

# 常州市武进人民医院文件

武医发〔2022〕33号

## 关于印发专属 网格平安医院创建实施方案的通知

各科室（病区）：

为深入推进平安医院建设工作，更好地维护广大人民群众的利益，和谐医患关系，优化执业环境，根据《关于加强专属网格治理助力平安武进建设的指导意见》（武平安组〔2021〕4号）和《武进区卫健系统专属网格平安医院创建的实施方案》文件精神，结合专属网格平安医院创建目标任务与医院实际，现将《专属网格平安医院创建实施方案》印发给你们，请遵照执行。



# 武进人民医院专属网格平安医院创建实施方案

为深入推进平安医院建设工作，更好地维护广大人民群众的利益，和谐医患关系，优化执业环境，根据《关于加强专属网格治理助力平安武进建设的指导意见》（武平安组〔2021〕4号）文件精神 and 《武进区卫健系统专属网格平安医院创建的实施方案》，结合专属网格平安医院创建目标任务与医院实际，特制定本方案：

## 一、指导思想

全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，认真学习贯彻习近平总书记关于平安中国建设的重要指示精神 and 视察江苏重要讲话精神，坚持习近平法治思想和总体国家安全观，以防范化解影响安全稳定的突出风险为着力点，统筹发展与安全，以专属网格平安创建为切入点与抓手，不断创新与完善管理机制，着力提升平安医院综合治理机制现代化、科学化水平，助力“平安武进”的建设。

## 二、专属网格平安医院创建工作领导小组

组 长：金建华

副组长：徐学忠

组 员：狄 璠、徐志良、郝冬琳、张泽峰

领导小组下设办公室和考核组，办公室设在投诉管理科，由李俊波同志兼任办公室主任，具体负责创建工作的组织、协调、检查和考核工作。

1. 医疗质量考核组：徐文艳、王丽雯、刘俊、薛丽娟、吴赛萍、李晓敏、朱虹
2. 医疗服务考核组：江敏、吴竹珍、李婷、夏军、薛丽娟、杨明珠、薛莲

3. 医德医风考核组：杨明珠、路定珍、吴竹珍、李俊波
4. 医疗费用考核组：张桃英、朱秀亚、杨芝香、王丽雯、李俊波
5. 医院安全考核组：李俊波、潘志平、胡维英、徐文艳、陆雪冬、蒋志刚、徐奕超

### 三、目标任务

**1. 切实改善医疗服务。**加强医德医风和医疗法律法规、规章制度教育，使广职工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。充实临床诊疗力量，合理安排工作时间，保证病人及时就诊。加强医患沟通，完善沟通内容，改进沟通方式，注重沟通效果。切实加强医院基础管理，建立健全医疗安全管理组织，落实各项核心医疗工作制度和安全措施，保证医疗仪器设备合法、合理、安全使用，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。

**2. 提高医疗服务质量。**加强医疗质量管理，时刻坚持“以病人为中心”，以质量为核心，以质量安全为主题，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之中。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，并将考核结果与个人考核挂钩，确保医疗技术人员自身技术素质的不断完善和更新，全面提高了医务人员业务素质，为专属网格平安医院创建工作打下坚实的业务基础。

**3. 防范化解重大纠纷隐患。**深化风险防控“四项机制”建设，

根据专属网格属性，健全矛盾纠纷排查调处机制，确保单位内部矛盾纠纷能够得到有效预防和及时化解。首先，积极推进医疗责任保险制度，建立医疗纠纷第三方人民调解机制，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。其次，制定医患纠纷预防处置预案，依法妥善处理好医患纠纷。坚持预防在先、发现在早、处置在小的原则，建立健全医患纠纷预防处置机制，周密落实相关防控措施，并运用综合手段，努力化解各类医患纠纷，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。最后，充分发动和汇聚各方力量，对接司法、公安等部门与综治中心，常态化做好风险防控工作。

**4. 完善医院内部安全防范体系。**定期组织重点安全岗位工作人员进修学习和培训，落实各项内部安全保卫措施。建立健全治保会、护院队、义务消防队等群防群控组织，加强医院内部技防设施建设。落实安全生产责任制，开展经常性安全检查，加强消防安全生产工作，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预案，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，特别要加强对各类毒种、菌种、放射源和各类危险化学品的管理，有效遏制建筑施工、设施维修、特种设备维保等领域重特大安全事故。

**5. 强化安全措施，维护医院治安。**加强与相关部门的协作配合，加大对各类违法违规行为的查处力度，健全扫黑除恶斗争长效机制，着力常态化推进扫黑除恶。定期组织重点岗位工作人员学习培训，落实各项内部安全保卫措施。认真落实总值班制度，明确职责，值班期间要进行全院巡视，切实把防火、防盗、防破

坏等治安防范措施落实到实处，并严格填写值班记录及交接班记录，杜绝重大可防性案件发生。严格落实科室安全责任制，搞好不稳定因素排查，发现问题立即整改。制定人防、物防、技防应急措施，确保全院不出现重大责任事故。

**6. 加强医德教育，纠正不正之风。**深化治理商业贿赂，有效预防职务犯罪是创建“平安医院”的一项重要工作。全面组织开展医德医风教育活动，以新时期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，努力把开展创建人民满意医院（科室）活动落实到实处，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，继续开展治理商业贿赂工作，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，防止不正当交易和商业贿赂行为，有效的预防职务犯罪。

**7. 加强平安医院建设宣传教育。**全面总结提炼近年来系列平安医院创建工作中的典型经验做法，打造具有武医特色的平安创建工作品牌。积极拓展系列平安创建的宣传阵地，注重运用医院网络平台广泛开展宣传，营造浓厚社会氛围和良好舆论环境。加强普法教育宣传，严格单位内部教育管理，增强单位职工法治观念，自觉遵守法律法规，有效预防和减少违法犯罪。

#### **四、工作要求**

**（一）提高认识，加强领导。**专属网格平安医院创建工作由创建工作领导小组负责，切实加强领导，以问题为导向，严格落实目标责任制、责任追究制，解决相关疑难事项。领导小组办公室承担日常创建工作组织统筹职能，分管领导兼任总网格长，负

责专属网格日常工作监督，确保本单位不发生严重的恶性伤医案件、大规模群体性事件、涉黑恶势力案件及其他涉医违反案件的发生。

（二）加强宣传，健全机制。医院要加大宣传力度，发挥微信平台、电子屏、专栏等舆论宣传阵地作用，广泛宣传平安医院创建指导思想、原则和目标任务，要及时总结取得成效和经验做法，将有效措施制度化，建立科学、合理的专属网格平安医院创建工作长效机制。

（三）加强督查，确保实效。领导小组办公室要组织各考核小组经常性开展自查、督查，力争无恶性伤医案件、大规模群体性事件、安全生产事故等事件的发生，同时不断提高医疗服务质量，建设医疗纠纷案件的发生，并认真总结新经验、新成效。同时将适时组织督查，排查责任清单中的风险点，对排查出的各类安全隐患的不及时上报、不及时处理的部门和个人予以通报批评，必要时将追究部门负责人和具体责任人责任，保障创建工作责任落实。