

**南 京 同 仁 医 院**  
**NANJING TONGREN HOSPITAL**

编 号: NJTR-DT2-006	<b>病员座谈会制度</b>	原 稿: 王 静
版 本 号: 第 1 版		审核修订: 张庆翔
生效日期: 2020/8/1		签 发: 杨庆松

### 一、目的

为扎实推进我院行风建设，加强内外监督，使我院病员座谈会能够有序开展，特制订本制度。

### 二、适用范围

本制度适用于院级病员座谈会和科室病员座谈会。

### 三、制度内容

#### （一）院级病员座谈会

- 1、院级病员座谈会由行风建设办公室负责组织；
- 2、座谈会每个季度举行一次；
- 3、参加人员：病员（或家属）代表，相关职能科室负责人；
- 4、随机抽取病员（或家属）代表参加座谈会；
- 5、会上向病员（或家属）代表发放病员座谈会反馈表，听取并征求病员（或家属）代表的意见及建议；
- 6、会后及时对病员（或家属）代表所提到的各种意见及建议进行总结、分析，提出整改意见；
- 7、对于表扬应加以宣传，对存在的问题限期改正，对违反职业道德的人和事严肃处理。

#### （二）科室病员座谈会

- 1、座谈会每季度不少于一次，由科主任、护士长共同负责组织；

# 南京同仁医院

## NANJING TONGREN HOSPITAL

---

2、座谈会除向病人宣传医院制度及健康宣教外，着重听取病人对医疗、护理、饮食、服务态度和管理工作的意见和建议，病人和家属的意见要落实到具体人和事，并据此改善和提高工作质量；

3、开会前两天护士长应通知病员代表收集意见、建议；

4、临床科室应建立病员座谈会记录本，每次记录须有病人代表签字；

5、对病人的意见及建议能够改进和采纳的应立即协调有关部门及人员解决，因故暂时不能改进和采纳的应向病人解释，并取得病人谅解；

6、有关部门或人员接到临床科室送交的意见后应及时作出反应，并将处理情况以书面形式反馈给临床科室。由护士长负责及时反馈给病员代表；

7、医务人员不得因病人提出意见而以任何方式刁难病人。

四、本办法解释权归行风建设办公室。

五、本办法自签发之日起执行，此前相关文件同时废止。

南京同仁医院

二〇二〇年七月二十三日