**枣庄市台儿庄区中医院投诉管理办法**

**第一部分 总则**

一、为加强医院投诉管理，规范投诉处理程序，改善医疗服务，保障医疗安全和医患双方合法权益，维护正常医疗秩序，按照中华人民共和国国家卫生健康委员会令（第3号）《医疗机构投诉管理办法》及《枣庄市医疗机构投诉管理办法》（枣卫办字〔2023〕19号），结合医院实际，制定本办法。

二、本办法所称投诉管理，是指患者就医疗服务行为、医疗管理、医疗质量安全等方面存在的问题，以来信、来电、来访等方式向医院反映情况，提出意见、建议或者投诉请求，医院相关部门进行调查、处理和结果反馈的活动。

三、投诉接待、处理工作贯彻“患者至上” 的理念，遵循合法、公正、及时、便民的原则，确保依法、及时、有效化解矛盾纠纷。

**第二部分 管理组织和职责**

一、院领导、职能部门、科室为医院三级投诉管理组织。医院主要负责人是医院投诉管理的第一责任人。

二、医务科负责全院投诉的统一受理、调查、核实，提出处理意见，及时答复投诉人。医务科的职责：

（一）组织、协调、指导医院的投诉处理工作；

（二）统一受理投诉，调查、核实投诉事项，提出处理意见，答复患者；

（三）建立和完善投诉的接待和处置流程；

（四）定期进行在院病人满意度调查、出院病人回访，实现满意度调查全方位覆盖，主动收集患者对医疗服务、医疗质量安全方面的意见和建议，参与医院医疗质量安全管理；

（五）开展医患沟通及投诉处理培训，开展医疗风险防范教育；

（六）定期汇总、分析投诉信息，向各职能部门提出加强与改进工作的意见或者建议。

三、职能部门负责对科室的服务进行督导和改进，对投诉隐患进行摸排，对高发隐患制定针对性的防范措施，加强与科室沟通，及时做好矛盾排查化解工作。

（一）建立医患沟通制度，完善医患沟通内容，加强医患沟通培训，提高医务人员医患沟通能力。

（二）制定医疗风险告知和术前谈话、隐私保护等制度，规范医务人员诊疗行为。

（三）对科室服务进行督导，投诉隐患进行摸排，制定整改措施，持续提升医疗服务质量，有效降低投诉的发生。

（四）协助医务科积极处理投诉，尤其对于情况复杂，涉及多个科室，相关医疗质量的投诉。

四、科主任为科室投诉管理责任人，及时了解掌握科室人员医疗服务质量，对高发隐患制定针对性的防范措施，及时做好矛盾排查化解工作。

（一）科室加强医患沟通培训，规范医务人员诊疗行为，提高医务人员医患沟通能力，尤其对于投诉高发人员。

（二）对科室投诉涉及的风险进行评估，制定切实有效的整改措施，持续提升医疗服务质量，有效降低投诉的发生。

（三）通过座谈会、患者沟通会、科室医患沟通群等及时了解患者需求，主动收集患者意见和建议，对于患者意见和建议，属于科室整改的做好整改，属于医院管理范畴的，反馈给医务科。

（四）积极医务科开展投诉的调查、核实和处理工作，尤其对于情况复杂，涉及相关医疗质量的投诉。

（五）科室对发生的投诉要在投诉处理后组织人员进行分析讨论，讨论时当事人必须参加，找出不足，制定整改措施，并将讨论结果登记在医疗不良事件、医疗缺陷登记本上。

**五、医院成立服务品质管理委员会，由院办、医务科、护理部职能部门、临床重点科室组成，每半年召开一次委员会会议，形成联动机制，提高医疗质量，保障医疗安全，维护正常医疗秩序**。

**第三部分 投诉接待与处理**

一、建立畅通、便捷的投诉渠道，在医院显著位置公布投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式。

投诉电话：院总值班：15562239320（24小时接听，节假日正常）

投诉方式：来信、来电、来访

投诉地点：一号楼门诊导医台

二、投诉管理实行“首诉负责制”，接受投诉部门、科室的工作人员对于能够当场协调处理的要尽量当场协调解决；对于无法当场协调处理的要主动引导投诉人到医务科，以保证投诉处理及时有效。

三、投诉接待人员应认真听取患者意见，耐心细致做好解释，核实信息，如实记录患者反映的情况，保存书面投诉材料，保护与投诉相关的患者和医务人员隐私。

四、投诉人应依法文明表达意见和要求，提供真实、准确的投诉相关资料，配合医院投诉管理部门调查和询问，不得扰乱正常医疗秩序，不得有违法犯罪行为，单次投诉人员数量不得超过5人。

五、投诉接待人对投诉人反映情况要如实记录，认真调查核实，深入了解，与投诉人沟通，提出处理意见，并将处理结果及时反馈给投诉人。

（一）对投诉举报线索清晰、事实清楚的事项，能当场解决的就当场解决；

（二）对于情况较复杂，需进一步调查、核实不能当场解决的，应于接到投诉之日起7个工作日内给予答复。

（三）对涉及多个科室，需组织、协调相关部门共同研究决定的，应于接到投诉之日起10个工作日内向投诉人反馈处理进度或者处理意见。

（四）对于已经处理完毕的投诉，投诉人对处理意见有争议并能够提供新情况和证据材料的，应按照新投诉重新给与处理和计时。

六、投诉涉及医疗质量安全，可能危及患者健康的，应当立即采取积极措施，避免或者减轻对患者身体状况的损害，防止损害扩大。

七、投诉涉及到医疗纠纷的，交由我院医务科及相关职能部门按照医院医疗纠纷处理的相关规定处理，与投诉人积极协商解决，协商不成的，建议投诉人通过调解、诉讼等正规法律途径解决，接待人应做好解释疏导工作，避免矛盾激化。

九、属于下列情形之一的投诉，将不予处理，并向投诉人说明情况。

（一）患者已将投诉事项向人民法院提起诉讼或者申请第三方调解的；

（二）患者已就投诉事项向卫生健康主管部门或者信访部门反映且处理完毕的；

（三）没有明确的投诉对象和具体事实的；

（四）投诉内容涉及治安案件，刑事案件的；

（五）其他不属于投诉管理部门职权范围的投诉。

**第四部分 投诉奖罚管理**

为加强投诉管理，提高顾客满意度和职工对投诉处罚的认可度，制定投诉奖罚管理办法。

一、**成立枣庄市立医院服务品质管理委员会，下设服务品质评价小组，每月对客户服务部收到的投诉进行评价，评价投诉是否有效，对于有效投诉进行处罚。**

二、科室对于患者反映的不满和投诉积极进行沟通，取得患者理解的，不计入投诉。

三、患者投诉到医务科、院办及其他相关职能科室，医院按照“构建诚信医院 做厚德中医人”实施方案进行考核评比，纳入诚信档案。

四、一个考核年度内第一次受到投诉，被投诉人书面检讨,科室内集中谈话、讨论，提高个人认识；第二次受到投诉，被投诉人书面检讨，院内通报批评；无论何种原因，年度内被投诉三次，待岗反省一个月，待岗期间接受医院服务能力培训，只发岗位工资，待岗期满后由所属领导、职能部门、所在科室、医务科给与服务能力考核评价，根据考核评价结果确定是否能返岗。

五、被投诉人和科室对患者投诉不认可，认为是患者误解或其他非责任人原因导致的投诉，填写委屈奖申请表，书面阐述被投诉原因和个人观点，提交到医务科。医务科每月底召开医院服务品质评价小组会议，被投诉人和科室责任人参加，被投诉人陈述被投诉成因及个人观点。服务品质评价小组成员针对投诉情况，本着实事求是、公平、公正原则，以无记名投票方式对被投诉是否委屈进行投票，超过2/3的委员认为责任人委屈，给予个人委屈奖100-500元，本次投诉视为无效。

六、对科室服务质量持续改进不力，不及时，加倍扣绩效，并取消个人和科室当年度评先评优资格;第三方公司延缓或解除合约。

2022年12月26日