



文件名称	院领导接待日制度	制定部门	院办	发布日期	2025/05/15
文件编号	M-J8.01-035	审核人	沈贤	修订日期	2025/12/31
版本号	202601B	签批人	钱海鑫	生效日期	2026/01/01

1. 目的：为进一步畅通医患、职工沟通渠道，落实“以患者为中心、以职工为核心”的管理理念，及时解决群众和职工反映的突出问题，提升医院服务质量和运行效率，促进医院科学化、规范化管理，制定本制度。
2. 范围：门诊、住院患者及家属，全院职工以及社会各界人士。
3. 定义：是指医院领导定期安排时间，面对面听取患者、职工及社会各界人士对医院管理、服务、建设发展等方面的意见和建议的一种制度。
4. 权责：责任科室-院办
5. 内容：
 - 5.1 接待领导：医院全体院务会领导轮流值班，每次由1名院领导负责接待。
 - 5.2 接待内容：涉及医疗质量、安全、服务态度、医德医风等方面的意见及建议；职工在工作中遇到的问题以及对医院建设和发展等方面的意见和建议。
 - 5.3 工作原则：
 - 5.3.1 首接负责制：谁接待、谁跟踪、谁反馈，确保问题闭环管理。
 - 5.3.2 依法依规：严格遵守医疗法规和医院管理制度，保护来访者隐私。
 - 5.3.3 高效务实：简单问题当场答复，复杂问题限期办结。
 - 5.3.4 公开透明：接待时间、地点、领导信息提前公示，处理结果定期通报。
 - 5.4 实施流程：
 - 5.4.1 时间安排：

每两周一次，周三下午 14:00-16:30（遇节假日顺延）

地点：行政楼 301 室
 - 5.4.2 办理方式：采取现场直办模式
 - 5.4.3 接待流程：

登记：来访者出示有效证件，填写《接待登记表》

接待：值班领导听取诉求，现场解答或提出解决方案

记录：由当日总值班负责记录，填写《院领导接待日记录表》，双方签字确认

处理：当场受理，当场解决。无法当场解决的由院办当天将事项转交责任科室，明确办结时限

反馈：责任科室3个工作日内向院办提交处理结果，5天之内由院办统一答复本院员工反馈的问题，门诊部统一答复门诊患者反馈的问题，医务部统一答复住院患者反馈的问题
 - 5.4.4 接待须知：
 - 5.4.4.1 接待对象需带身份证等有效证件，自觉遵守接待秩序，服从工作人员的安排，到指定场所反映情况和问题，做到不妨碍社会公共秩序和医院正常的医疗秩序。
 - 5.4.4.2 接待对象反映事项，应当客观真实，不得捏造、歪曲事实，不得



文件名称	院领导接待日制度	制定部门	院办	发布日期	2025/05/15
文件编号	M-J8.01-035	审核人	沈贤	修订日期	2025/12/31
版本号	202601B	签批人	钱海鑫	生效日期	2026/01/01

诬告、陷害他人，原则上每位来访者接待时间不超过 20 分钟。

5.4.4.3 不得携带危险品等妨碍公共安全的物资、物品。

5.5 问题分类处理机制：

问题类型	处理方式	责任部门	时限要求
咨询建议	认真倾听、记录、反馈落实	相关职能科室	5 个工作日
投诉纠纷	调查核实→整改反馈	医务部/门诊部	5 个工作日

5.6 保障措施：

5.6.1 宣传公示：通过官网、公告栏、微信公众号发布接待日安排。

5.6.2 监督考核：来访者反映的问题作为科室年终评优评先的依据之一，院领导接待日执行情况作为集团考核干部履职的依据。

5.7 持续改进：每季度召开专题会议，分析高频问题根源，优化制度流程，完善管理机制。

6. 流程：无

7. 表单：无

8. 相关文件：无

审核人：沈贤

签批人：

钱海鑫

签署日期：2025.12.31

签署日期：

2025年12月31日



文件名称	院领导接待日制度	制定部门	院办	发布日期	2025/05/15
文件编号	M-J8.01-035	审核人	沈贤	修订日期	2025/12/31
版本号	202601B	签批人	钱海鑫	生效日期	2026/01/01

附件一、

苏州九龙医院 “院领导接待日”记录表

来访人姓名		性别		年龄		联系电话	
来访人身份	<input type="checkbox"/> 患者 <input type="checkbox"/> 患者家属 <input type="checkbox"/> 本院职工 <input type="checkbox"/> 社会人士						
来访人单位							
来访人住址							
接待领导				接待日期			
来访问题 1							
来访问题 2							
来访问题 3							