培训，就选举大会相关准备工作及大会流程等进行了讲解。

2、新一届党支部班子预报。在候选人推荐之前，我们让各支部进行了新一届班子成员的预报，事先掌握新一届班子成员的可能性，也体现了党管干部原则。

3、严格把关考察程序。高桥镇38家党支部完成公推任务后，为切实掌握候选人预备人员的实际情况，分7个考察组至各村居召开两委班子成员、村委在职人员、党员代表、群众代表在内的座谈会，采用集中座谈的考核方式，对推荐产生的非原村居两套班子成员的候选人预备人员进行德、能、勤、绩、廉方面的综合考察。

4、聚焦重点难点。时刻关注2个重点村及2个重点居民区的选情，镇领导多次走访，分析研判选情。该4个支部也做了大量准备工作，整个换届过程平稳有序开展，委员平均得票率为88%，书记平均得票率为98%。另外，本次换届选举工作正值几个业委会的选举，为了确保选举工作顺利完成，业委会延后推进，这也为本次换届选举的圆满成功提供了保证。

5、高度重视选举前后的思想工作。一是对于候选人进行纪律教育，我们以函告形式严肃选风选纪，《关于在党支部换届选举过程中严肃换届纪律的函》发到每个候选人手中。二是召开了村居党员主任会议，明确了本次选举的主要精神，强调了注意事项，对于符合条件的人员提倡选进党支部班子。三是人员思想工作，对于当选人员表示祝贺；对于落选人员通过谈心做好安抚工作；对没有被选进班子的年轻后备干部，给以适时地引导和鼓励，给他们指明方向。

### 三、经验体会

1、工作扎实。换届选举工作是一项政策性很强的严肃工作，而“公推直选”又是一项新的尝试，为了把这一工作做细做好，



我们在认真研究的基础上，详细分析了各阶段工作的具体操作方法，可能会遇到的问题，应采取的措施。多次召开领导小组会议，及时通报基层支部选举中产生的问题和发现的新情况，研究解决方法。各支部都严格按照时间节点，根据规定的程序一步一步地做好工作。

2、强化为基层服务。为了确保选举工作的顺利开展，镇党委成立了选举办公室，负责协调处理基层支部出现的各种具体问题，及时解答基层提出的疑难。派遣联络员是以往选举工作的一种有效方法，联络员深入基层，与支部同志一同商量选举工作，研究工作中出现的问题，帮助与指导基层做好选举工作，把问题解决在基层，解决在第一时间。

3、基层支部细致认真的工作态度确保选举工作的顺利开展。参加选举的支部都能够把换届选举作为一项大事来抓。各支部都认真回顾总结了前四年的党支部工作，分析了当前的形势，提出了后三年工作目标的设想。支委班子的同志都认真进行了述职，详细回顾任职四年以来工作的成绩与不足，重点就自身的不足查找原因，从思想上找出根源，明确前进的方向。许多党员群众看到班子同志态度十分诚恳，分析十分透彻，都很满意，这为选举工作打下了很好的基础。选举中，支部认真做好各种准备工作。例如，为了确保会议的出席率，支部细致做好党员的工作，尽可能不请假，为了保证选举会场的气氛，支部也动了不少脑筋，包括会场布路等各种细小的工作都落实得井井有条，这也为选举工作顺利进行提供了保证。

#### 四、意见建议

这次换届选举取得了预期的结果，但由于“公推直选”是一种探索，尚不够成熟，具体操作时难免出现临时性的问题。例如：选票设计不够合理，由于书记与委员同在一张选票，造成了委员票成为废票的同时书记票也一并成为废票。

## 医院投诉患者回访工作总结篇五

这段时间来，我作为一名管理者、一名部门政策的贯彻者与执行者，做一份酒店管理半年工作总结，我有责任也有义务去发现部门运行中存在的缺陷，这样才能有助于日后我的工作开展更加顺利。

### 一、酒店管理总结发挥牵头作用，改善内部和外部的关系。

当前我公司正处在初期的筹备阶段，同时进场进行施工的外部单位将近十家，我们主动召开了定期施工会议，在开放的状态下研究解决施工过程中所遇到的困难和问题，增进了公司和每个施工单位之间的感情也拉近了各施工单位之间的相互关系，提高了工作效率，推动了工程的顺利进行。

在面对工作压力的同时更需要沟通，以便增加透明度。定期召集公司内部员工召开全员工作会议，让每一位员工都能了解自己企业目前的状况，了解自己领导的个人魅力，了解自身与其他员工之间的工作关系，只有这样才能减少工作的压力，避免产生工作矛盾，解除员工不必要的担忧，树立起良好的自信心更好的为公司服务。

### 二、当好参谋助手，竭力协助领导掌控工作全局。

积极主动地参与对外事务，办理各类证章及各项费用的缴纳、年鉴等事项，并与对口监管单位、职能部门处理好人际关系，树立公司良好对外形象，为今后工作顺利开展奠定良好基矗。对集团下达的文件认真贯彻执行并安排部署，使上级的指示精神落到实处。利用资源优势，大力推广办公自动化提高工作效率，严肃认真地做好各项文书工作，及时收文、发文、催办一时延误的文件，在完成公司政务、会议等方面的会议纪要的同时，作好对其他相关单位、部门会议精神的传达。

### 三、统筹酒店有关资源，并合理有效利用，充分改善员工福

利待遇。

关键是对员工的待遇进行充分的细分，科学合理分配资源。酒店员工基本工资不一定要很高，但是员工享受的福利待遇要齐全。

中国现在的酒店存在的一个普遍问题是人员流动大，或跳槽、或转行、或因不满足现状工作消极而被开除。造成这种情况的因素很多，主要的一项就是酒店业门槛低，竞争激烈，经营成本较高，利润相对低，员工的福利待遇就相对较差。因此，应充分在酒店承受能力之范围内改善员工待遇。另一个原因是人们对酒店行业的特殊性的误解，包括认为服务工作是低人一等、没前途等。这要求酒店人力资源部和部门经理对员工进行科学系统的培训，多做员工的思想工作，纠正他们的错误观念。还有一个原因就是基层员工的劳动强度比较大，比如客房和餐饮的员工工作，这就要求对员工进行系统培训，让他们掌握规范化的操作方法，以省时省力。部门经理应该设法形成一个愉快的团结向上的工作氛围，让员工对工作和环境产生乐趣。

任何员工都不愿意长期从事一份十分劳累的体力工作，而从事服务工作的大多是女性，应该将员工的劳动强度控制在合理的范围，以有利于她们的身心健康。如果员工流失过大，会造成管理和服务的下滑，使酒店丧失核心竞争力。领班和主管对自己的工作要有计划有条理地开展，避免安排不当错误地增加服务员的工作压力。酒店最高层没必要过分精简酒店编制，要以保证服务质量为前提来对酒店的组织机构和人员编制进行合理规划。

在酒店管理半年工作总结中，我也有一些其他的感触，高效的管理是企业的生命线，作为一名管理者，是我们的管理在维持着酒店的生命线，我更要找到一条适合自己的管理路线，我能感觉到任重道远。