

日妇幼字〔2018〕34号

关于印发《日照市妇幼保健院医疗保健服务 投诉管理办法》的通知

各科室：

现将修订完善的《日照市妇幼保健院医疗保健服务投诉管理办法》印发给你们，请认真学习并贯彻落实。

日照市妇幼保健院
2018年12月25日

日照市妇幼保健院 医疗保健服务投诉管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强医院投诉管理，规范投诉处理程序，提高投诉处理工作效率，构建和谐医患关系、保护医患双方、全院职工及科室的合法权益，根据国家法规及有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称投诉是指患者及其家属等有关人员对医院及其工作人员所提供的医疗、保健、护理及内部工作方面等服务不满意，以来信、来电、来访等各种方式向医院反映问题，提出意见、建议和要求的行为。

第三条 医院投诉处理应当贯彻“以病人为中心”的理念，遵循合法、公正、及时、便民的原则，做到投诉有接待、处理有程序、结果有反馈、责任有落实。

第四条 医院行政科室工作人员、医务人员、后勤保障人员在日常工作和医疗活动中应当严格遵守各类行政法规及医院的规章制度、诊疗护理常规，尽量避免发生投诉、纠纷、甚至事故。

第五条 凡为获取经济利益或出于其他不正当目的，通过歪曲事实，甚至采取极端行为进行的投诉均视为恶意投诉。对恶意投诉由医院投诉管理部门妥善处理。必要时可通过医疗鉴定或法律渠道及第三方调解来解决问题。

第六条 如出现威胁医院工作人员人身安全，干扰医院正常工作等超出正常投诉范围的行为时，应立即通知医院保卫科和当地公安部门进行处理。

第七条 若投诉内容涉及其他单位、公司和供应商等责任时，

交由医院对口管理科室会同有关单位、公司和供应商共同处理。

第八条 医院实行投诉“首诉负责制”，患者向有关科室投诉的，接待投诉的科室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，接待的科室应当主动将患者引导到投诉管理部门，不得推诿、搪塞。

第九条 医院各科室及工作人员必须积极配合门诊部做好投诉处理工作。

第 二 章 投诉处理程序

第十条 发生投诉、纠纷甚至事故时，应当遵照本办法及时妥善处理。

第十一条 投诉接待处设在门诊部，本着及时、快捷的原则。对群众投诉和反映的问题，门诊部及时登记、调查处理，当时能够口头回复而投诉人又满意的直接交由门诊部处理；对投诉人当时不满意的，门诊部转接到相关行政科室，接收科室要及时与投诉人取得联系，向相关人员了解情况，汇报分管领导后按照时限答复投诉人。

第十二条 对一般的投诉事件，门诊部应及时向投诉人及相关科室了解情况，当时向投诉人回复处理结果；对特殊的投诉事件，门诊部在与投诉人取得联系了解情况后，转接行政对接科室，由接收科室在 2 个工作日内做出回复；对重大疑难或需上报批复的投诉事件，门诊部及投诉科室报分管院长，请示处理方案，并在 3 个工作日内做出回复。

第十三条 投诉上升为医疗纠纷或事故的参照《医疗纠纷（事故）防范预案》执行。

第十四条 投诉调查和处理的材料由门诊部负责整理、统计、归档。

第三章 投诉归口管理部门

第十五条 门诊部为综合接待受理、协调投诉科室，其它行政科室受理职权范围内的投诉。

第十六条 医疗质量、医疗安全、医德医风等工作由医务科负责。

第十七条 护理质量、护理纠纷等工作由护理部负责。

第十八条 儿童保健、妇女保健、出生医学证明等工作由社会保健科负责。

第十九条 财务收费范围事项由财务科负责。

第二十条 服务态度、窗口科室和医德医风及意见箱（簿）范围内事项，门诊部分由门诊部负责，病房部分由满意服务运管中心负责。

第二十一条 医院安全、秩序维护、环境卫生、饮食、电梯、水电等后勤保障工作由总务科负责。

第二十二条 院内感染等工作由感染科负责。

第二十三条 其他事项根据投诉事件性质转相关科室。

第二十四条 节假日、双休日、午间、夜间的投诉接待人员为当天值班人员，各科室值班人员应组织协调做好患方的投诉工作。

第四章 改进与问责

第二十五条 对在规定时间内未处理完投诉的科室，在当月绩效考核中扣科室 5 分。

第二十六条 将各科室的投诉情况纳入绩效考核中。投诉至

医院每次扣当事人 4-6 分，科室负责人扣 1 分，科室其他人员扣 1 分；投诉至行政主管部门每次扣当事人 6-8 分，科室负责人扣 2 分，科室其他人员扣 1 分；投诉至日照清风、市长热线等每次扣当事人 8-10 分，科室负责人扣 3 分，科室其他人员扣 1 分。

对在上级主管部门反馈的“服务满意度调查”二维码扫码统计中，出现“非常不满意”“不满意”的情况按照投诉至行政主管部门进行扣分。

第二十七条 各科室在处理投诉时，出现相互推诿、沟通不畅者，在绩效考核中分别扣相关科室 5 分。能及时处理化解投诉，避免事态扩大的科室，根据日常实际情况给予适应奖励加分。

第二十八条 门诊部定期对投诉情况进行归纳分类和分析，对医院管理、医疗质量及薄弱环节提出改进意见或建议，报院委会研究改进措施，并督促相关科室及时整改。对在每季度、当年投诉次数较多的科室，科主任在院周会上做情况说明。

第二十九条 投诉情况与年终评选“先进科室”“先进工作者”“年度考核”等评先树优工作相挂钩。个人有效投诉每年超过 3 次，取消当年评先树优资格；科室投诉次数按照“（每人 2 次×科室人数）×20%”计算，有效投诉次数超过当年科室总投诉数时，取消当年评先树优资格。

第五章 附 则

第三十条 本办法自下发之日起执行。

第三十一条 本办法由院委会负责解释。

附：日照市妇幼保健院投诉登记表

日照市妇幼保健院医院投诉登记表

投诉方式:	来电	来访	来信	其他	编号	类型
-------	----	----	----	----	----	----

[illegible]

科室处理意见及整改措施：					
签字： 年 月 日					
职能科室处理意见：					
签字： 年 月 日					
院处理意见：					
签字： 年 月 日					
处理结果：					
签字： 年 月 日					
反馈情况	时 间	形 式	投诉人满意度		
			满 意	较满意	不 满意
备注：					

日照市妇幼保健院办公室

2018 年 12 月 25 日印发
