

淮中医〔2022〕136号

关于调整淮北市中医医院医患沟通办公室 工作人员的通知

各科室：

因人员变动，经院委会研究决定对医院医患沟通办公室人员进行调整，人员如下：

副主任：纵 波

成 员：葛长峰 马娜娜 徐 萍

职责：

1. 负责组建医院医患沟通办公室，制定相关工作制度、计划、工作方案并组织实施；
2. 负责组织、协调、指导全院的医疗事故争议处置及投诉处理工作；
3. 负责医院医患矛盾的网格化管理，通过层层负责、上下联动、有机衔接的运行机制，接待患者投诉，并对投诉开展调查、

核实，提出处理意见，及时答复投诉人；

4. 负责医院医患沟通相关工作的总结、案件的分析，档案管理，迎检汇报等；

5. 为领导提供处置医患矛盾纠纷的决策建议。

附件 1: 医患沟通办公室工作制度

附件 2: 医患沟通工作制度

附件 3: 患者投诉管理

附件 4: 患者投诉处置流程

淮北市中医医院

2022 年 8 月 16 日

附件 1:

医患沟通办公工作制度

1. 贯彻上级部门有关医院投诉工作的规定; 在主管院长及医务科科长领导下, 全面负责医院医疗纠纷防范处置工作。

2. 根据有关医疗投诉管理政策和法律法规, 结合本院的具体情况制定医院的医疗投诉管理规章制度, 并组织实施; 负责制定和不断完善医院投诉防范、处理的相关制度和流程, 建立健全医院投诉责任追究和整改监管体系。

3. 接待投诉人来访、来信、来电, 并及时做好登记、调查、核实投诉事项, 提出处理意见, 组织、协调、指导投诉处理工作。具体受理投诉并协同相关职能科室妥善处理, 及时答复投诉人。

4. 定期对投诉情况进行归纳总结, 及时发现医院管理、医疗质量的薄弱环节, 提出改进意见或建议, 督促相关部门、科室及时整改。

5. 积极配合卫健行政部门、信访部门、医疗纠纷人民调解委员会等部门, 参与医疗纠纷院外的调解和接访处置。当医疗纠纷涉及医疗事故鉴定及司法诉讼时, 应做好相关信息的收集、整理, 参与组织、提交相关资料进行答辩。

6. 负责医疗损害赔偿事宜, 根据法律、规章及院内相关制度拟定医疗纠纷经济处罚和行政处罚初步意见, 向上级领导提供赔

偿数额参考意见,执行院领导指定赔偿数额,拟定和签定协议书。

7. 负责向医疗纠纷责任科室下达整改意见书,指出医疗过错行行为,及该行为违法性、违规性和危害性,同时提出具体整改措施,限期整改,并及时对整改工作进行督导、检查。

8. 负责重大医疗过失行为和医疗事故报告工作。负责医疗纠纷档案的整理、归档及保管工作。

9. 与医疗质控部门共同加强医疗风险管理,负责对医疗纠纷风险识别、评估、分析、处理和监控,做好医疗纠纷预警工作。定期对医疗纠纷进行分类、分析、总结,发现医疗纠纷的新动向,制定新的医疗纠纷防范措施。

10. 负责全院医务人员医患沟通知识、相关医疗法律法规、医疗纠纷防范及处理知识及新员工岗前相关知识的培训。

11. 组织相关人员参与医院中医药文化“六进”相关医疗安全法规知识的普及宣讲,强化医务人员依法执业、尊法服务的法律意识和医疗纠纷防范意识。

12. 负责 12320 卫生热线不良事件的汇总上报工作。配合监察室及时处理、化解 12345 热线反馈问题。

13. 完成院领导交待的各项指令性工作。

附件 2:

医患沟通制度

为保护患者的合法权益及防范医疗纠纷的发生,维护医院良好的医疗工作秩序,前入预防和化解医患矛盾,提升医疗服务质量,特制定本制度。

一、沟通的时间和内容

1. 院前沟通: 门诊医师在接诊患者时, 应根据患者的既往病史、现病史、体格检查、辅助检查等对疾病作出初步诊断, 并与患者进行说明沟通, 征求患者的相关意见, 争取患者对各种医疗处置方法的理解、支持。必要时, 可将沟通内容记录在门诊病历上。

2. 入院时沟通: 病房接诊医师在接收患者入院时, 应在首次病程记录完成时, 即与患者或家属进行疾病处置问题的沟通。急诊患者入院后, 责任医师应根据疾病严重程度、综合客观的检查, 对疾病作出初步诊断及预后分析, 在患者入院后 2 小时内与患者或患者家属进行正式沟通。必要时写入记录中。

3. 入院 3 天内沟通: 医护人员在患者入院 3 天内必须与患者进行正式沟通。医护人员应向患者或家属介绍患者的疾病诊断情况、主要治疗措施以及下一步治疗方案等, 同时解答患者提出的有关问题。

4. 住院期间沟通：（1）创检查及有风险处置前的沟通；（2）变更治疗方案时的沟通；（3）贵重药品使用前的沟通；（4）发生欠费且影响患者治疗时的沟通；（5）急、危、重症患者随疾病的转归的及时沟通。

I 术前沟通：术中改变术式沟通：麻醉前沟通（应由麻醉师完成）；输血前沟通以及医保目录以外的诊疗项目或药品前的沟通等。

术前的沟通，应明确术前诊断、诊断的依据、是否为手术适应症、手术时间、术式、手术人员以及手术常见并发症等情况，并明确告知手术风险及术中病情变化的预防措施。

麻醉前的沟通，应明确拟采用的麻醉方式、麻醉风险、预防措施以及必要时视手术临时需要变更麻醉方式等内容，同时应征得患者本人或家属的同意并签字确认。

II 输血前的沟通：应明确交代输血的适应症及必要性以及可能发生的并发症。

5. 出院时沟通

患者出院时，医护人员应向患者或家属明确说明患者在院时的诊疗情况、出院医嘱及出院后注意事项以及是否定期随诊等内容。

二、沟通的方法

1. 沟通方法：重视预防为主的沟通，对可能出现问题的患者和事件作为重要内容进行科内交班，使全体医护人员做到心中有

数。当责任医师与患者或家属沟通有困难或有障碍时，应及时另换上级医师、科主任与其进行沟通。

2. 沟通技巧：与患者或家属沟通时应体现尊重、平等、关怀原则。耐心、细致倾听对方的倾诉，同情患者的病情。

三、沟通记录格式及要求

每次沟通内容应记录在病历中。内容有沟通的时间、地点，参加的医护人员及患者或家属姓名，沟通的实际内容、沟通结果，在记录的结尾处应要求患者或家属签署意见并签名。最后由参加沟通的医护人员签名。

附件 3:

患者投诉管理

一、投诉的地点及方式

1. 院内患者投诉由门诊服务中心专职接待员负责，地点门诊导医台，投诉电话 0561-3191133。

2. 夜间、节假日及其他非正常工作时间的投诉由行政总值负责接待，地点总值班室，电话 0561-3198111；

3. 患者亦可直接至医患沟通办公室投诉，地点医患沟通办公室，电话 0561-3198132 。

4. 12345 投诉信息反馈，由医院监察室负责处理。医患沟通办公室协助。

二、投诉的现场处理

1. 专职接待员接待，接待时应热情并认真听取、记录患者对我院的医疗、护理、医技、行政、后勤及其它工作提出的意见和建议；

2. 专职接待员对病人所提出的批评、建议，应认真做好记录，并及时与相关部门和人员协调处理，争取现场解决；

3. 行政总值班，应及时记录和及时处理值班期间发生的患者投诉，对于不能立即解决的，事后应在第一时间与专职接待员做好交接手续。

三、投诉的分流、处理与考核

1. 专职接待员对患者的投诉，不能立即协调与处理的，应当根据患者投诉具体情况，亲自将患者引导分流至相关部门作进一步处理；

2. 具体分流路线：医疗方面的投诉由医务处、门急诊部负责解决；护理人员方面的投诉由护理部负责解决；行政管理方面的由院长办公室负责解决；后勤服务方面的由总务科负责解决；其它的根据实际情况酌情分流；

3. 专职接待员对分流至相关科室主任、护士长处理的投诉应做好分流记录和交接手续，并跟踪处理结果与患者满意度；

4. 各相关科室主任、护士长对分流至本部门的投诉必须做好解释、安抚工作，尽最大努力将矛盾与纠纷化解或减轻；对不能解决或暂时解决有困难的必须将有关信息反馈给上级及专职接待员，同时对患者做好解释工作；

5. 专职接待员对涉及医院声誉和形象的重大投诉以及违纪违规方面的投诉必须立即向上级汇报；

6. 投诉的接待、分流和处理与科室综合目标考核挂钩；

7. 专职接待员的日常管理由门急诊部负责。

附件 4:

投诉受理工作流程

患者或家属对诊疗过程提出异议

