# 医院年度信访投诉工作总结

来源：网友投稿 作者：悠然小筑 更新时间：2024-06-23

*以社会稳定和谐为主题，为职工排忧解难，着力提升医疗服务质量，是医院的天职，下面是小编收集的关于医院年度信访投诉工作总结，欢迎来阅读! >医院年度信访投诉工作总结一 在市卫生局领导下，按照信访投诉工作要求，医院以关注职工，服务患者为己任，...*

以社会稳定和谐为主题，为职工排忧解难，着力提升医疗服务质量，是医院的天职，下面是小编收集的关于医院年度信访投诉工作总结，欢迎来阅读!

>医院年度信访投诉工作总结一

在市卫生局领导下，按照信访投诉工作要求，医院以关注职工，服务患者为己任，以社会稳定和谐为主题，牢固树立以病人为中心的服务理念，畅通信访投诉工作渠道，热情接待，真心为患者、为职工排忧解难，着力提升医疗服务质量，改善服务态度，规范处置投诉，从源头上有效控制信访问题的发生，努力探索精细化管理制度，提高群众满意度，做到投诉件件有着落，事事有回音;1-10月份以来共接访镇江12320健康服务执线受理中心6件，投诉办结率100%，群众满意率98%，纠纷处理及时率100%，畅通了渠道，方便了群众，维护了办公秩序，提高了工作效率，促进了医患关系和谐。现就我院信访投诉工作总结如下：

> 一、高度重视，增强信访投诉责任意识

信访投诉管理工作是医院管理体系的有机组成部分。医院高度重视，强化组织领导，召开会议，听取汇报，分析形势，制定措施，明确任务，把信访投诉工作放在突出位置，认真落实信访工作制度，完善信访工作程序，规范接待流程，按统一受理，集中接待，内部流转，归口办理原则，履行信访投诉工作职责，注重信访投诉难点问题的处理在信访投诉工作中;定期对医务部门、医患沟通室、服务窗口接待人员、服务台导医进行专业知识培训，提高参培人员的基本素质和接待接访能力，并定期不定期的进行检查和指导，保证信访投诉工作思想到位、工作到位、措施到位、落实到位。

> 二、热情接待，畅通便民诉求渠道

投诉的主要问题多为服务态度、服务价格、服务流程，沟通不当或信息不对等。医院坚持病人信访投诉无小事的观念，把畅通信访投诉渠道，方便病人信访投诉作为信访投诉工作的前提，围绕稳定社会大局，做了大量而富有成效的工作。一是医院领导班子成员统一思想，强化认识，多次召开安全专题会议，认真分析讨论，处理信访投诉的各类问题。二是充分利用医院网站、宣传栏、墙报、横幅向社会公开发布便民服务内容、服务标准及社会监督电话。三是各科室摆放有效利用科室介绍、健康知识等宣传册对外实行院务公开，自觉接受社会的监督。

> 三、围绕稳定，做耐心细致的工作

医院把信访投诉工作的重点放在解决投诉的难点热点问题上，抓紧抓好。医院医务部门、沟通接待室的接待人员认真履行信访工作职能，热心做好信访投诉的接待工作，对待个别思想不稳定、情绪激动、态度粗暴的投诉人员，都能够动之以情，晓之以理，耐心细致的做好解释、说服和宣传工作，缓解他们的情绪，破解思想障碍，做好稳定工作，得到了他们的理解和认可。医院紧紧围绕新形势下信访投诉工作的特点，对重点信访投诉人员加大工作投入，积极做好上访人的矛盾终结、化解工作。

> 四、规范行为，落实首问责任追究

医院在抓好信访投诉接待、矛盾排查化解的同时，积极落实首问责任人追究制，实行部门科室一把手负责制，一级向一级负责，把信访投诉工作落实到实处;对信访投诉的相关责任人，不姑息、不迁就、不放过，实行责任追究。

回顾与总结信访投诉工作，我们虽然感觉任重道远，但是也意识到只有切实掌握几点：一是强化责任主体意识，实行首诉负责制二是完善信访投诉的登记，做到项目内容齐全，资料完整;三是确保行业内部稳定，认真做好接访工作，热情解答病人诉求的各类问题，切实解决病人投诉的难点问题。对信访投诉事项进行认真调查核实，把工作做深、做细、做到位，不断加强部门间的联系，及时协调、妥善处理;四是对来访者礼貌接待，耐心沟通，及时答复，并按要求给予规范的书面答复，对有效投诉及时落实责任，并进行整改;五是及时分析、通报、反馈信访投诉情况，认真总结经验和做法，查找投诉存在的问题，明确今后工作方向，使更多医务人员从中吸取教训，减少类似差错的再发，维护大局稳定，以实际行动迎接党的\*\*\*召开。

>医院年度信访投诉工作总结二

12年我医院信访工作在医院党工委、办事处的正确领导下，在区信访局的大力支持下，牢固树立信访工作无小事，群众利益无小事的思想，在信访情况复杂、任务繁重、工作难度增大的情况下，面对巨大的信访压力，特殊的信访局面，不回避、不退却、不推诿，始终围绕党工委的工作中心，全力维护社会稳定，信访工作取得了较好地成绩。

一年来我办共受理群众来信来访19批47人次，其中市交办案2件4人次，区信访局批办案13件28人次，湖南红网调查函1件，蒸湘门户网站调查函5件。现已处理好16件信访案，及时受理信访案件，督查督办到位，按时办结。对一时没有政策依据，不能解决的做到及时给予信访人进行解释说明。赴省进京上访控制在零指标，各重点工程未出现重大矛盾纠纷，医院辖区内保持了稳定祥和的社会治安局面。回顾一年来工作我们的主要作法是：

> 一、高度重视信访维稳工作，扎实推进工作的开展

随着改革深化和利益格局的调整，社会矛盾日益增多，信访工作也遇到了许多新情况、新问题。面对严峻的信访形势和繁重的维护稳定任务。医院党工委、办事处进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作纳入重要议事日程，多次在党政联席会议上研究加强信访工作的措施，将突出的矛盾纠纷及群体性事件解决在基层、解决在萌芽状态。

> 二、完善制度，明确任务，确立工作目标

根据区委、区政府的指示精神，结合医院实际，医院党工委、办事处认真讨论研究，明确任务和工作目标。提出小事不出村(居)委会，大事不出医院的工作要求，将越级上访、出格上访和赴区以上集体上访控制在区委、区政府下达的目标内，严格实行信访稳定工作一票否决制。

> 三、积极开展矛盾纠纷排查化解工作，进一步提高维护社会稳定

认真开展三大 走访活动，加大矛盾纠纷化解力度。今年我们以三大 走访活动为契机，对医院非正常上访人员和信访老户进行了梳理，召开了专题会议进行研究部署，同时按照上级的要求和统一部署，多措并举，多方联动，逐案进行化解攻坚，努力做到诉求合理的解决到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处置到位，确保实现化解目标，创造出更加和谐稳定的发展环境。

> 四、认真负责，稳妥处理群众来信来访。

对群众来信，着重把好三个关：一是呈报阅批关。所有来访信件全部呈报主管领导阅批，尽快落实，由医院班子直接包案。二是案件处结关。初信抓快办，做到一次性处结，避免重复信访;重复信抓细办，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们仔细听取其反映的问题，做好详细记录。对上访人员反映的问题和要求，接待人员根据有关政策，耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导来访人员心态。

> 五、坚持信访隐患排查调处制度

一是坚持谁主管、谁负责、属地管理和分级负责、归口办理的原则，上下联动，多管齐下，全面排查，全力调处，努力做到对不稳定因素和群体性事件苗头发现得早、化解得了、控制得住、处置得好，切实把各类问题化解在本办，解决在萌芽状态，坚决遏制到市赴省进京集体上访和群体性事件的发生，维护了医院和谐稳定的社会环境。

> 六、继续加强对信访重点人员的稳控工作。

医院在对每个重点人员都落实了五包一责任制， 并落实了相应的管控措施。医院主要领导及各社区(村)都按照五包一的工作要求，加强稳控措施和工作方案的落实。在春节前夕，医院组织对军转干部进行了走访慰问，与他们面对面的交流谈心，了解他们的家庭生活和工作情况，加强了宣传和疏导工作。尤其在\*\*\*信访工作特别维护期，医院党工委、办事处更是要求各社区(村)对重点人员实行 24 小时的管控，加强信息收集，及时掌握他们的动态，发现外出和去向不明及时报告，确保不出现任何问题，

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找