## 乌审旗卫生健康委员会关于

## 印发2022年乌审旗“平安医院”建设

## 工作方案的通知

乌卫健发〔2022〕99号

各公立医院、各社会办医疗机构：

现将《2022年乌审旗“平安医院”建设工作方案》印发给你们，请认真遵照执行。

 乌审旗卫生健康委员会

 2022年8月24日

2022年乌审旗“平安医院”建设工作方案

为深入推进乌审旗“平安医院”建设，维护正常医疗秩序，构建和谐医患关系，根据《关于推进医院安全秩序管理工作的指导意见》（国卫医发〔2021〕28号）精神，结合我旗实际情况，特制定本方案。

一、总体目标

以构建和谐医患关系为中心，以推进医疗责任保险制度、完善医患纠纷第三方调解机制为重点，与“改善医疗服务”行动相结合，加强多部门配合，加大工作力度，突破重点难点，全面整体推进，探索建立“平安医院”建设的长效机制，努力实现医院安防系统全面达标、医疗执业环境明显改善、医院及周边安全状况明显好转、医疗服务质量明显提高、医患关系更加和谐，杜绝暴力伤医案件和重大治安事件的发生，为人民群众创造安全有序的诊疗环境。

二、工作要求

**（一）统一思想，提高认识。**“平安医院”建设是创造和谐稳定的社会环境、全面建成小康社会的必然要求，是促进医疗卫生事业发展的重要保证。各有关部门要从维护稳定、促进发展的，从创造良好的医疗环境的认识出发，把“平安医院”建设工作摆到更加重要的位置上。

**（二）结合实际，突出重点。**要确立大平安的观念，按照确保大稳定、大安全的要求，对带有普遍性问题予以高度重视，统筹考虑，既要全面抓，更要结合实际突出重点抓，要始终把医院的稳定、患者和职工的生命、财产安全作为“平安医院”建设的重中之重。

**（三）立足经常，重在落实。**“平安医院”建设工作是一项长期性的任务，需要长期抓，经常抓，既要有长期的计划，又要有短期的安排，各单位要把“平安医院”建设工作作为一项经常性的工作来抓，把“平安医院”建设的各项工作任务落到实处，务求取得实效。

**（四）加强宣传，营造氛围。**“平安医院”建设工作是造福广大职工和患者的一项重要举措，需要广大职工的共同参与，要通过多种形式广泛宣传，努力营造人人关心、人人支持、人人参与“平安医院”建设的浓厚氛围。重复调动广大职工参与“平安医院”建设的积极性和创造性。

 三、主要任务

**（一）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，使广大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，持续提升医务人员防范和化解医疗安全风险的意识和水平。创新服务流程，优化诊疗环境，充实门诊医师，合理安排工作时间，坚持准时开诊，保证病人及时就诊。公立医院要严格执行药品零差价和住院病人日清单制度。

**责任部门：**旗卫生健康委员会。

**（二）持续提高医疗服务质量。**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。“平安医院”建设首先要提高医疗质量，提升医疗服务水平。实行全面质量管理，狠抓规章制度的落实，时刻坚持“以病人为中心”，以“医疗质量为核心”，以“医疗安全为主题”，认真落实各项规章制度，严格执行诊疗技术规范、常规。强化“三基三严”训练，不定期举行各级各类医务人员考核，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，全面提高医务人员业务素质，为“平安医院”建设打下坚实的业务基础。

**责任部门：**旗卫生健康委员会。

**（三）依法妥善处置医疗纠纷。**依据有关法律法规，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。各级各类医疗机构要严格落实医疗纠纷投诉接待制度，健全组织机构，畅通投诉渠道，依法妥善处理好医患纠纷，并于医疗纠纷第三方调解机制及医疗事故鉴定制度的有效衔接。坚持预防为先、发现为早、处置在小的原则，建立健全医患纠纷预防处置机制，周密落实有关防控措施，并运用综合手段，对近年以来的医疗纠纷案例进行研究分析，查找医疗管理、医疗质量、医疗技术等方面的深层次原因。努力化解各类医患纠纷，防治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。

**责任部门：**旗卫生健康委员会。

**配合部门：**各级司法部门。

**（四）加强医德医风教育，纠正不正之风。**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。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，有效预防职务犯罪，促进“平安医院”建设可持续发展。

**责任部门：**旗卫生健康委员会。

**（五）强化安防系统规范化建设。一是**各级各类医疗机构要按照《医院安全技术防范系统要求》（GB/T31458-2015）和《国家卫生计生委办公厅公安部办公厅关于加强医院安全防范系统建设的指导意见》（国卫办医发〔2013〕28号），规范配置安防设施设备，按照在岗医务人员总数的3%或每20张床1名或日均门诊量的3‰的标准，合理配备专职安保人员，并且要对现有安防系统进行升级改造，增加购置网络与安全硬件、服务器与储存设备、终端设备、专项设备、机房配套设备、基础软件、应用软件设备等，应用高新科技与创新技术，建立重点人群预警机制。医疗机构安保人员应持保安员证上岗，加强日常安全培训和应急演练，提高突发事件应急处置能力。2022年底全旗二级及以上医疗机构（包括社会办医疗机构）安防系统建设全部达标。**二是**实施入院安全检查，二级及以上医疗机构要充分利用常态化设置预检分诊点有利时机，选择性配备通过式金属探测门、微剂量X射线安全检查设备、手持式金属探测器、液态危险化学品探测仪等设备，配备安检人员，对进入医疗机构的人员进行全员安全检查，防止不法人员携带刀具、爆炸物品、危险物品进入医疗机构，有条件的二级医疗机构可以开展入院安检。**三是**加强医疗机构内部安全管理，要在医院重要部位、重点科室、重点部门增加安保力量和安保设施，二级及以上医疗机构全部设置门禁系统，防范不法入侵、盗窃、抢劫、破坏事件发生。要加强对剧毒、麻醉、精神、放射性药品、各类危险化学品、菌种的管理，严防发生流失事件，保证医疗机构内部管理有规有序。**四是**加强物防建设，医院进出口位置配备应急防护8件套，出入口设置不低于60公分隔离墩的防冲撞设备。**五是**加强技防建设，二级以上医疗机构安装一键式报警器并与公安机关联网、在重点要害部位安装高清监控（保证硬盘存储时间不低于90天）。**六是**加强内部安全保卫制度建设，制定相关责任人负责制度、进出口登记查验制度、制定并进行相关应急预案的演练等制度。**七是**加强内部单位人员的背景政审，对经常接触麻醉药品和从事麻醉药品的工作人员进行定期背景审查和定期体检。

**牵头单位：旗卫生健康委员会**。

**配合单位：**旗公安局。

**（六）建立联防联控工作机制。一是**建立医警无缝对接，二级及以上医疗机构要保证警务室建设场地、物资和设备，积极与辖区派出所联合建立医疗机构警务室。2022年底前，全旗二级及以上公立医疗机构要完成警务室建设。**二是**各医疗机构要在公安部门指导下，完善突发事件处理流程，建立涉医案件处置快速反应机制。2022后每年年至少组织一次应急演练，提高涉医突发事件现场处置能力。**三是**各医疗机构的临床科室对有苗头的人和事，迅速报告医疗机构主管领导及相关部门，及时排查处理各类风险隐患。各医疗机构内部治安保卫部门要与医疗机构警务室定期分析治安现状，做到问题早发现、早预防、早处置。**四是**严厉打击涉及医疗机构的涉黑涉恶行为和其他违法犯罪行为，卫生健康部门要与公安、检察、法院等政法机关进行部门联动，加大对以非法手段威胁、干预、操控、破坏医疗卫生机构正常秩序的涉黑涉恶线索的摸排和查办力度，重点打击整治涉医黑恶违法犯罪、涉医缠访闹访和长期霸床扰乱医疗秩序等行为。**五是**持续整治医疗乱象，保持打击医疗诈骗、虚假宣传、强制消费、术中加价、乱收费、欺诈骗保等医疗乱象的高压态势，促进医疗行业规范有序发展。

**牵头单位：**旗卫生健康委员会。

**配合单位：**旗政法委、公安、检察、法院、市场监管、医保等部门配合。

**（七）严厉查处涉医伤医案件。一是**运用综合手段，防止因医患纠纷引发群体性事件和恶性事件，对各种伤害医务人员人身安全、扰乱医疗秩序等违法犯罪行为“零容忍”，对侮辱、威胁、恐吓、殴打医务人员、非法限制医务人员人身自由、持凶器伤害医务人员、严重威胁医务人员人身安全的暴力伤医违法犯罪，坚决依法严厉打击。**二是**对在医疗机构违规停尸、摆设灵堂、摆放花圈、焚烧纸钱、聚众滋事、堵塞大门等扰乱医疗机构正常秩序行为，依法果断处置。**三是**对非法携带管制器具，或者携带斧头、菜刀、棍棒、易燃 易爆等危险物品进入医疗机构的，坚决依法查处。

**牵头单位：**旗公安局。

**配合单位：**旗卫生健康委员会、政法委配合。

 四、保障措施

**（一）加强组织领导。**各相关部门要把“平安医院”建设、维护安全有序的医疗环境作为一项重要政治任务，医疗机构主要负责人是“平安医院”建设的第一责任人，卫生健康部门按照“属地管理、分级负责”的原则依法强化监督指导责任，主要负责同志要亲自抓、负总责，分管领导要直接负责，主动靠前指挥。要将社会办医疗机构纳入“平安医院”建设范围，一体推进“平安医院”建设工作。

**（二）加强统筹协调。**各部门要定期召开联席会议，完善工作机制，制定实施细则，细化任务分工，稳步推进落实。卫生健康部门要与政法部门牵头，联合各有关部门积极参与、密切配合、各司其职，联合推进“平安医院”建设工作。

**（三）加强宣传动员。**各成员单位要通过各种渠道加大相关法律法规知识宣传，尤其是在实施入院安检等重要措施之前，要广泛开展宣传，使维护医疗安全、防范暴力伤医案件的意识深入人心，使群众对开展入院安全检查的重要意义有充分认识。同时密切关注涉医伤医事件的舆情变化，做好舆论引导工作。

**（四）建立长效机制。**卫生健康部门要不断总结经验，适时推广经验，提高质量，要把“平安医院”建设工作与医院的其他工作紧密结合起来，互相促进，互相提高，尤其要做好经常性和基础性工作，建立健全“平安医院”建设工作的各种档案和资料，努力推进“平安医院”建设的制度化、规范化建设。

抄送：旗委政法委、旗委宣传部，旗卫生健康委员会、法院、检察院、公安局，司法局、市场监督管理局、医保局。

 乌审旗卫生健康委员会 2022年8月24日印发