

# 上海市青浦区卫生健康委员会文件

青卫健医政〔2021〕7号

---

## 关于下发《青浦区规范医疗机构投诉管理标杆点建设工作方案（2021年版）》的通知

各医疗机构：

为贯彻落实《医疗机构投诉管理办法》《医疗纠纷预防和处理条例》，进一步规范医疗机构投诉处置管理，加强医疗服务管理，构建和谐医患关系，决定试点推进“规范医疗机构投诉管理标杆点建设”。现将《青浦区规范医疗机构投诉管理标杆点建设工作方案（2021年版）》下发给你们，请认真组织实施。

附件：青浦区规范医疗机构投诉管理标杆点建设工作方案（2021年版）

(此页无正文)

青浦区卫生健康委员会

2021年5月11日

附件

## **青浦区规范医疗机构投诉管理标杆点 建设工作方案（2021年版）**

为进一步加强医疗服务管理，贯彻“以患者为中心”的理念，根据《医疗机构投诉管理办法》《医疗纠纷预防和处理条例》的规定，按照国务院办公厅《关于改革完善医疗卫生行业综合监管制度的指导意见》（国办发〔2018〕63号）和上海市人民政府《关于推进本市健康服务业高质量发展加快建设一流医学中心城市的若干意见》（沪府发〔2018〕25号）的总体要求，同时结合上海市卫生健康委员会监督所“卫生监督卓越品牌项目”试点任务，在总结“医疗质量安全事件上报标杆点建设”、“青浦区医疗风险控制模式标杆点建设”项目的基础上，进一步拓展工作内涵，试点推进“规范医疗机构投诉管理标杆点建设”。具体工作方案如下：

### **一、工作目标**

建立青浦区“规范医疗机构投诉管理标杆点建设”标杆点，选定辖区内的2家标杆点医疗机构，通过规范医疗机构投诉管理，进一步建立健全青浦区的医疗机构投诉管理机制，全面实施诚信管理、分类监管、风险监管、联合惩戒、社会监督“五位一体”为基础的事中事后监管模式，为进一步做好全市医疗机构投诉管理工作奠定基础。

### **二、组织架构**

成立“规范医疗机构投诉管理标杆点建设”领导小组，组长由区卫健委分管主任担任，成员为区卫健委医政科科长、区卫健委监督所分管领导、标杆点医疗机构分管领导。领导小组下设办公室，办公室设在区卫健委医疗事故处理办公室，区卫健委医政科、区卫健委医疗事故处理办公室相关同志为办公室成员。

### **三、责任分工**

#### **（一）标杆点对象**

选定辖区内的 2 家标杆点医疗机构，三级乙等医疗机构（复旦大学附属中山医院青浦分院）、二级乙等医疗机构（上海市青浦区朱家角人民医院）。

#### **（二）职责分工**

区卫健委医政科职责：负责全区“规范医疗机构投诉管理标杆点建设”指导、协调、沟通工作。

区卫健委医疗事故处理办公室职责：负责全区“规范医疗机构投诉管理标杆点建设”进度安排、推进、督导、总结工作。

标杆点医疗机构职责：制定医疗机构“工作方案”，建立完整的投诉管理体系，规范投诉处理程序；定期汇总、分析投诉信息，梳理医疗管理及医疗质量安全的薄弱环节，落实整改措施，持续改进医疗质量安全。

#### **（三）联络员职责**

各单位设联络员 1 名，负责收集整理本单位工作开展情况，

按时参加联络员会议，并提出工作意见及建议。

#### 四、项目内容

**（一）自查及专项督查相结合，规范医疗投诉处理程序。**各医疗机构按照《医疗机构投诉管理办法》的规定，建立和完善投诉管理制度，使投诉工作制度化、规范化、专业化；市区联动，开展医疗机构投诉管理专项督查，通过专项督查，督促医疗机构建立完整、科学的投诉管理体系，加强风险管理、规范处理程序、优化服务流程、防范安全隐患、提高服务质量，减少投诉及医疗纠纷的发生。

**（二）指导医疗机构投诉管理与医疗纠纷处理工作相衔接。**指导医疗机构将投诉管理与纠纷处理工作相结合，做好与医疗纠纷人民调解、行政调解、诉讼等的衔接。医疗机构建立畅通、便捷的投诉渠道，实行“首诉负责制”，认真听取患者意见，耐心细致地做好解释工作，避免小的投诉激化发展成为大的纠纷，同时促使医疗机构及其医务人员正确认识患者投诉，及时分析、发现问题，改进医疗安全管理工作中的不足。

**（三）加强对医疗机构的监督管理。**开展医疗机构投诉管理人员专项培训，提高处理问题能力。建立跟踪通报制度，定期公布各医疗机构项目推进情况。加强对标杆点建设工作的考核评估，将此项目作为年底医疗机构条线考核内容之一。

## 五、工作任务

### **（一）建立沟通协作机制。**

1. 加强各级部门沟通联络，形成多维度协调制度。加强与市级部门的沟通，落实青浦区医疗机构投诉管理指导工作；加强系统内各单位的沟通，工作信息及时跟进，全面掌控全区医疗机构投诉管理情况。

2. 加强项目人员沟通联络，建立医疗纠纷处理专（兼）职人员工作例会制度。每季度组织开展各级医疗机构投诉管理工作的经验交流，及时解决项目进程的问题。

### **（二）加强系统性宣贯和培训。**

加强医疗机构及医务人员《医疗机构投诉管理办法》理论培训，增强医疗机构医疗安全管理的理念。

### **（三）加强医疗机构投诉管理的服务指导。**

1. 区监督所将“医疗机构投诉管理”纳入医疗安全督查指标，深入医疗机构现场，对医疗机构规范处置投诉进行服务指导。

2. 区医政科和区监督所对于重大医疗纠纷事件进行现场指导，必要时组织专家进行专题论证。

### **（四）管理部门分析预警。**

1. 各级医疗机构管理部门做好分析预警工作。医疗机构定期对医疗机构投诉管理情况进行汇总、分析、预警，针对自身存在的问题及时发出预警，提出应对建议。

2. 区监督所分析预警。区监督所定期对医疗机构医疗纠纷投诉情况进行汇总分析，每季度以“工作简报”形式向医疗机构发出医疗安全预警。

#### **（五）医疗机构做好预警反馈工作。**

医疗机构根据“工作简报”预警及自查预警情况，对本医疗机构存在的问题进行隐患排查，并积极制定整改措施，提高医务人员医疗安全意识。

#### **六、项目评估。**

项目工作小组将医疗机构投诉规范处置情况、定期分析预警、专题培训参加率、专项督导情况等作为评估指标，对工作开展的成效、运用前景及后续改进进行评估。

#### **七、工作进度**

（一）2021年4月，在市处理办指导下，拟定青浦区“规范医疗机构投诉管理标杆点建设”工作方案。

（二）2021年5月，开展宣贯培训，各医疗机构对市处理办制作的《医疗机构投诉管理办法》课件培训学习。

（三）2021年5月-6月，开展专项督导检查，区监督所对全区综合性门诊部以上医疗机构进行“规范医疗机构投诉管理”现场指导工作。市监督所对辖区标杆点医疗机构进行专项督导（2021年5月31日-6月11日）。

（四）2021年6月，完成辖区医疗机构投诉管理标杆点建

设工作总结，并于6月20日以前上报市处理办（包括工作机制、工作措施、工作成效、存在问题及工作建议等）。

（五）2021年10月，问题复查，对全区综合性门诊部以上医疗机构进行反馈问题的复查，进一步规范各级医疗机构投诉管理。

（六）2021年11-12月，做好总结评估，对医疗机构投诉管理工作情况进行汇总，邀请专家对“规范医疗机构投诉管理标杆点建设”进行成效评估，形成改进措施。