

# 2023年零投诉管理理念在医院应用 医院 投诉工作总结(优质6篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 零投诉管理理念在医院应用 医院投诉工作总结篇一

发展的核心工作。

学无止境，作为医务工作者而言，我们更应该时刻补充自身的知识储备。我科室作为医患纠纷处理的重要平台，在医学文化的基础之外，我们更应该补充专业的法律法规知识，深入体验人文关怀，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，我科积极组织人员通过多种方式参加学习。为了使全院医护人员的医疗道德水平和法律法规知识得到整体的提升，我科组织了全院医护人员的法律法规知识测试。在今后的工作中，我们会继续坚持，并且在现有的基础之上，加入医护人员的医疗纠纷案例讨论和学习等方式，增强我院全体职工应对医疗纠纷的整体能力。

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，积极开展工作。20xx年全年，共处理医疗纠纷7起，其中2起是通过法院和人民调解委员会调解；投诉30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。

证。为明确医疗纠纷的责任，规范处理办法，特制定关于《医疗纠纷责任追究办法》（镇医发[20xx]76号）文件，并

及时发放到各科室，组织学习，为今后所面临的医疗纠纷的责任追究提供了有力的保障，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绩，思想汇报专题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意见建议，在提高整体医疗服务水平方面，也取得了相应的进展，这对我科工作的一种肯定，同时也说明了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讨论学习方面还不尽完善，但我们相信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，为我院和谐稳定发展贡献力量。

投诉管理科

20xx.10.23

## **零投诉管理理念在医院应用 医院投诉工作总结篇二**

保洁员须树立全心全意为机关服务的思想，尽心尽力、尽职尽责、保质保量完成厅机关办公区的卫生工作。

（一）遵守各种规章制度，工作期间必须统一整洁着装上岗，服从领导安排，若有事外出，须向管理人员请假，回来后需消假。

（二）每天上午和下午对所负责的办公室、会议室、楼梯、公共过道、厕所各清扫一次，对保洁工作区域内随时进行巡视，对发现的垃圾、纸屑等立即进行清除。

（三）每月对各楼层清洁消毒一次。

（四）如发现杂物、办公用具弃置在过道、楼梯间的，应主动向有关处室联系，如确属处室不需要的，应尽快清运。

（五）发现自己所负责的卫生区域内的各种设备损坏，应尽快报告后勤中心，好即时安排修理。

（六）保洁工所负责的卫生区域内要做到门窗干净，无蜘蛛网、积尘等。

（七）保洁工之间要搞好团结，互相帮助，相互配合，服从保洁组长的指挥，增强保洁意识，树立形象。

（八）遇有重大会议或紧急事项，保洁工必须无条件服从指挥，齐心协力，尽快完成交办的任务。

（九）保洁工要注意文明礼貌，尊重领导，不讲脏话，粗话。不工作时，应在指定的休息室休息，看书、看报、学习业务知识，不断提高自身素质。

（十）后勤服务中心对保洁工作定期进行检查，检查中发现有灰尘、积垢、纸屑、杂物、污迹等，视情况严重程度给以批评、教育或罚款1—5元。为了切实搞好医院卫生工作，美化医疗环境，营造良好的工作、就诊环境。

## **零投诉管理理念在医院应用 医院投诉工作总结篇三**

为了进一步贯彻落实《中共中心、国务院关于进一步加强农村卫生工作的决定》及依照卫生部、财政部[]20xx年中西部地区二级以上医疗机构对口支援乡、镇卫生院项目管理方案》精神，结合我院实际做出以下工作计划。

一、每个月一次排出医疗队下乡到乡镇苏木卫生院或地形偏僻的嘎查村卫生室。提供诊疗技术、器械、药品等方面的支援。

二、为前进镇卫生院根据当地情况免费培训专业技术职员。

三、乡镇卫生院如有急诊手术、急危重症会诊等等按需及时到达。

四、帮助卫生院展开多病发、常见疾病的系统诊疗工作和建立健全各项工作制度、诊疗工作流程。进步卫生院的医疗服务水平及其质量。

五、与前进镇卫生院、乌力吉木仁卫生院约定长时间支援协议，依照协议内容进行帮扶。

## **零投诉管理理念在医院应用 医院投诉工作总结篇四**

### **1. 继续构建“治未病”工作平台**

1) 购进中医经络检测仪（正进行招标）：

2) 以康复科中风专科为中心设立“治未病”服务点，制订相应管理制度，配备相应设备。

### **2. 继续开展“治未病”预防保健服务**

以中医“治未病”理念为核心，开展以中医理论为指导的健康状态辨识、检测/监测、分析/评估、咨询/指导、干预等“治未病”服务各环节、全程的“治未病”服务。服务对象面对社会所有人群，包括健康人群、亚健康人群、疾病人群和康复人群。

具体措施：

1)、运用健康教育讲座的模式，更多更广的在全民中提供治未病中医治未病宣传推广，将适宜技术推广到全民家中。

2)、印制中医治未病宣传手册，免费向居民发放，并提供治未病咨询讲解活动。

3)、全面开展城乡居民中医体质辨识工作，城乡居民健康档案中医体质辨识建档率达到40%，群众中医药健康知识知晓率达到50%。

3、对资料的收集、整理、录入、归档、报送工作。

具体措施：在开展治未病推广工作的同时，要加强资料的收集、

整理、归档工作，做到专人负责及时收集定期整理，确保资料的齐备、系统和规范。

4、完善“治未病”的工作规范。可以派人参观国内中医“治未病”工作开展得比较好的医院，结合我院实际，完善工作规范，流程安排和特色建设，并且逐步加以健全。

具体措施：初步定于今年5月份到上级中医院参观学习，再结合我院实际情况逐步加以健全。

五华县中医医院“治未病”科

20xx年1月1日

## 零投诉管理理念在医院应用 医院投诉工作总结篇五

明年我们将按照医院领导精神，和兄弟科室紧密配合协作，把医疗安全和医疗服务质量放在各项工作的首位，不断将我科各项医疗工作推向深入，力争在原有的'基础上取得更大的进步，为了实现这一目标，计划重点做好以下几个方面。

pacu——麻醉复苏室，我们将配备常规及急救设备和药品，

包括：氧气、吸引器、多功能监测仪，口咽通气道、喉镜、气管插管、呼吸器、除颤器、输液泵等先进设备。在复苏室里，一旦患者有病情变化，麻醉医师、护士便能在第一时间及时发现，及时处理，保证了患者的生命安全。当患者被送出麻醉复苏室时，患者的生命体征将更加平稳，安全将得以更加保证，亲属的担心如同飞机安全平稳降落般，给患者的亲属带来了极大的安慰。

新型全麻吸入药——七氟烷，比异氟烷有更快的苏醒时间，最小的呼吸道刺激，有醇类的香味，特别适用于儿童，对颅内压的影响更小，更是神经外科手术的首选。

精确麻醉，是通过对病人脑电信号的监控实施的，并配以测算病人的睡眠深度、肌肉松弛程度和镇痛的效果等，比起以往仅靠血压、心率、呼吸等监控的麻醉方法，精确麻醉既可以给外科医生创造更为稳定的病人条件，也能提供患者更舒适的手术体验。

这不仅保证了手术中患者的安全，也改善了手术后患者的康复质量，还可以有效减少用于手术后并发症处理的费用。临床“麻醉深度监测技术”的应用，可以使麻醉深度维持于稳定水平，使得“精确麻醉”成为可能。

目标浓度控制输注[ $\text{TCI}$ ]能够使血浆或者效应部位的药物设定浓度迅速达到并平稳维持。在给药期间的任何时间都可以调节血药浓度，并加以维持，可以使麻醉控制更精确，进一步缩短醒觉时间，节省用量。

在科主任、护士长的领导下，更好地完成每周质控工作；组织本科医护人员每月进行一次业务学习或者是病历大讨论；坚持麻醉前访视病人制度，完善麻醉前对病人病情的评估记录，进一步搞好麻醉前与病人、病人家属谈话和签字制度，认真落实术后随诊制度，麻醉并发症及时发现、及时处理。

总之□20xx年是求真务实，开拓创新的一年，麻醉科将在医院的各级领导下，团结一致，努力完成好医院下达的各项工作任务，为创建成为我市的重点科室而奋斗。

## 零投诉管理理念在医院应用 医院投诉工作总结篇六

第一条为保障员工合法权益，维护医院声誉，监督各规章制度执行人员在执行过程中的`行为，加强企业文化建设，特制定本制度。

第二条本制度适用于医院全体员工。

第三条员工投诉遵循逐级投诉的原则，即员工只能首先向被投诉人的直接上级进行投诉。

第四条投诉应尊重事实，若因打击、报复等目的而捏造事实进行投诉，一经查实则从重处分。

第五条接受投诉者应在48小时内予以反馈，特殊事件投诉的反馈不得超过7天。

第六条员工若对处理意见不满意或没有得到反馈，可向具有管辖权的更高一级领导投诉，直至向总经理投诉。

第七条投诉内容主要有以下5个方面，即：

- 1、上级处理事情不公，滥用职权。
- 2、部门间因协作而发生不作为，影响工作。
- 3、损害医院利益，蒙骗医院，徇私舞弊。
- 4、偷盗医院财产及包庇偷盗行为。

## 5、其它。

第八条如有第七条第3、4款行为者，为保护员工免受打击、报复，可直接投诉到总经理信箱。

第九条上级领导接到投诉后，立即进行调查，明确事实后追究有关人员责任。如上级领导不调查或敷衍了事，经更高一级领导查明后，也相应追究其责任。

第十条投诉到总经理信箱之信件由总经理助理或总经理秘书登记、存档后，直接进行调查，根据查明事实情况和相关责任，给予有关人员相应处罚。

第十一条上级领导应注意为投诉者保密，有泄密者一律从重处分，造成严重后果者从重处罚。

第十二条本制度解释与修改权归人力资源部。

第十三条本制度自下发之日起执行。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索医院员工投诉管理制度。