

# 2023年医院投诉处理总结报告(通用6篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 医院投诉处理总结报告篇一

### 一、开荒工作

工作伊始，面临的工作重点是abd组团的公共区域开荒，由于时间紧，维修工作多，这给开荒工作带来了很大的困难，基本上整段时间内是开荒工作和大规模维修工作同步进行，这就造成了完成的开荒区域存在着二次污染和重复清洁的问题。中水系统截止到业主集中办理入伙前仍没有开通，这对开荒工作来时无疑也是影响巨大的，但在物业部王经理的协调下，经过多方沟通，联系总包方尽量将大块施工垃圾清走，剩余部分少量施工垃圾由我安排开荒人员清理，另外通过协调暂时借用了消防水用做开荒使用。在业主办理入伙手续前每日现场监督检查、整改返工、逐项进行，保证了开荒工作的顺利完成。同样在年底接管的efg组团时，天寒地冻，大部分时间无法用水的情况下，克服重重困难完成了开荒工作。

### 二、日常保洁工作管理

外判公司保洁作为基层工作者普遍存在着年纪偏大，文化水平低，人员流动性大等问题。因本项目为别墅项目，工作环境只有园区和车库，条件比较恶劣，且每人所辖区域也很大任务重。物业公司除定期进行公司背景、管理制度、公司领导等深入的企业文化培训，同保洁公司自身工作制度的培训交叉、循环培训。并进行保洁公司内部的保洁工具实操，清

洁技巧知识等培训，定期组织逐个口头考核，优胜劣汰，确保每个人都能尽快的有所提高。同样在保洁员工的日常工作期间，对于他们的休息、吃饭问题等多加关心，联系工程部在车库内修建保洁休息室，在夏天高温期间发放防暑降温药品，使大家能够安心工作。在十月起，因施工方户内保洁撤场，我物业部在人员紧张的情况下，抽调人员在两个月的时间内累计入户清洁施工后垃圾、入户内打扫达175次，清理维修期间公区乱堆施工垃圾超过200次，保证了施工结束后，业主入住前户内及公共区域的卫生要求。

同时配合实际工作的细则我在日常工作中去总结和不断修正各项保洁类规章制度。先后更新了公司的《保洁作业指导书》先后制定、修改了一系列管理规定细则和具体措施，使各项管理分工明确、责任到人。并根据现场情况拟定了保洁员工岗位区域划分、工作流程、职责、安全操作规范、应急预案等内容。同样为随时检查员工的工作情况，由外判公司主管填写《工作日报表》和我每日填写的《保洁巡视检查表》双重巡视检查。我将每日员工工作表现，发现问题及整改，与其他部门的沟通配合及工作日志合并在一张纸上，减少了我很大的文案工作，也通过与保安主任、主管及绿化主管的沟通，相互监督通报，用以弥补保洁部门只有我一个人巡视检查的现状。通过记录和检查表来了解他们的工作和质量情况，做到心中有数，有据可查，并将其整理存档备查。同客服部密切配合，上门处理两起保洁问题投诉，并及时做好相应的处理措施，举一反三，避免再次出现同样问题。同售楼处及会所工作人员交流配合，顺利完成各次上级领导的参观检查接待任务。

### 三、定期消杀工作

在定期的消杀除四害工作中，公司提出自行采购药品器械，安排人员进行通过搜集资料和咨询专业人士，多方比较和摸索，整理出一套适合本项目现状的操作流程及药品器械清单，节约了成本，同时配合车库安装的灭蚊灯和每周一次的消杀

频率，达到了应有的效果，并做好文字记录存档。逐步改善了园区车库内蚊虫多的环境问题。

#### 四、垃圾清运

垃圾清运公司自7月1日起正式进场，前期以生活垃圾为主，随着业主入住量的增加，和装修户的增多，施工垃圾堆放与各户的车库内，所以日常的工作中又多了一项垃圾的巡视。做好估量及时联系清运车辆进场。部分装修公司将施工物料和垃圾堆放在一起，为了防止出现误清运，我设计了表格由清运人员与现场负责人签字确认，同时我另外通知前台联系业主，做到双保险。

回顾这半年多来的工作，在上级领导的帮助和关心下虽然取得了一些成绩，园区和会所前期保洁工作步入正轨。但与公司各级领导的要求还有一定差距，在管理水平、沟通能力上还有欠缺，遇事时有时不够冷静，有时急于求成往往事与愿违。这些不足之处都需要我去加强自身学习，用所学知识指导自己的工作，争取用更好的成绩来回报领导对我的信任。

2. 与外判公司主管加强沟通提高保洁服务质量、工作效率，加强各方面的培训。

3. 结合公司规定逐步建立和完善起对外判公司的考核管理制度，提高外判公司工作效率水平。

以上报告请领导给予监督和指正。

## 医院投诉处理总结报告篇二

一、努力完成如下工作：

(一)接听投诉电话，包括游客直接拨打的投诉、114转接旅游投诉、12345市长便民热线转接旅游投诉、太原市旅游一卡通

投诉、24小时值班旅游投诉并及时进行处理。

(二)办理书面旅游投诉，包括游客直接书面投诉、山西旅游质监所转办旅游投诉、局机关转办旅游投诉及网上旅游投诉及12345书面转办旅游投诉。

(三)完成旅游投诉的登记、存档、文书下达、调解、统计、报告及旅游投诉分析工作。

(四)完成领导交办的其他工作。

## 二、旅游投诉分析：

共受理旅游投诉起，其中书面投诉起，电话投诉起。另接待咨询电话起。

并就现阶段旅游投诉热点、特点分析如下：

### 投诉热点：

(一)同团不同价。很多游客在旅游过程中发现同团的其他游客和自己报名的团费存在差异，认为受到歧视或是不公平的待遇，要求旅行社给予退费或赔偿。

形成原因分析有如下几种原因：

- 1、遵循市场经济规律，旅游价格本身不统一；
- 6、部分旅行社的部分线路对老年人或是未成年人加收旅游费用；
- 7、未成年人与成年人产生的旅游价格的差别；
- 8、未成年人与老年人、残疾人的特殊人群因需要特别看护、成本增加而产生的价格差别。

(二)随团出游的一定年龄的老年人、学生、记者等特殊旅游人群因景区门票半价或是全免等情况下与旅行社发生的争议。

行成原因有：

3、在享受到优惠价格后游客要求旅行社按照景区的个人门票标准退还，而旅行社按照旅行社景区团队门票标准退还而产生争议。

(三)同团游客与游客之间发生矛盾导致的投诉。

类型如下：

4、同团部分游客与旅行社有争议采取围堵旅游车、殴打司机或导游等极端措施而导致其余部分游客利益受损而的投诉。

(四)、旅游安全事故导致的投诉。

1、财产损失：(1)随团旅游期间在宾馆、餐饮地、旅游车上等地丢失物品；(2)夏令营期间孩子丢失物品；(3)出国旅游期间丢失行李金钱等。

2、人身损失：(1)旅游车辆发生交通事故导致的人员伤亡；(2)景区旅游期间因高空坠物、漂流等导致的人员伤亡；(3)住宿餐饮期间摔伤的事故。

(五)旅游结束后就在旅游购物点所购物品的退换货发生的旅游投诉。

(六)因游客自身原因导致的旅游投诉及激化的旅游纠纷。

3、游客不按合同约定时间出行，擅自退团而导致的退费争议；

5、游客与导游，游客与旅行社工作人员，游客与旅游司机发

生争吵或是打斗事件。

(七) 无权处理的热点投诉：

4、旅行社之间因为团款争议而导致的投诉；

5、导游对旅行社用工薪金方面的投诉。

### 三、20xx年工作建议

(一) 继续完成旅游投诉电话的接听和投诉的处理、报告分析等工作。

(二) 增加投人员经费，完善办公设施设备，建立受理范围更广服务内容更多、更便民高效的投诉受理处理平台和机制。适应人民不断增长的投诉需求和上级的工作安排。

(三) 建议局领导牵头成立特别投诉处理小组。应对重大突发群体性旅游投诉事件。

(四) 组织人员赴外地考察交流学习，不断提高办案人员素质，适应新形势、新情况。

(五) 在投诉淡季深入旅游企业，了解旅行企业经营中遇到的新情况、新问题，对旅游投诉处理的看法意见，研究解决实际的法律问题和更高效的投诉处理办法，同时提高旅游企业投诉处理的意识、思路、能力，相互交流学习，争取预防投诉、使投诉处理在萌芽状态，使纠纷化解在基层，有效降低投诉接听处理量。

## 医院投诉处理总结报告篇三

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

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。

## 医院投诉处理总结报告篇四

### 1、按投诉的性质分：有效性投诉与沟通性投诉

(1) 有效投诉：有效投诉有两种情况：用户对服务管理单位在管理服务、收费、经费管理、维修保养等方面失职、违法、违纪等行为的投诉，并经过有关行业主管部门查实登记的。用户向服务管理单位提出的管理单位或管理人员故意、非故意，或失误造成用户或公共利益受到损害的投诉。（此类投诉我公司基本不会涉及）

(2) 沟通性投诉：求助型：投诉者有困难或问题需给予帮助解决的。咨询型：投诉者有问题或建议向管理部门联络了的。发泄型：投诉者带有某种不满，受委屈或误会等造成的内心不满，要求把问题得到解决的。沟通性的投诉若处理不当，会变成有效投诉，所以必须认真处理沟通性投诉。（我们面对的绝大多数是这些方面的投诉，在我看来，由于我们行业和所面对客户的特点，接到这类投诉不一定是坏事，处理好反而有益）

### 2、按投诉的内容分为：

(1) 对设备的投诉：

(2) 对服务态度的投诉：

(3) 对服务质量的投诉：

#### （4）突发性事件的投诉。

1、发泄的心理。这类客户在接受接受服务时，由于受到挫折，通常会带着怒气投诉和抱怨，把自己的怨气、抱怨发泄出来，这样客户的忧郁或不快的心情由此会得到释放和缓解，以维持心理上的平衡。

2、尊重的心理。多血质型顾客的情感极为丰富，他们在接受服务过程中产

生了挫折和不快，进行投诉时，总希望他的投诉是对的和有道理的，他们最希望得到的是同情、尊重和重视，并向其表示道歉和立即采取相应的措施等。（我们的客户群体中，绝大部分是医院退休返聘的医生，其中部分人员在之前的体制和领域中取得过很好的成绩，这部分人由于“高下低就”很容易产生这种心理）

3、补救的心理。顾客投诉的目的在于补救，补救包括财产上的补救和精神上的补救。当顾客的权益受到损害时，他们希望能够及时地得到补救，我们体检中心的客户最大的补救心理来源于对体检客人的服务失误，比如我们设备由于操作不当导致的波形紊乱等。

#### 1、迅速原则

如果投诉是在服务传递过程中发生的，那么要实现充分的补救，时间就很重要；当投诉发生在服务完成之后，许多公司已经建立了24小时反应的政策。即使是在完全解决可能需要更长时间的情况下，对顾客投诉做出迅速的反应仍然非常重要。客户关心的永远是自己的问题，越快的投诉反映速度，对缩小并解决问题越能起到助力作用，在我们确定不能快速解决问题的时候，就一定要快速的去响应问题。

#### 2、承认错误但不要太多辩解

辩解太多可能表明公司要隐藏某些事情或不愿意充分披露整个情况。生活中情侣间很常见一句话“解释就是掩饰，掩饰就是事实”，充分的说明了辩解的无力，聪明的男人不会跟有情绪的女人讲道理，因为没道理可讲，同理，理智的客服不要去跟客户过多的辩解，过多的辩解只会放大客户低投诉问题的“痛感”。

### 3、表明你是从每一个顾客的观点出发认识问题

通过顾客的眼睛看问题是了解他们认为问题出在哪里，以及他们感到不高兴的唯一途径。受理人员应当避免用他们自己的解释轻易地得出结论，洪水利疏不利堵。

### 4、不要同顾客争论

我们的目的应当是收集事实信息以达成双方都能接受的解决问题的方案，而不是赢取辩论赛的胜利或证明顾客是一个傻瓜。争论会阻碍、打断聆听顾客的观点，并不能平息顾客的怒气，反而适得其反。

### 5、认同顾客的感觉

以默许或明言的方式认同顾客的感觉（“我能理解你为什么如此不高兴”）。这种行动有助于建立融洽的关系，它是重建一种受到伤害关系的第一步。

### 6、给顾客怀疑的权利

金额数量较小，那么可能就不值得为退款或其他补偿争论不休——但是检查记录以了解这个顾客是否有过可疑投诉的历史，仍不失为一个好主意。

### 7、阐述解决问题需要的步骤

在不可能当场解决投诉的情况下，告诉顾客公司将计划如何行动，这可以表明公司正在采取修正的措施，还设定了顾客对时间进度的期望（所以不要过分承诺）。

## 8、让顾客了解进度

没有人喜欢被抛弃在黑暗中。不确定性导致焦虑和紧张，如果顾客知道目前的情况并收到定期的进度报告，那么他们将更易于接受处理过程的递延。

## 9、考虑补偿

在顾客没有得到他们认定的服务结果，或遇到了严重的不便，或因为服务失误而遭受了时间和金钱的损失时，正确的做法是支付金钱或提供同类服务给他们。这样一种做法还可能有助于减少恼怒的顾客采取法律行动的风险。服务保证通常会事先确定补偿方式。在许多情况下，顾客最想要得到的是道歉和承诺避免类似错误的发生。

## 10、坚持不懈地重获顾客的友善

当顾客感到不满时，公司所面临的最大的挑战是恢复他们的信心和为未来保留这种关系，这可能需要毅力和追踪，不仅是为了平息顾客的怒气，而且要让他们相信公司正在采取行动避免问题的再次发生。出色的补救工作有助于建立顾客忠诚和推动顾客向他人推荐公司的服务。

2、文化素质——广博的知识素养和人际沟通的基本知识；

5、业务素质——我们产品的一般技术业务知识、精通的顾客投诉处理的业务流程知识。

1、以上扬的态势结束服务

服务项目的结尾部分将长时间深刻地留存在客户的记忆中，因此它比其它任何一个环节都要重要得多。细小接触对于顾客的记忆来说有着不成比例的巨大影响。

## 2、尽早去除负面影响

在一系列包含正负结果的事件中，人们往往愿意先接受负面结果，这样可以避免过分担心，并且具有更好的心理承受能力；他们希望在最后得到正面的、积极的答案，这给他们的感觉要愉悦得多。在服务过程的最后弱化不愉快的记忆是非常必要的。

## 3、分割快乐，捆绑痛苦

人们对他的失去和获取的反应不尽对称。

## 4、承诺选择性

当人们相信自己可以控制一个过程的时候，心情往往要好许多，特别是当感觉不适时。

### 1、保持吐字清晰。

客户正在气头上，本来注意力就不在倾听上，如果你说话含混不清，会加剧客户和你的对立情绪。所以，对待发怒的客户，电话员更应该保持吐字的清晰。

### 2、尽量让对方把话说完。

无论客户有什么过错，电话接线员都没有理由把声音变大，语速变快，用通常不会用的词语来回敬客户。正确的做法是尽量让对方把话说完。

### 3、适当的控制。

对无休无止、说个不停、愤怒不已的客户要适当地加以控制。你可以趁对方换气时说一些积极的话来接过话题，比如说“您对我们公司这么关注，真的很让我们感动”或“您的时间一定很宝贵，我想...”。另外，你还可以找机会引出一些轻松的话题，以缓解对方的愤怒心态。

#### 4、让客户知道你的重视。

在倾听客户时，应该主动认真，并不断有所表示，让客户知道你的重视。但这种表示最好不要用“好，好，好...”、“对，对，对...”等词语，以免让正在气头上的客户接过去说“好什么”或“不对”。正确的表达可以是“我知道”、“我理解”或“我了解”。

#### 5、不要提出让客户道歉或认错。

即使是客户出言不逊，也不要提出让他道歉或认错。因为这样做无助于你控制对话过程从而解决问题，相反会引起更大的麻烦。

#### 6、为客户解决实际问题。

在不违反公司规定的原则下，按公司的业务流程规范，为客户解决实际问题，并在此过程中向客户不断表示“我非常理解您的心情”、“我一定竭尽所能替您解决这个问题”。

善于控制、治理自身情绪的人，能够消除情绪的负效能，最大限度地开发情绪的正效能。这种能力，对任何一个人来说，都是必要的，我们不单单局限于客服人员，善于管理情绪的人，在职场会较受欢迎，在事业上亦较容易成功。

1、制怒术。在遇到发怒的事情时，首先想想发怒有无道理，其次想想发怒后有何后果，然后想想是否有其它方式代替发怒。这样一想，你就可以变得冷静而情绪稳定。

2、愉悦术。努力增加积极情绪，具体方法有三：一是多交友，在群体交往中取乐；二是多立小目标，小目标易实现，每一个实现都能带来愉悦的满足感；三是学会辩证思维，可使人从容地对待挫折和失败。

3、助人术。多做善事，既可以给他人带来快乐，也可使自己心安理得，心境坦然，具有较好的安全感。

4、宣泄术。遇到不如意、不愉快的事情，可以通过做运动、读小说、听音乐、看电影、找朋友倾诉来宣泄自己不愉快的情绪，也可以大哭一场。（我是一般选择跑步，很有作用，或者山地车两个小时）

5、转移术。当一种需求受阻或者遭到挫折时，可以用满足另一种需求来代偿。也可以通过分散注意力，改变环境来转移情绪的指向。（超市购物）

6、放松术。心情不佳时，可以通过循序渐进、自上而下放松全身，或者是通过自我催眠、自我按摩等方法使自己进入放松状态，然后面带微笑，想象曾经经历过的愉快情境，从而消除不良情绪。

## 医院投诉处理总结报告篇五

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）。

### （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。

(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。

经典不落俗套！

深入浅出，值得学习！

## 医院投诉处理总结报告篇六

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