云南昆钢医院（昆明市第四人民医院）文件

医字〔2020〕45号

关于印发《云南昆钢医院教学质量投诉管理暂行办法》的通知

医院各部门：

为做好医院教书育人工作，从临床实践的角度培养有文化、有情怀的医务工作者，结合医院实际，制定《云南昆钢医院教学质量投诉管理暂行办法》，现印发你们，请各部门遵照执行。在执行中遇到的问题请及时反馈教学科，以便持续改进。

云南昆钢医院

2020年4月20日

云南昆钢医院教学质量投诉管理暂行办法

为做好医院教书育人工作，从临床实践的角度培养有文化、有情怀的医务工作者，特制定《云南昆钢医院教学质量投诉管理暂行办法》，以利及时解决教学投诉，不断加强医院教学管理，提高临床教学质量。

一、投诉内容

（一）课堂教学质量

任课教师无故缺课、随意调课、上课迟到、早退等。

（二）临床实践教学质量

教师在实习、实训等实践教学环节安排随意、准备不充分，指导不力、考核马虎等。

（三）教学管理工作质量

医院教学管理部门工作不负责任，严重影响教学结果。

（四）课务安排质量

教师教学任务安排违反学校课务原则或其他人为因素造成的不合理安排等。

（五）辅导及作业质量

任课教师未科学合理布置作业，未认真批改或评讲作业，未认真答疑解惑等。

（六）考试质量

监考教师不认真履行考务管理和监考职责，给学生机会违规或作弊等。

（七）教学服务质量

有关教学辅助部门人员服务工作不到位，不及时解决教学设备故障等。

（八）其他

有违师德师风的行为，或发生影响教学工作和教学质量的差错及事故等。

二、投诉形式

（一）信函方式：医院2号住院楼10楼教学科走道上设立意见信箱。

（二）电子邮箱投诉：kgyyjxk@163.com。

（三）电话投诉：0871-68639028;0871-68639029。

（四）接访地点：教学科办公室（2号住院楼10楼1028室、1030室）

三、受理部门

教学科负责受理教学质量投诉。

四、投诉处理

（一）投诉接待

教学科接待投诉时即填写《云南昆钢医院师生投诉登记表》，根据投诉内容，及时进行调查、核实、处理。

（二）处理办法

1.经认定，投诉属实者，若属于教学事故，按《云南昆钢医院教学工作绩效考核方案》处理。

2.若不属于教学事故，教师被学生有效投诉：第一次扣除被

投诉人年度教学工作量积分总分1分，并扣除与投诉相关的教学津贴；第二次后（包括第二次）扣除科室年度综合目标0.5分。

（三）投诉回复

实名投诉3个工作日内回复，特殊情况7个工作日内回复；匿名投诉不予回复，但教学科接诉后，应及时认真调查、处理并反馈被投诉人员。

五、本办法自4月20日起执行，由教学科负责解释。

附件：云南昆钢医院师生投诉登记表

附件

云南昆钢医院师生投诉登记表

投诉方式：□来电　◉来访　□来信　□其他_____

投诉人姓名		单位	
联系电话			
投诉内容及诉求			
投诉内容诉求： 记 录 人：_____ 投诉人签字确认：_____ 记录时间：20____年____月____日____时			
教学科调查核实结果及处理建议： 20____年____月____日			

医院领导阅示： 20_____年_____月_____日
处理结果： 20_____年_____月_____日
被投诉人整改情况： 20_____年_____月_____日

云南昆钢医院办公室　　2020年4月20日印发