

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

编 号: NJTR-XZ-023	<b>医院首问负责制度 (试行)</b>	原 稿: 徐鲁妮
版 本 号: 第1版		审核修订: 倪 通
生效日期: 2024/05/20		签 发: 杨庆松

### 一、目的

为贯彻落实创建“群众满意医院”活动要求和“优化服务流程，倡导人性化服务”精神，进一步转变各部门各科室工作作风，树立医院“临床科室以患者为中心、职能部门以临床科室为中心”的服务意识，提高服务水平，结合我院实际工作，制定本制度。

### 二、适用范围

全院工作人员。

### 三、管理职责

医院行风办公室负责该制度的实施与监督。

### 四、管理内容

首问负责制是指服务对象（本单位员工或群众）来电或来访时，由其所问到的第一位工作人员（首问责任人）负责接待、对询问事项负责办理或协助办理的责任制度。

### 五、具体要求

1、对来人或来电提出的咨询、投诉、意见建议和业务办理等问题，无论是否属于本部门范围的事情，首先受到询问的同志要负责指引、介绍或答疑，不得经任何借口推诿、拒绝或拖延处理时间。

2、首问负责部门或工作人员能当场处理的，要当场解决。不能当场处理或不属于职责范围内的，应该做到：

- 2.1 向对方说明原因，给予必要的解释；
- 2.2 主动联系相关部门，及时解决；
- 2.3 将来人带到或指引到相关部门办理；

2.4 指引来访人时需提供充分的指引信息，如距离、标志物、电话号码等。

3、答复来人来电提出的问题，既要准确地掌握政策，又要坚持实事求是的原则。对于不清楚、掌握不确切的问题及时请示有关领导，给予对方一个准确的解答。对于确实解决不了、解释不了或不属于本系统管辖的问题，应耐心向对方说明情况，明确指导患者到相关部门进一步接待与处理。

4、答复、介绍和指引时，首问负责的同志态度要热情、用语要文明，要杜绝服务忌语，避免“冷硬、顶”与“门难进、脸难看、话难讲、事难办”的现象发生，努力树立医院窗口高效、廉洁、文明、热情的良好形象。

5、门诊各窗口工作人员、导医台护士、各诊室医生等所有门诊工作人员，在完成本岗位工作职责后，须指导病人下一环节如何处理，以方便病人更快更好完成整个就诊过程。

## 六、违规处理

1、首问负责的工作，各部门办后要有文字记录，办理中发生变化的，要及时进行沟通和衔接，不能不了了之，查无实据。

2、首问负责制执行情况由行风办负责监督与调查（监督电话：025-66988202），对于违反首问负责制的员工，医院将予以第一次警告、第二次通报批评并罚款200元/次、违反本制度三次以上屡教不改的视为严重违反医院规定可予以解除劳动合同处理。

请各部门科室严格遵循以上制度要求，切实倾听患者及员工的声音，解决群众的问题，为建设“群众满意医院”贡献力量。

