

附件1

兰州大学第二医院（第二临床医学院） 院领导接待日实施办法

第一条 为深入贯彻落实党的二十大精神，持续改善患者就医体验，提升医疗质量、保障医疗安全、改进服务效率，建立面对面沟通机制，拓展患者与职工诉求表达途径，积极发现医疗服务和医院发展建设等问题，结合医院实际，特修订本实施办法。

第二条 院领导接待日是指面向患者及全院职工的公开接待日。

第三条 接待原则

- （一）文明接待、礼貌待人；
- （二）坚持规范、正确引导；
- （三）及时答复、实事求是；
- （四）严格保密、禁止散布；
- （五）归口办理、事事闭环。

第四条 患者及医院职工可在院领导接待日反映各类问题，提出意见、建议。主要受理事项包括：

- （一）患者及医院职工个人利益维护和请求；
- （二）对医院高质量发展与改革创新提出意见、建议；
- （三）其他与医院发展建设相关的事项。

第五条 接待安排

（一）接待时间

每月第一周、第三周周四15:00-17:30。

（二）接待地点

行政楼①306会议室；行政楼②114谈话室。

（三）联系电话

0931-8942497。

院领导接待日排班表由院长办公室统一安排，并提前两周在行政楼①一楼和官网公告栏公示。

第六条 院领导接待日实行预约登记制，为切实解决各位来访人员的问题，每次接待事项原则上不超过5项。来访人员至少提前一周进行预约登记，预约地点为门诊部一楼患者服务中心或行政楼①1楼值班室，并填写《兰州大学第二医院（第二临床医学院）院领导接待日事项预约单》（附件2），由院长办公室负责按顺序接访，减少来访人员等待时间。

第七条 接待院领导应认真听取来访人员的意见和建议，院长办公室负责记录，包括但不限于来访人员信息（来访群众如明确要求，可隐匿全名）、意见及建议、接访起止时间、处理具体措施等内容，并完整填写《兰州大学第二医院（第二临床医学院）院领导接待日事项处理单》（附件3）。

第八条 对接到的意见建议，应尽量当场处理；需要集体研究后解决的要先做好解释工作，研究后及时答复；属于职能

部门（科室）处理的问题，需指定具体部门负责研究推进，由接待院领导负责督办。对于涉及医疗质量安全、可能危及患者健康的意见和建议，应当立即采取积极措施，预防并减少患者损害发生。接待事项一般在15个工作日内给予答复。

第九条 院领导因公事出差、教学授课、处理公务等无法正常接待的，由院长办公室安排其他院领导临时接替，或协助来访人员选择其他时间，或采取其他方式表达诉求。

第十条 来访人员应遵守国家的法律、法规及医院规章制度，维护正常接待秩序，不得实施危害他人人身安全、扰乱工作秩序的行为。如发生涉嫌违反治安管理行为或者犯罪行为的，工作人员应当立即终止接待，并向所在地公安机关报案。

第十一条 来访人员反映事项须实事求是、简洁明了，并递交相应事项的书面材料或必要资料，依据实情、客观公正，须提供真实的个人信息及联系方式。多人来访提出共同事项的，应当推选代表，代表人数不得超过3人。

第十二条 接待院领导和相关工作人员，须遵守保密原则，尊重来访者的隐私权，不得散布来访者所反映的任何问题，严禁对来访人员打击报复，一经发现，严肃处理，构成犯罪的，依法追究相应责任。

第十三条 院长办公室负责安排接待场所，做好接待记录，并阶段性汇总接待情况，评价接待效果，年终归档。

第十四条 除现场接待外，来访人员还可通过院长信箱（行政楼①一楼门厅）、院务信箱（ldeyyzbgs@lzu.edu.cn）等途径反映问题、提出建议，院长办公室负责协调处理、及时反馈。

第十五条 本办法由院长办公室负责解释。

第十六条 本办法自发布之日起施行，原《兰州大学第二医院院领导接待日实施办法》（院发〔2020〕47号）同时废止。

附件2

兰大二院院领导接待日事项预约单

填表日期：2024 年 月 日

编号: Y20240_ _

来访者姓名		性别		身份证号 /就诊卡 号	
来访者身份	☐ 临床 ☐ 护理 ☐ 医技 ☐ 科研 ☐ 行政人员 ☐ 离退休人员 ☐ 患者				
所在部门 /科室				联系电话	
具体 反映 事项	(可附页)				
备注	来访注意事项: 1. 来访人员应遵守国家的法律、法规及医院规章制度, 维护正常接待秩序, 不得实施危害他人人身安全、扰乱工作秩序的行为。 2. 如发生涉嫌违反治安管理行为或者犯罪行为的, 工作人员有权立即终止接待, 并向所在地公安机关报案。 3. 来访人员反映事项须实事求是、简洁明了, 并递交相应事项的书面材料或必要资料, 依据实情、客观公正, 须提供真实的个人信息及联系方式。 4. 多人来访提出共同事项的, 应当推选代表, 代表人数不得超过 3 人。				

附件3

兰州大学第二医院（第二临床医学院）
院领导接待日事项处理单

日期： 年 月 日		编号：			
来访者姓名		性别		联系电话	
来访者身份	☐ 患者及家属 ☐ 临床 ☐ 护理 ☐ 医技 ☐ 科研 ☐ 行政人员 ☐ 离退休人员				
身份证号码/ 就诊卡号			所在部门/科室 (患者可不填)		
接待领导		接待起止 时间		记录人	
具体反映事项 (可附页)	年 月 日				
接待领导意见	年 月 日				
办理部门处理结果	年 月 日				
院领导审阅办理结果	年 月 日				
备注					