# 医院202\_信访工作总结

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2025-03-21

*规范信访维稳工作行为，解决信访维稳突出问题，努力实现信访维稳工作目标，为医院又好又快发展、创造和谐稳定的社会环境。下面是小编带来关于医院202\_信访工作总结范文的内容，希望能让大家有所收获! >医院202\_信访工作总结范文(一) > 指...*

规范信访维稳工作行为，解决信访维稳突出问题，努力实现信访维稳工作目标，为医院又好又快发展、创造和谐稳定的社会环境。下面是小编带来关于医院202\_信访工作总结范文的内容，希望能让大家有所收获!

>医院202\_信访工作总结范文(一)

> 指导思想：

一是明确领导责任制。院长、职能科室一把手为信访投诉工作的责任人;二是坚持一级抓一级。由院领导、职能科室、业务科室层层抓落实;三是深入一线，主动听取意见，提高信访工作的主动性;四是把化解医患矛盾与医院管理相结合，以信访投诉所反映的问题为线索，对涉及医院工作人员责任心不强、违反规章制度、操作规程、服务缺陷等方面问题进行梳理，调查取证，严肃处理，以加强医院的精神文明建设和行政管理力度，提高医院服务、质量水平。

> 工作安排：

一是在日常工作中专职干部常规接待;二是每周五院长接待;三是每月一次医院精神文明例会，共同探讨分析，寻求解决问题的方案。

> 信访程序：

按照统一受理、分级负责、归口办理、责任到人的原则，受理后的医疗纠纷案件，医务科作为办理部门，关于服务礼貌为精神文明办，职工问题由工会负责，其主要负责人就是第一责任人，应按规定时间进行办理。对一般信访，也要求件件有着落、事事有回音，既要以书面形式向信访投诉人回复，同时还要在信访处理单上记录办理情况，并整理归档。

> 投诉公开：

为方便患者咨询投诉，在门诊、病房公开场所以及电话号码簿上公布投诉电话、投诉程序、办事制度，自觉接受患者、家属及社会监督。

> 投诉分析：

注意做好统计汇总和动态分析等基础管理工作，将某一阶段反映出来的热点、难点问题以及影响较大具有普遍性的典型案例编制成《来信来访简报》、《信访动态分析》、《病员来信专栏》等等，送领导、有关处室负责人，以及时了解、掌握情况，采取措施，有效化解各种医患矛盾纠纷。

> 工作重点：

坚持从源头抓起，充分考虑患者的利益，学会换位思考，设身处地体会病人的心情，主动提供服务。针对信访投诉中群体性突出的矛盾和热点问题，在治标的同时不断完善服务体系。病人对于医药价格问题投诉较多，我们及时进行了研究分析，从维护患者的利益出发，在门诊实行了明码标价，门诊收据上医药价格一目了然。做好住院账单一日清，病人随时可以了解自己在住院时所发生的一切费用，真正做到了使病人放心。

> 工作总结：

杜绝医疗纠纷，防范不必要的投诉，首先全院职工要加强医德教育，端正服务思想。树立病人第一、质量第一、安全第一观念，努力改善服务态度，全心全意为病人服务，从思想上重视医疗安全工作。加强医疗技术管理，防微杜渐。健全规章制度，明确各级人员职责，制定科学的技术操作规程和质量标准并严格执行，这是防范医疗缺陷的基础。努力改变有章不循、执法不严的恶习是防止医疗缺陷的关键，培养认真负责、一丝不苟的作风是防止医疗缺陷的重要环节。

科学对待医疗安全管理，不为人情、面子所困。认真登记《医疗差错事故登记本》，并有讨论、结论、处理意见，不隐瞒，不漏报。抓好医疗差错管理。差错是事故的苗头，要抓住不放。提倡首诊负责制，对于临界病人，首诊医生更要负责到底，做到事事有交接，不相互推诿、扯皮。抓重要和薄弱环节，重点防范。急危重和疑难病人是医疗安全的重点;手术科室是医疗差错的高危科室;新技术的开展要填写申请表，申报后方可施行;节假日人员思想不易集中，更要加强管理。五要及时报告，把事故或差错的损夫降低到最低限度。

总之，结合医疗行业特点，做好信访工作，对于改善医疗作风，提高医疗质量，维护正常医疗秩序，化解医患矛盾纠纷，构建和谐的医患关系，促进医疗的健康发展和社会安定团结都具有十分重要的意义。

> 医院202\_信访工作总结范文(二)

以党的\*\*\*精神为指导，以确保社会稳定为重点，坚持群众工作统揽信访工作，不断探索工作新机制，突出抓五个重点：即抓基础着力提升工作效能、抓排查着力预防矛盾、抓源头着力减少矛盾、抓疏导着力缓解矛盾、抓结果着力解决矛盾，努力创造更加和谐稳定的社会环境，促进街道经济又好又快的发展。

> 1、进一步夯实基础，着力提高信访工作水平。

一是进一步畅通信访渠道，按照区信访联席办的统一部署，组织开展好各种活动，除每周党政领导接访外，增加每周二党工委书记及办事处主任两位主要领导接访日，建立党政领导接访台帐，加强信息沟通，使群众及时掌握和了解自身信访诉求的办理情况，减少和避免群众多头信访，各社区和综治信访维稳成员单位在重要敏感时期，实行24小时值班制度。每天必须安排一名领导专门负责信访接访，努力把信访问题解决在社区和萌芽状态;

二是不断提高信访事项的办理效率，进一步健全受理、交办、督办、回复群众信访事项工作的具体制度，确保群众的利益诉求得到及时有效处理，不断减少信访案件增量化解存量

三是进一步强化基层工作，按照属地管理，分级负责的原则，在各社区开展矛盾纠纷大排查，对排查出的不安定因素，逐一建立滚动台帐，并严格执行日报告，零报告制度，组织召开社区和部门联席会议，交办信访案件，明确工作责任、明确化解时限、明确稳定措施，并实行领导包案制。

> 2、进一步创新工作方法，着力解决信访难题。

一是不断完善部门之间与辖区单位之间的协调联动机制，不断完善信访工作格局，推动从源头上解决信访难题;

二是大力引导上访群众依法解决信访矛盾，切实发挥司法渠道在化解矛盾纠纷中的作用，逐步减少群众上访;

三是综合分析信访信息，努力服务领导决策，通过对信访信息的研判，掌握政策的落实情况以及社会矛盾的苗头性动向和预警信息，提出改进工作方法，充分发挥信访工作的作用。

> 3、进一步加大调处力度，着力抓好事要解决。

一是强化初信、初访的办理，抓好初信、初访的立案率和解决率，避免小事拖大;

二是进一步做好重信重访专项治理，对重信重访案件进行全面清理，深入审核分析案情，把解决信访诉求与解决生活困难，做好思想工作和依法处理结合起来，实行因案施策，对症下药;

三是加大解决突出问题的调处力度，着力解决劳动就业、涉军、涉诉、社保、医保、企业改制等民生热点反映强烈的问题，凡诉求合理，符合政策的不打折扣，切实把信访突出问题解决在基层。

> 4、进一步加大稳控工作力度，着力维护重要敏感时期的信访稳定。

一是抓重点稳控，对排查出的不稳定因素全部逐人落实稳控措施，对诉求合理的解决到位，对要求过高的教育到位，对无理纠缠的稳定到位，对触犯法律的处置到位，做到24小时不失控;

二是强化应急处理按照发现得早、化解得了、控制得住、处置得好的要求，进一步完善应急预案，全力做好到区、市、赴省进京非正常上访的处置工作，确保在第一时间做好接访劝返工作。

> 5、进一步明确责任、着力抓好责任落实。

一是严格落实目标管理责任，进一步明确各方面的责任，细化信访工作目标任务，坚持将信访工作纳入社区和部门的综合目标考核。

二是完善信访工作责任追究制度，对非正常越级上访的单位和部门实行黄牌警告，对因不科学民主决策，不依法行政和工作作风简单粗暴引发信访突出问题及群体性事件的，必须严肃追究责任，严格落实领导包案责任，对失职渎职造成严重后果的，必须严肃追究责任，确保信访事项件件无差错，事事有回音。

> 6、围绕办事处的重点工作，做好信访维稳工作。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！