



南京医科大学附属医院 医患沟通研讨会 发言材料

无锡市精神卫生中心
2014年9月



-
- 领导重视
 - 职能建设
 - 制度建设
 - 教育培训
 - 科学研究
 - 工作成效



领导重视

成立医院医患 沟通中心

无锡市精神卫生中心文件 无锡同仁(国际)康复医院

精卫政〔2013〕59号

关于成立医院医患沟通中心的通知

各科室（班组）：

为贯彻落实江苏省平安医院创建活动和江苏省医院工作会议精神，进一步加强医院管理，构建和谐医患关系，根据省卫生厅《关于进一步加强医患沟通中心建设工作的通知》意见，结合我院实际，现就我院医患沟通中心建设工作通知如下：

- 1、医院成立医患沟通中心，挂靠在医务处，负责处理医患纠纷，化解医患矛盾，维护医院安全和稳定。
- 2、医患沟通中心主任由钱永潮同志兼任，郭寿南、邹晓君同志为专职工作人员。
- 3、医患沟通中心设独立办公场所，地点在行政库房楼一楼，联系电话，83015825。

附件：1. 医患沟通中心制度
2. 医患沟通中心工作职责
3. 医患沟通中心工作流程



职能建设

- 医院成立医患沟通中心
- 挂靠在医务处，负责处理医患纠纷，化解医患矛盾
- 设立专职人员负责
- 设置独立办公场所，开展具体工作



制度建设

- 建立健全医患沟通与纠纷处置相关制度
- 制定医院医患沟通中心工作流程
- 制定重大医患纠纷应急处置预案
- 组建医院医疗事故责任认定专家组



制度建设

附件 1:

医院医患沟通中心工作制度

一、医疗安全不良事件调查、报告制度

- 1、一旦发生不良事件时，早发现、早控制、早处理。
- 2、因医疗器械故障造成人员伤害时，器械科调查处理。按要求汇报主管部门。
- 3、发现药物不良反应后应及时填写《ADR 报告简表》，报药剂科。由药剂科调查处理及时报告上级有关部门。
- 4、临床用血科室在输血时要严密观察受血者有无不良反应，如出现异常情况，立即通知责任医师和检验科，及时检查、治疗和抢救，并查找原因，做好处理、记录、汇报工作。
- 5、凡科室发生的医疗不良事件，当事人对事件经过必须及时向科室作书面汇报科主任及护士长应及时与相关职能科室组织讨论与总结，并将事件发生的原因、经过、处理结果详细登记并上报医院医务处和医患沟通中心。
- 6、相关职能科室应及时组织医疗不良事件评析会议，对发生的医疗不良事件进行讨论，作出评价和处理意见。并将处理意见及落实情况予以通报。

二、首问负责制度

首次接待投诉的信访工作人员包案负责，全程处理，避免重复调查、处置方案冲突。遇到无法解决的问题，负责协调沟通，全程参与。

附件 2:

医院医患沟通中心工作职责

- 1、接待投诉。医患沟通中心及当事科室应当积极、热情、耐心接待、处置医患争议，并采取适当方式缓解医患矛盾，避免矛盾激化。医患沟通中心应及时告知患方应享有的权力与应承担的义务，以及处理医患争议的各种合法途径。
- 2、调查核实。发生医患争议后，医患沟通中心及当事科室应当详细了解、记录患方基本信息、投诉内容，并要求患方提供书面投诉意见，并应当在 12 小时内对有关争议事项主动调查、核实。
- 3、办理病历复印。患方要求复印、复制、封存病历资料的，医患沟通中心应在患方提供规定手续后，依法给予复印、复制、封存。复印、复制、封存病历时，有患方在场。未经医患沟通中心同意，临床、医技科室不得擅自为患方提供病历复印、复制件。
- 4、妥善及时处理尸体。患者死亡后，医方不能确定死因或患方在患者死亡后 48 小时内进行尸检，具备尸体冻存条件的，可延长至 7 日。患方同意尸检的，由医患沟通中心组织办理相关手续，家属拒绝签字的，应在病历上注明。
- 5、协调沟通。医患沟通中心一般应当在受理患方投诉或收到当事科室处理医疗争议的申请后当日内组织当事科室与患方沟通。医疗争议所涉重大、疑难、复杂的病例，医患沟通中心可以直接请院医疗质量委员会进行听证、评议。
- 6、提出处理意见。医患沟通中心应对处理的每一起医院投诉进行分析，提出对责任科室和相关责任人的处理意见，报分管院长批准。
- 7、监测舆情。医患沟通中心应当配合医院宣传处密切监测舆情。发现媒体报道的事件应当及时组织当事科室调查、评估，并与患方沟通，妥善处理医疗争议。发现重大舆情，应及时与媒体、公安等部门沟通、处置，避免事态扩大。



制度建设

无锡市精神生中心 无锡同仁（国际）康复医院

医务人员医疗纠纷违法违规责任追究制度

为了进一步规范我院医疗投诉管理，加强医疗纠纷追责力度，根据无锡市医院管理中心下发的《关于医疗纠纷处置管理办法(试行)》文件精神，重新制定我院发生医疗纠纷、医疗投诉的责任追究制度。

一、未经医学会鉴定的，经医管中心纠纷评析专家组评析定性的或经医院医疗纠纷评析专家组评析定性的：

- 1、无责任的所在科室及个人不承担赔偿金额。
- 2、有责任的按技术原因和责任原因：

(1)属于技术原因的：技术本身不成熟责任人不予承担赔偿金额。

(2)属于责任原因，职责履行不到位、不落实十四个核心医疗制度，违反法律法规及技术操作规范或服务态度恶劣的，按照评析专家组投票的比例扣款，扣款标准为理赔金额的一半乘以责任原因的比例。科主任根据具体情况扣到个人及科室成员，根据考核管理办法医务处给予指导意见。对责任人及所在科室根据评析责任的完全、主要、次要和轻微分别给予离岗学习 6 月、3 月、2-4 周和通报批评的行政责任追究，并诫勉谈话。当年不得申报晋升，取消本人年度评优、进修、外出学术活动，与医师定期考核、医德医风考评挂钩，记入档案。

二、经医学会鉴定为医疗过错或事故的：(1)属于技术原因的：技术本身不成熟责任人不予承担赔偿金额。(2)属

附件 4:

医院医疗事故责任认定专家组成员名单

组 长： 祁国阳 袁国桢

副组长： 姚建军 程灶火

成 员： 钱永潮 费静霞 杨雀屏 甄莉丽 管红波

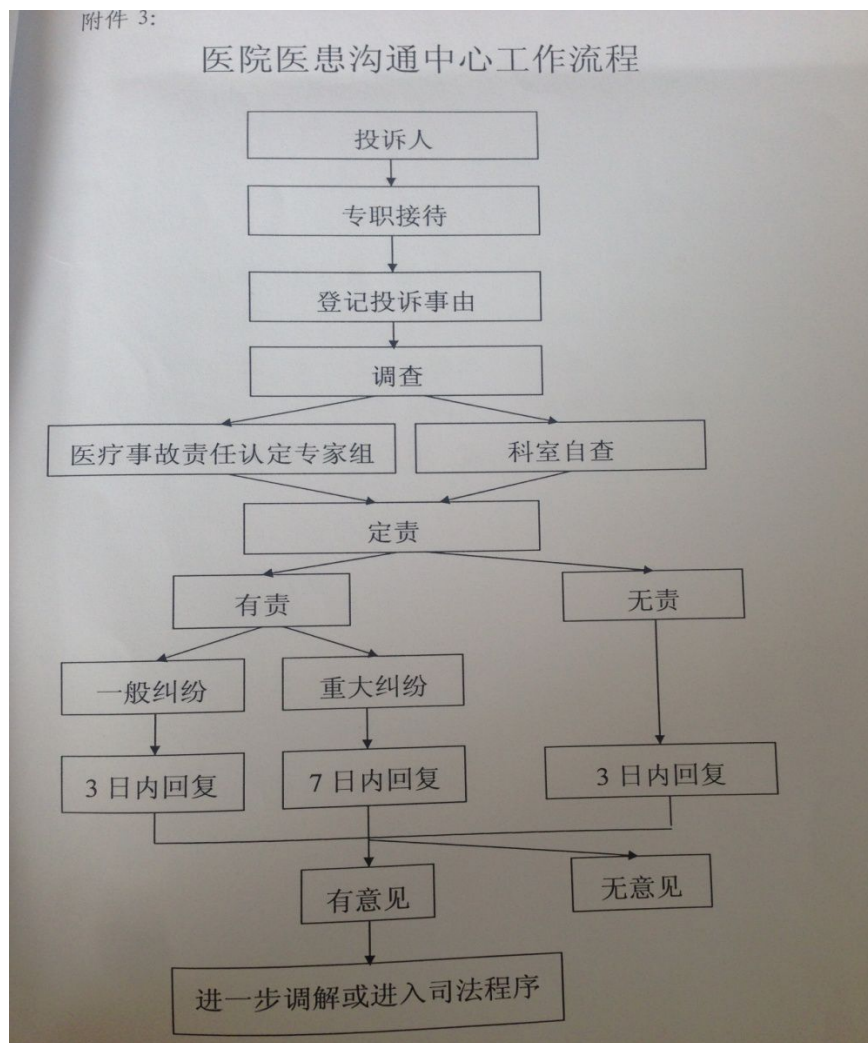
郭寿南 凌卫民 华国铭 王国强 周振和

刘晓伟 黄 澎 蔡德亮 张秀花 张 霞

祁曙光 徐文炜 沈刚夫 于海燕 赵幸福

张忠东 凌 厉 王 镇

制度建设





制度建设

无锡市精神卫生中心文件 无锡同仁(国际)康复医院

精卫政〔2013〕60号

医院重大医疗纠纷事件应急处置预案

各科室（班组）：

为维护医院正常医疗工作秩序，保护人民群众的正常就医环境，保障当事人的合法权益，妥善处置医患纠纷，缓解医患矛盾，根据市医院管理中心下发的《无锡市医院管理中心医疗纠纷处置管理办法（试行）》，制定本预案。

一、适用范围

重大医疗纠纷是指在我院就医过程中，医患双方对疾病治疗效果及其原因的认定存在较大分歧，患者及其家属对治疗工作极不满意，强烈要求追究我院及其医务人员责任，或者提出较大赔偿损失的医患纠纷。

二、启动预案条件

符合下列条件之一的，可启动重大突发医疗纠纷事件应急预案。

- 1、出现患方在医院内寻衅滋事。
- 2、故意损坏或抢夺公私财物；侮辱、威胁、恐吓、殴打医务人员。
- 3、非法限制医务人员人身自由。
- 4、非法占据医院办公、诊疗场所。
- 5、在医院内外拉横幅、设灵堂、张贴大字报、堵塞交通。
- 6、抢夺尸体或拒不将尸体移放太平间或殡仪馆，经劝说无效的；抢夺患者或他人医疗文件及与医患纠纷相关的医



教育培训

- 我院有丰富经验的师资队伍，袁国桢教授主编了《医患沟通实践指导手册》
- 年初制定计划，以《医患沟通实践指导手册》为教材，对全体医务人员进行培训
- 每季度对医务人员的医患沟通成效进行督查及考核



教育培训





科学研究

申报南京医科大学医患沟通中心校级重点课题 1项



南京医科大学医患沟通研究中心

The NMU Research Center for Doctor-Patient Communication

关于南京医科大学医患沟通研究中心 2013 年课题相关问题的说明

各课题主持人：

根据《2013 年医患沟通研究课题指南与说明》，对课题编号及课题经费使用等问题作如下说明：

课题编号	课题名称	类别	课题主持人	课题主要完成单位
201301	减轻手术患者教育模式的实践研究	校级重点	梁辉	第一附属医院
201302	“关系就医”中医患沟通策略研究	校级重点	周宁人	第一附属医院
201303	培养医学生医患沟通能力的研究	校级重点	朱仲庚	附属上海松江中心医院
201304	精神卫生法背景下住院精神障碍新型医患关系的临床路	校级重点	赵幸福	附属无锡精神卫生中心



工作成效

- **2013年度医疗纠纷仅发生3例，无医疗事故。**
- **2013年度住院病人满意度98%以上，门诊病人满意度99%以上。**

谢谢!

