

# 延安大学附属医院办公室文件

延大附办发〔2024〕15号

## 关于开展院领导接待日工作的通知

各科室、心脑血管病医院：

为深入贯彻落实党的二十大精神，持续推进“改善就医感受提升患者体验”主题活动，进一步加强医院管理，深入一线掌握情况，认真听取患者、家属、职工和社会群众心声，根据《关于在三级公立医院推行“院领导接待日”制度的通知》（陕卫办医函〔2024〕34号）文件精神，结合医院实际，经研究决定开展院领导接待日工作。现通知如下：

### 一、指导思想

坚持“以患者为中心”服务理念，运用好“四下基层”经验，

建立健全医院领导与普通患者面对面沟通解决问题的工作机制，以改善医疗服务形象和改进工作作风为目标，密切联系群众，畅通信息反馈渠道，进一步提升医疗质量，医疗安全和服务效率，不断改善群众看病就医体验。

## 二、工作安排

1. 院领导接待日每月安排二次，分别安排在第一、三周的星期二上午 9:00-11:00，接待地点设在门诊综合大楼 1 楼导诊台。

2. 参加接待日工作的领导为全体院领导。领导轮流主持接待日，由党政办公室提前做出安排，并通过医院网站、公众号公布接待领导名单、预约方式。

3. 院领导接待工作原则上不得请假。若院领导因临时重要事务无法主持，可与其他院领导协商换班。

4. 接待内容主要包括：涉及医疗、服务、管理、后勤保障等工作中出现或存在的问题；患者、家属及职工反映的并希望得到解决的事项等。

5. 病员服务中心安排专人协助院领导接待工作。具体内容为：做好预约登记，合理安排接待时间，做好工作记录（包括接待人次、反映问题、处理结果等），并根据院领导指示，开展调查、处理、协调等工作；向领导及来访人员反馈处理结果；做好相关材料的整理归档等工作。

## 三、接待处理

1. 规范执行相关登记制度，对来访者有效身份证明等信息要登记齐全。同时简明扼要做好来访内容与处理意见、办理结果等的记录。

2. 负责接待的院领导在认真听取来访人意见和建议的基础上，对来访者所提出的问题能答复的，现场予以答复解决；对现场不能答复的要说明情况，做好思想疏导工作，并做好接待记录，建立台账，交相关部门或相关工作人员按规定办理，由接待院领导督办。对需要集体研究的问题，待研究后予以解决处理并答复；需向上级部门请示汇报的问题，相关部门尽快报送，并及时向来访者反馈处理情况。特别重大和复杂的接访处置可通过医院党委会、院长办公会议、专题会议等集体研究解决。

3. 实行保密制度。接待的院领导对院内外来访者反映的不宜公开的情况和问题，要采取必要保密措施，维护当事人合法权益。

#### 四、工作要求

1. 各位领导要高度重视，认真对待，将落实此项工作作为了解医情民意和提高服务能力的有效载体，切实做到责任到位、措施到位。

2. 对接访中反映的问题要注意收集汇总和分析研判，及时消除可能引发严重医疗纠纷、重大医疗事件的苗头隐患，切实维护和谐医患关系和良好工作秩序。

3. 心脑血管病医院参照本部文件精神，认真安排好分院的院领导接待日工作。

附件：院领导接待日安排表（6月-8月）



---

抄送：本院院领导

---

延安大学附属医院党政办公室

2024年6月11日印发

---

附件:

## 院领导接待日安排表

(6月-8月)

姓 名	职 务	时 间
李小龙	党委书记	6月13日
白茫茫	院长	6月18日
马树民	总会计师	7月2日
赵 洁	党委副书记	7月16日
李 瑛	党委副书记 纪委书记	8月6日
李红梅	教学科研副院长	8月20日

接待地点: 门诊综合楼1楼导医台

接待时间: 上午9:00-11:00

预约电话: 0911-2881029