

上海市青浦区卫生健康委员会文件

青卫健医政〔2021〕4号

关于下发《2021年青浦区“平安医院”建设 实施方案》的通知

各医疗机构:

为深入推进“平安医院”建设工作，维护医疗秩序，构建和谐医患关系，经研究，制定了《2021年青浦区“平安医院”建设实施方案》，现下发给你们，请认真组织实施。

特此通知。

青浦区卫生健康委员会

2021年5月8日

2021年青浦区“平安医院”建设实施方案

为深入推进本区平安医院创建工作，维护医疗秩序，构建和谐医患关系，根据《青浦区关于深入推进重点行业领域平安建设工作的意见》（平安青浦办〔2021〕5号）等文件精神，结合我区实际，特制定“平安医院”建设实施方案。

一、总体目标

通过开展“平安医院”创建活动，进一步加强医院管理，改善服务流程，规范医疗服务行动，提高医疗服务质量，维护医疗秩序。进一步完善医疗机构安全防范体系和治安保卫工作长效机制，健全医疗纠纷应急处置机制以及医患矛盾排查调解机制，进一步改善医患关系，优化就医环境，努力创建人民群众满意的“平安医院”。

二、工作重点

（一）积极调解化解医患纠纷。依据《医疗事故处理条例》和有关法律法规，把医患纠纷处置纳入法制化、规范化轨道，维护医患双方的合法权益。充分发挥医调委和医疗事故处理办、医疗事故技术鉴定中心的作用，努力化解各类医患纠纷，依法、公平、公正处理医患纠纷。防止因医患纠纷引发群体性事件和恶性事件，严肃查处和打击严重影响医疗秩序、危害医务人员人身安全的违法犯罪行为。

（二）持续改善医疗服务。加强医德基本规范和医疗法律法

规、规章制度教育，使医务人员进一步树立全心全意为病人服务的思想，坚持“以病人为中心”的服务理念，不断提高医疗服务水平。创新服务流程，优化诊疗环境，为患者提供及时、方便和人性化的医疗服务。加强医患沟通，完善沟通内容，改进沟通方式，注重沟通效果。结合开展医疗质量万里行活动、医院管理年活动、社区卫生服务提升工程等工作，切实加强医院基础管理，落实核心医疗工作制度和安全措施，实现医疗质量，医疗安全的精细化管理，避免发生医疗差错和事故。严格技术准入制度，规范医疗执业行为，坚持合理检查、合理治疗、合理用药。

(三)切实提高医疗质量。医疗质量安全事关群众的健康安危，是医疗服务的生命线，是医院管理的核心内容和永恒主题。创建“平安医院”首先要提高医疗质量，提升服务水平。加强医疗质量管理狠抓规章制度的落实，认真落实各项规章制度、岗位职责，严格执行诊疗技术常规，把各项制度落实到各个环节中。加强医疗文书质量管理，对病案质量实施全程监控和管理。落实奖惩机制，确保奖惩到位。强化“三基三严”训练，不定期举行各级各类人员三基考核，将医务人员的临床理论知识水平和实际操作技能进行综合评定，全面提高医务人员业务素质。

(四)完善医疗内部安全防范体系。医院要定期组织重点安全岗位工作人员学习和培训，落实各项内部安全保卫措施。加强医院内部消防、技防设施建设。落实安全生产责任制，开展经常性安全检查，加强消防安全工作，及时消除安全隐患。制定和完善

防恐怖、防破坏、防灾害事故、防群体性事件等制度和措施，以及应对相应突发事件的应急处置方案，疏通应急疏散通道并定期组织演练。加强医院内部重要部门和重点科室的安全管理，特别要加强对特殊药品的管理，严防丢失。增强医务人员的法制观念，自觉抵制商业贿赂，预防职务犯罪。加强与公安部门协调，切实维护医院及周边地区治安秩序，确保医院稳定。

(五)加强医德教育，纠正不正之风。全面组织开展医德医风教育活动，以医德医风规范教育为抓手，深入开展行业作风建设和职业道德教育，增强服务意识，恪守服务宗旨，提高服务质量，促进行风建设落到实处，抓出成效，建立完善的工作制度和措施，经常组织宣传教育活动，同时强化监督力度。通过自查自纠，查找反映的问题和薄弱环节，建立长效机制，从制度、教育、监督入手，建立和完善齐抓共管的责任机制，纠建并举的预防机制和群众广泛参与的监督机制，促进“平安医院”建设。

三、时间安排

(一)自查自纠阶段(2021年4月中旬至5月中旬)。各医疗机构根据方案要求，结合本单位实际，制定具体实施方案，明确工作任务。各医疗机构根据“平安医院”建设工作考核表(见附件)开展自查工作，全面梳理存在的问题，及时整改。

(二)组织开展阶段(2021年5月中旬至9月)。广泛开展行业平安创建活动，积极落实相关工作措施，组织开展行业突出

矛盾排查化解、行业秩序整顿督查等行动，强化平安医院建设宣传教育工作。

1. 考核方式：将平安医院建设纳入医疗机构绩效考核指标，组织工作组专家进行全覆盖督查，考核情况将进行通报和点评。

2. 考核结果应用：各单位的考核结果纳入单位绩效考核总分，作为党政主要负责人政绩考核、各类先进评比、年终评功记奖和发放绩效考核奖的重要依据之一。

（三）总结巩固阶段（2021年10月）。全面总结平安医院建设成效，针对存在的薄弱环节提出改进建议，建立健全平安建设工作长效机制。

四、工作要求

（一）明确目标，落实责任。从维护人民群众健康权益的高度出发，充分认识“平安医院”建设的重要意义，制定实施方案，组建工作组，层层落实职责。一旦出现问题，要切实抓好责任追究，并追究直接责任人的责任。

（二）全面梳理，保质提效。以“平安医院”建设为契机，明确各医疗机构主体责任，全面梳理自身工作，加强医院管理，改进医疗质量，提升自身服务能力和水平。畅通投诉举报渠道，完善舆情监测和处置机制，引导医疗机构自觉接受社会监督，不断提高医疗服务水平和质量，确保活动取得成效。

（三）建立工作机制，落实常态长效。要把“平安医院”创

建活动与日常工作紧密结合起来，互相促进，互相提高。尤其要做好经常性和基础性工作，在“平安医院”创建活动中要建立健全活动的各种档案、台帐和资料，逐步建立起比较完善的安全防范体系和治安保卫工作长效机制，健全医疗事故和医疗争议，建立“平安医院”人防、物防、技防工作保障机制，强化人员培训，提高医疗机构治安防范控制能力，努力形成“平安医院”建设长效机制，为人民群众创造安全、有序、便利的诊疗环境。

附件：青浦区“平安医院”建设工作考核表

附件

青浦区“平安医院”建设工作考核表

项目	内容	分值	评分标准	得分	备注
一、组织领导和法治建设情况(20分)	组织领导	10	医院党政主要领导任领导小组组长(10分); 其他人员任领导小组组长(5分)。		
	制度建设	10	相关制度、实施方案等文件,有协调工作机制(5分); 定期召开工作会议,定期检查工作落实情况(5分)。		
二、医疗纠纷预防与处置情况(20分)	医患纠纷防范	10	1. 二级以上医院设立投诉管理部门(5分);		
			2. 投诉处理程序完善、规范、妥善、及时,调解成功率高(5分)。		
	医患纠纷和应急处置	10	1. 健全医患沟通制度,建立健全化解医患矛盾和预防、排查、调解医患纠纷的工作机制,医患纠纷解决及时(5分);		
			2. 应急处置工作预案完善,信息报告与反馈程序执行严格(5分)。		

三、医疗服务质量（25分）	医疗质量和安全	5	1. 遵守医疗服务管理法律法规，定期开展医德医风教育和法律法规培训；		
		10	2. 医疗安全措施完善，执行严格，各项操作技术规范，医院感染控制和血液管理严格；		
		10	3. 根据医疗质量和安全和质控督查折合分数。		
四、扫黑除恶专项斗争（25分）	强化重点线索排查移送	4	1. 持续开展线索摸排；（2分）		
			2. 建立与公安机关的线索发现移交机制。（2分）		
	防范发生违法案件和舆情事件	10	1. 二级以上医院设置警务室（2分），三级医院开展安检（2分）；		
			2. 未发生社会影响恶劣的涉医案件、行业乱象事件（3分）；（发生影响恶劣的涉医案件一起扣1分，行业乱象事件扣2分，扣完为止）		
			3. 未发生媒体对涉医案件恶意炒作事件（3分）；（发生一起扣1分，扣完为止）		
			4. 卫生工作人员未参与涉黑涉恶违法犯罪活动或充当黑恶势力保护伞（2分）。（发生一起扣1分，扣完为止）		

四、扫黑除恶 专项斗争（25 分）	严厉打击涉医 违法犯罪	4	1. 涉医案件快捕、快诉、快判情况（2分）；		
			2. 重大督办案件结案率（2分）。		
	彻底整治行业 乱点	5	1. 采取有效措施整治辖区内存在的行业乱象（3分）；		
			2. 对其他部门通报的行业管理漏洞及时整改（2分）。		
	做好信息报送	2	按要求及时上报涉医违法案事件，每半年度、每年度向区卫生健康委上报送扫黑除恶、平安医院创建工作总结。（漏报2次扣1分，漏报3次及以上不得分）		
五、创建工作 满意度 （10分）	社会评价机制	5	建立健全医疗服务社会监督评价机制，定期征求患者对医疗服务和医疗管理的意见（5分）。		
	患者对医疗服 务的满意度	5	患者对医疗服务的满意度（5分）。（低于全区平均数扣分）		

青浦区卫生健康委员会办公室

2021年5月8日印发
