

医院投诉心得体会总结(模板7篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

医院投诉心得体会总结篇一

医疗违规事故投诉书范本 投诉人x □女，46岁□x牧 场职工，住x市x区-----联系电话： 被投诉科室：中国人民解放军第xx医院耳鼻喉科、急诊 科 我是患者xx的女儿。

我父 亲xx今年77岁□x省x县x农场离 休干部。2005年9月1日我父亲 因感觉耳朵内有沙沙响声并伴 有轻微疼痛，来到xx医院耳鼻 喉门诊看病，门诊医生给开了 一盒新康泰克服用，服药后未 见效果。

9月6日患者又来医院 复查，值班的一位姓桂的医生 诊断是患有老年性神经耳聋和 中耳炎，建议输液治疗，并给 开了10天的药液。当日下午输 液后回家，患者自感身体不适 ，晚上出现发烧、恶心、头痛 、浑身无力等症状。

次日，我父亲又来到医院 输液，在输液过程中，出现神 志不清等严重的不良反应，被 送到急诊室抢救，急诊室医生 确定病因是脑梗塞，经家属同 意患者被送进xx医院老干部区 住院治疗，住院后我父亲始终 未见根本性好转，现在已经生 命垂危。 我父亲原本身体健康，平 日非常注意锻炼身体，喜爱户 外运动，住院之前经常自己骑 自行车到x□x等地郊游。

9月1 日和6日都是自己到医院看病的 ，而且，9月6日自己 从xx的住 处步行到医院，9月7日身体出 现不适的情况下，

还能自己单独到医院输液，可见平时老人身体状态。医疗
违规事故投诉书范本 投诉人x女，46岁x牧场职工，住x
市x区-----联系电话： 被投诉科室：中国人民解 放
军第xx医院耳鼻喉科、急诊科 我是患者xx的女儿。

我父 亲xx今年77岁x省x县x农场离 休干部。2005年9月1日
我父亲 因感觉耳朵内有沙沙响声并伴 有轻微疼痛，来到xx
医院耳鼻 喉门诊看病，门诊医生给开了 一盒新康泰克服用，
服药后未 见效果。

9月6日患者又来医院 复查，值班的一位姓桂的医生 诊断是
患有老年性神经耳聋和 中耳炎，建议输液治疗，并给 开
了10天的药液。当日下午输 液后回家，患者自感身体不适 ，
晚上出现发烧、恶心、头痛 、浑身无力等症状。

次日，我父亲又来到医院 输液，在输液过程中，出现神 志
不清等严重的不良反应，被 送到急诊室抢救，急诊室医生
确定病因是脑梗塞，经家属同 意患者被送进xx医院老干部区
住院治疗，住院后我父亲始终 未见根本性好转，现在已经生
命垂危。 我父亲原本身体健康，平 日非常注意锻炼身体，
喜爱户 外运动，住院之前经常自己骑 自行车到x等地郊游。

9月1 日和6日都是自己到医院看病的 ，而且，9月6日自己
从xx的住 处步行到医院，9月7日身体出 现不适的情况下，
还能自己单 独到医院输液，可见平时老人 身体状态很好。
治疗之前我父 亲只有耳疾，按常理，经过治 疗应当症状减
轻，而事实却恰 恰相反，我父亲在输液治疗的 当天出现身
体不适症状，第二 次在输液当时更是生命垂危。

把患有小病的人转眼之间治成 了濒死之人，这绝对不是正常
的治疗结果，我们完全有理由 认为整个治疗过程存在用药不
当或者其他严重违法医疗规程 的行为。为此，我请求主管部
门迅速展开调查，查清事实真 相，明确被投诉科室是否存在

医疗过错！ 此致 xx医院领导 投诉人（签名□□ x年x月x日。

医院投诉心得体会总结篇二

中央部署开展的“两学一做：学党章党规、学系列讲话，做合格党员”的学习教育活动，我们按照医院的统一部署进行认真的学习，“两学一做”重点是学，关键是做。我一直从事护理工作，担任护士长已经很多年，随着医疗事业的飞速发展，病人的要求也越来越高，护士除了具有相当的理论知识，熟练操作技能，良好的心理素质外，还必须有处理应急的能力和较高的职业素质才能适应社会的发展，而随着社会环境的变化，护理队伍不够稳定，人心也不齐，在这种时刻，“两学一做”的学习教育就显得特别必要，现在我结合自己的岗位谈谈体会。

一、继续培养爱岗敬业的精神 护理工作繁琐，责任心要强，家属不易理解，收入低，随时有护士跳槽，为了稳定护理队伍，保证护理质量，对护士定期进行职业道德教育，培养她们热爱护理事业，具有为护理事业献身的精神，只有从内心热爱该项工作，才能树立以病人为中心的整体护理观念。同时，注意在优秀的护士中培养党员，壮大我们的队伍。

二、加强医疗安全教育，提高法律意识和自我保护意识 新的《医疗事故处理条例》出台，将病人的合法权利还给了病人，针对护理人员法律意识淡薄，科室应定期组织护理人员学习《医疗事故处理条例》及配套文件，使护理人员知法、懂法、遵守各种法律、法规、操作规程，依法行护。 查找病人从入院到出院全过程中的安全隐患，每月组织一次查找安全隐患的讨论会。不断查找，并制定切实可行的防范措施，以保证全过程的安全、高效、方便、周到。

三、转变观念，加强以人为本的服务意识 护士的服务态度，服务质量，最直接反映了一个科室、一个医院的素质形象，是病人了解医院的第一窗口。护士应明确，医院没有病人，

就没有护士存在的必要，医院就要关门，护士就要失业，护士工作就是要病人满意，病家满意，把病人满意作为护士服务理念 and 行业准则，进一步树立以人为本的主动服务意识，这也是“两学一做”学习的核心所在。

四、加强专科理论知识培训，提高病情观察能力和护理记录书写质量 护士只有具备一定专科理论知识，才能准确观察病情，及时发现病情变化，在工作中护士要善于勤巡病房，勤于观察病情，这样才能准确发现病人病情变化，及时为医生提供病情信息，才不会因疏忽延误病人的治疗、抢救，然而要做好这项工作，护士必须有扎实的专科理论知识。因此，除了科内每月根据收治病人的情况组织一次业务学习和护理查房外，还要鼓励护理人员参加院内外的学术活动，参加不同学历层次继续学习，阅读相关的杂志，拓展知识面，另外在工作中还要不断总结经验，才能逐步提高病情观察能力，更好适应护理工作。 护理记录作为病历的一个组成部分病人可复印，它可作为护患举证倒置的依据，这就要求记录真实、准确，新来的护士知识水平缺乏，而要准确、规范书写护理记录，必须具有一定专科理论知识，所以作为一个管理者，一定要重视护士的理论知识培训。

五、加强美感意识 护士举止端庄，着装整洁，仪表大方，说话礼貌，和蔼可亲，病人就会感到亲切、信赖、安全，反之就会持怀疑态度，对护士信任度下降，而许多医疗纠纷就是因为对护士不信任而诱发的，为此对每个新入科护士进行礼仪培训，包括：仪表、语言、情感等。

六、培养团队意识 只有团结协作，才能提高工作效率，而每一个护士都有自己的人生观、价值观，还存在工作经验，能力差异，作为管理者要对她们进行协调、整合，如进行合理分工、搭配，并给予帮助、引导、鼓励，大家只有团结协作，步调一致，观念统一，才能搞好护理工作。“两学一做”可以统一全体党员及全科护士的思想，培养团队精神。

七、重视对护士的人文关怀 护理队伍的稳定是医疗事业的重要任务所在，护士的收入偏低，社会认同感不高，部分护士有自卑感、低人一等的思想顾虑，管理者除了在工作中严格要求她们以外，还要尽心尽力为她们提供一个宽松、和谐的工作氛围，给予生活学习上更多的关怀，使她们成为安心本职工作，工作责任心强，服务态度好，服务质量高，深受病人和同仁好评的好护士。

医院投诉心得体会总结篇三

实习的第一天，带我的王老师说：“神经内科说简单也简单，说复杂也复杂，简单是因为治疗方案单一，复杂则是因为范畴内的病很难有明确的诊断，也缺少针对性的治疗手段。”而一周的学习过后，我也深深感受到了临床医生的无奈。虽然，在过去的一百年里，医学得到了飞速的发展，可是疾病的发展总是超过医学进步的步伐。在临床，就算是最优秀的医生，也会遇到，难以认证，或即使认证，也束手无策，只能姑息治疗的局面。

实习过程中，我接触到一名女性患者，19岁，诊断为脊髓小脑共济失调。王老师写好处方，送走患者及其家属后，很无奈地叹了口气。我借机向老师询问，老师说：“这一类病，患者会逐渐丧失脊髓小脑功能，却并没有有效的治疗手段，可以说是绝症了。现在，也只能开一些神经营养类药物，进行康复训练。”

这一事件深深触动了我，我开始思考，究竟医学的目的是什么？

传统的观念告诉我，医学就是救死扶伤，起死回生。因而，我评判一个医生的能力，也狭隘地以能否治疗某一种疾病为标准。可现实是，一个医生不可能精通所有的科室。而即使穷尽毕生的心力，一个人，也难以精通某个科室范围内全部的疾病。就算对某个科室范围内全部的疾病都有深刻的了解，

我们还是缺乏应对每一种疾病有效的治疗方案。所以，能够治愈所有疾病，只是人类一个美好的愿景而已。

医学的目标不应当是狭义的健康，而应该定位于人的尊严。医生应当维护患者要求生命尊严的权利和能力。医生不但是要让人体面地活，更要对无力救治的患者细心照顾，让患者体面地离开。文学家爱默生说：“只要生命还是珍贵的，医生这个职业就永远倍受崇拜！”其实，医生的价值，就是生命尊严的价值。

也许有的人会认为，这种标准是对医生过分的要求。但是，医学之父希波克拉底指出：“医术是一切技术中最美和最高尚的。”也就是说，选择医学可能是个偶然，但一旦做出选择，就必须甘愿奉献一生的忠诚和热情。《温病条辨-自序》指出：“生民何辜，不死于病而死于医，是有医不若无医也。学医不精，不若不学医也。”王老师就常常跟我念叨这句话——“学医不精，不若不学医也。”既然选择了医生作为自己的职业，那就选择了一条严格的人生标准。也就无怪乎很多人都抱怨医生难当了。

都说医生难当，因为医学知识更新快。教授曾对学生说：“在十年内，你们现在学习的知识有一半会证明是错误的，更糟糕的是我们不知道哪一半是错的。”但“医书不熟则医理不明，医理不明则医识不精，医识不精则临证游移。”医生只有强化基础知识，广泛涉猎，定期阅读文献，获取在过去30～40年间医学领域所发生的巨大进展，同时，高度重视理论知识与临床能力相结合，互相促进，才能紧跟前沿，救治危病。可以说，在学术水平上的不断攀登，是每一个合格的医生，都必须面对的任务。

医院投诉心得体会总结篇四

在药房时期间，我真正体会到了一些小细节能引发大问题。尤其是在门诊西药房中，在医生开具的药单里，有不同的药

品及医用药水，而且与住院部药房不同的是，门诊药房的取药人是患者及患者家属，我们为此要更加的小心谨慎，稍一不留神，打个小马虎就会弄错。有时候碰到有人不小心发错药的时候，也会遇上一些患者来骂骂咧咧，这种时候同样作为实习生的我心里肯定也很难过，所以更加清楚要严谨对待。当然在住院部药房也应该同样认真仔细。

正所谓，纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。

一回首，平素里与护理系的几个朋友聊起她们的实习，知道护理系的实习生们只剩下两三个月的实习时间了，才惊觉我们药剂系在医院实习时间后知后觉的也过了大半年了，方才开始有了些许的不舍和难过。

我想我们更应好好珍惜在这里剩下的实习时间，让自己更加充实，我也将带领好我组里的实习生奋发图强，为日后更好的为医学事业做出更好的贡献。

医院投诉心得体会总结篇五

以诚相待是我们的基本态度，粗暴，怠慢只会激化矛盾，扩大事态，但以诚相待，善待朋友，并非等于对顾客的任何要求都要满足，一味取悦顾客，又非一言即定，只会招致欺骗之嫌。我相信如向顾客动之以情，晓之以礼，会得到大多数顾客的理解与配合。

患者的投诉是多种多样的，一定要区别对待，把产生投诉的根本原因，用委婉的表达方式阐明自己的观念，这样使顾客觉得你同他是站在同一立场分析，解决问题的，可为处理投诉起到良好的铺垫作用。

在处理顾客投诉时，既要坚持原则又要灵活机动，弹性处理，使两者矛盾统一起来，有些货品的退还和小礼品的赠送，可能有一定的经济损失，但这损失是在预算控制内。为长期赢

得顾客，这种近期损失是可以接受的。但过度的灵活，可能失去原则。

在处理投诉时，宜粗不宜细雨，为一些枝节问题而争论不清，只会偏离主题，而且是缺乏冷静，不分主次的表现，正确的做法是耐心倾听顾客投诉，抓住问题的要害，采取有效的措施加以解决，不要在还没有搞清顾客有什么要求的前提下，侃侃而谈，将自己的概念，处理结果强加在他们身上，令其无所适从。在日常接到顾客投诉时，作为现场管理人员，首先就要学会倾听，这是成功沟通的前提。

对于顾客投诉，可以采取如下步骤和方法：

- 1， 有效倾听，接受批评；
- 2， 换位思考，理解同情；
- 3， 巧妙道歉，平息不满；
- 4， 调查分析，提出方案；
- 5， 执行方案，再次道歉；
- 6， 深刻检讨，总结经验；

在处理和解决顾客投诉时，要态度诚恳，语言婉转，多询问少解释绝不能争论或辩护，在顾客的角度看问题。

医院投诉心得体会总结篇六

在构建和谐医院的进程中，构建和谐医患关系和医院内部关系尤为重要。医患关系是指在提供医疗服务与被服务的过程中所发生的人与人之间的关系，是人际关系的特殊表现形式，是一种特殊的社会关系。加强医患关系建设，采取有力举措

力保医患关系的和谐统一性，是打造和构建和谐医院的必由之路。创建和谐医院不仅是医院发展的需要，也是公众在新时期对医院提出的新要求，其实质是坚持“以人为本，一切以病人为中心，一切为了病人，为了病人的一切”。构建和谐的医院内部关系是构建和谐医院的重要基础。

首先，抓住中心，积极构建和谐医患关系。医院赖以生存与发展的基础是病患者，只有构建和谐的医患关系才能使医院赢得更多的病患者，也才有利于医院的可持续发展。因此，构建和谐的医患关系是构建和谐医院的中心内容。

一要树立以人为本、患者至上的理念，营造人性化服务氛围，彻底转变服务观念和态度，真正确立“以病人为中心”、“一切为了病人”、“为了病人一切”的服务理念，并贯穿于整个医疗服务全过程，平等对待和尊重每一位病患者，为其提供人性化的服务，用真诚关爱的态度和行动去感动病患者。

二要进一步提高医疗服务质量，众所周知，往往医患关系不和谐最大的问题是医疗服务质量不高，一些医疗纠纷和投诉中总存在着医务人员服务不到位，医疗质量有缺陷等，这就迫切需要，提高医疗质量和服务层次，减少医疗服务中的差错和缺陷。

三要不断拓宽医患沟通渠道和内容，使病患者或其家人对其病情、治疗方案、费用等信息增加了解，从而增进对医务人员的理解和信任。

四要端正行业风气，持久地深化医疗卫生系统反商业贿赂的专项治理工作，医务人员中存在的不正之风直接影响病人对医院的信任，因此要不断深化医风医德建设，扎实地开展医疗卫生系统商业贿赂的专项治理工作，杜绝“红包”、“开单提成”、大处方、药品回扣、乱检查、乱开药、乱收费等问题，保护病患者的利益不受损害。

五要转变思维方式，努力使如下三方面收入人群的患者都满意：善待低收入、弱势人群病患者，这方面人群包括困难职工、下岗失业和低保人员、农民及各种急诊危重病患者等。这部分人群的特点是有医疗需求，但费用来源困难，对这类服务虽然不能赚多少钱甚至还要赔本，但从人道主义精神和办院宗旨讲，应当尽力用适宜有效的方法去解决他们急需的医疗问题；厚待中等收入人群：包括企事业单位一般工薪阶层及其他相应收入人群，这其中医疗保险病患者占有较大比例，这部分人群的特点是有较高的医疗服务愿望，但由于费用所限，医疗需要被抑制，对其服务有一定的收益，这类服务可称之为基本医疗，医院对这一人群服务时，易出现的问题有大处方、目录外用药、重复检查、部分医务人员的态度不好等，这些都会引发满意度下降医疗纠纷上升，应着力克服；优待高收入人群，这类人群的特点是服务要求高，且有支付能力，可以称为特需医疗，对这类人群以一流环境、一流技术、一流服务满足其需要，不仅能使其满意，还能增加医院收益。

其次，把握核心，积极构建和谐医院内部关系。构建和谐的医院内部关系是构建和谐医院的核心和基石。六中全会提出要构建一个民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会。具体到医院，这一基本特征就是构建和谐医院内部关系的指导原则。民主法治，就是医院要有规则、规章制度，要依法（章）治院，要广泛调动各方面的积极因素；公平正义，就是医院内各方面的利益关系得到妥善协调，各种矛盾得到正确处理，各种问题得到充分解决；诚信友爱，就是医务人员间诚实守信、平等友爱、融洽相处、互相协作；充满活力，就是具有一种积极向上、勇于进位争先、勇创一流的氛围，各类人才的创造性、积极性得到充分发挥；安定有序，就是医院管理机制健全，内部运转有序，医务人员思想稳定，爱院似家；人与自然和谐相处，就是医院不断壮大发展，员工生活富足，医院的建设与社会的发展处于和谐的状态。按照上述原则、目标，医院应从以下几方面着手构建和谐的内部关系。

一是树立主人翁的品牌理念，营造服务一个病人，树立一次形象的氛围。医院是为病患者服务的窗口，医院服务形象的品牌，靠医院所有员工的人生观、价值观、道德观的体现来打造，来构成。医院每位员工都是医院形象的代言人。因此，树立主人翁的品牌理念，是打造医院品牌的核心理念。

二是以人为本，优化医疗服务流程。合理优化服务流程，优化门诊流程，实行“一站式服务”，开辟医疗“绿色通道”，不仅可以减少病人不必要的等待时间，提高病人的就诊效率，有效地缓解医院的拥挤现象，同时也解决就诊中的“三长一短”现象，使病人成为最大的受益者，坚持实施服务流程人性化，人性化服务是构建和谐医院的本质要求，也是医院文化的核心内容。

三是服务承诺、服务项目公开透明化。公开医院各部门服务承诺，公开医院开展的所有业务项目和收费标准等，对住院病患者全面推行住院“一日清单”制度，让病患者对自己的钱花在何处、花了多少一清二楚，既拉近了医患间的距离，又使医患诚信和谐的理念在公开透明的氛围中得到升华。

四是做到医患沟通亲情化。医患沟通是医患关系的关键环节，而沟通艺术则对融洽医患关系起决定性的作用。

医院投诉心得体会总结篇七

时代在不断进步，医疗技术也在飞跃的发展，作为新一代护理工作者，我们应实行人性化的护理理念，而人性化护理理念是21世纪护理工作发展的必然趋势。南丁格尔曾这样说：“护理是一门艺术”。没有关怀就没有护理，当护理工作浸透在人文关怀下，护士的一举手、一投足都会散发出美的光芒。

那么何为护理人文关怀？护理人文关怀，即是人文护理，是我们除了为患者提供必须的诊疗技术以外，还要为患者提供

精神的、文化的、情感的服务，以满足患者身心健康的需求，体现出对生命的关爱，这是实践人类人文精神信仰的具体过程。

在将近五个月的实习时间里，在千医老师的带教下，我学到的不仅仅是如何熟练的掌握护理操作技术，还有如何构建工作中的人文护理。记得有一次，科室收治一位干性坏疽的病人，散发出恶臭味的病人。所有人都对他避而远之，然而我们的护士老师没有退却，她们主动向前。病人因为进食困难，长期没有清洁口腔，张开口发出阵阵难闻的气味，但老师毫不犹豫，认真细致的为病人做好口腔护理工作。后来病人逐渐好转，家属一再表示感谢。老师们一举一动中体现出的人文护理，让病人体会到了护患之间的平等和亲切，也使得护患之间架起了一座心灵的桥梁。

“护理是技术和人文相结合的一门学科，”我们应该将这一服务理念渗透到我们的每一个工作细节中。白求恩就曾留下这样的名言：“一名优秀的医务工作者，应以心灵去面对我们的每一位病人，而不仅仅依靠技术。”我们千医在山东省内率先提出人文医院建设，确立了“崇尚医学人文精神，做山东的人文医院”的发展目标，我们实习生也紧随并践行这一目标。

在两腺外科实习时，我上夜班巡视病房，发现一位患者的妈妈在偷偷哭泣，仔细询问才得知，原来是因为患者被化疗药的副作用折磨的两天吃不下东西，而这位母亲除了心疼更多的是无能为力，我深感这位母亲的焦虑情绪。于是第二天，我和我们组的同学根据患者的病情和家庭的实际情况，在老师们的帮助下，为患者量身定制了色香味俱全的一周食谱，这样既勾起了患者的食欲保证了他的营养供给，又替这位母亲解决了一大难题。

医学是人文滋养的科学，是人性牵引的技术。医学也不应是冰冷的技术主义，而应该是注入良心的温暖。因此，我院开

展了“优质护理服务示范工程”，以“夯实基础护理，提供满意服务”为目标，充实护理服务内容，真正落实护理服务内涵，最终达到“患者满意、社会满意、政府满意”的服务标准。“勿以善小而不为”，从很小的细节上就能看到护理加上“人文”二字后发生的变化，比如在核对时根据患者的年龄，在床号姓名后加上爷爷奶奶、叔叔阿姨等称谓；比如制作医患联系卡，正面写有科室名称及温馨的祝福语，反面写有医生、护士工作站的号码；比如为方便患者就医，尽快熟悉就诊环境，科室护理人员编写、制作了患者就医指南，装订成册放在每间病房供患者及家属阅读，其内容涵盖医院及科室介绍、交通、探视制度、疾病知识宣教等多方面内容；比如我们亲切的微笑，温暖的语言，细致的护理，饱满的工作热情，对生命的敬畏和尊重。这些都使我们每一步护理工作化作潺潺溪流，浇灌每个患者的心田。

说到这里，我想，如果有人问我，你是如何理解创办人文千医这一理念的？我想我的回答是：“尊重患者，敬畏生命，用心做事，精益求精。”我们所能做的就是把工作细致化，用我们的爱心、耐心、责任心，限度地为患者做好护理工作。

作为山东省千佛山医院实习总队长，我一定会带领好同学们，努力完成医院及科室安排的各项任务，求真务实，学习经验、总结经验不断完善自己，以备今后更好的完成工作。

最后，我想借鉴冰心奶奶的`一句话来总结：“爱在左，同情在右，走在生命的两旁，随时播种，随时开花，将这一径长途点缀的花香弥漫，使穿枝拂叶的行人，踏着荆棘，不觉痛苦，有泪可挥，不觉悲凉。”