

医院门诊部医疗安全活动总结

篇1：医院门诊部医疗安全活动总结

今年门诊在院领导的正确领导下，围绕医院的中心工作，开展医疗服务，努力营造病人至上、以人为本、不断提高质量和安全。20xx年的具体工作安排如下：

一、主要目标

- 1、门诊业务收入达到xxx万元。
- 2、辅助检查达到xxx万元。
- 3、门诊病人满意度 95%。

二、科室管理

科学、全面、合理、高效的管理是科室医疗质量和医疗安全的有力保证，为了切实提高科室的整体管理水平，本年度将主要抓好以下几项工作：

1、加大科室行政管理力度。

严格执行医院门诊部工作规章制度，不断提高管理质量和效率。不定期深入门诊各科室，发现问题及时协调解决。对违反规章制度的科室或个人按照医院奖惩管理办法采取教育、劝导、经济处罚等方式及时公正处理，努力培养员工爱岗敬业，自觉遵纪守法的良好习惯。

2、大力倡导“以人为本”的管理理念。

在门诊管理工作中积极调动工作人员的积极性，定期与员工进行交流，认真听取他们对科室发展和管理的意见和建议，充分发扬科室管理的民主化和人性化。

3、明确门诊管理职责，加强门诊管理规范，坚持以病人为中心，不断改进医疗服务质量，更好地服务患者、服务临床、服务社会。

三、狠抓医疗质量与医疗安全，提升医疗服务水平。

医疗质量是医院的生命线，不断提高医护质量是科室管理永恒的主题。本年度将从以下几个方面抓好医护质量管理工作，确保全年医疗安全。

1、加强医疗安全教育和相关的法律法规学习，严格执行《执业医师法》和《医疗事故处罚条例》中相关规定，规范医疗行为，做到依法执业，增强法律意识和自我保护能力，并尊重病人知情权和选择权，避免医疗纠纷发生。

2、建立健全医疗质量和医疗安全管理控制体系，加强质量控制，严格落实医疗文书书写规范对门诊登记及各种医疗文书的书写质量定期检查。加大医疗安全管理的力度，消除一切不利于医疗安全的隐患。

3、加强医护人员的“三基三严”培训和继续教育，医技科室每月制定学习计划，一月一次，每季度进行考试测评。促进医护人员主动学习，不断掌握新知识，不断提高专业技能。

4、加强传染病防治工作，发现时及时报告，并积极配合医院各部门，做好重大传染病的监测和群防突发公共卫生等。

5、做好门诊特殊病人的管理，防止医闹发生，不断提高门诊质量和安全，认真做好与各科室的沟通，每月一次。

四、安全生产工作。

安全生产工作责任重大，不容忽视。为了保证医院的安全生产，门诊部要做好全年安全生产工作计划，不断完善安全生产工作制度及各项应急预案。

五、提高门诊服务水平。

加强科室职工的素质教育、职业道德教育、行为作风建设、医德医风教育、法制教育摆在重要位置，并通过开展实质性的工作帮助职工树立“以人为本”全心全意为人民服务的意识和正确的世界观、人生观、价值观。积极参与岗位练兵、三好一满意活动，不断提高科室的管理水平、医疗质量和服务质量，让广大人民群众真正得到实惠。妥善处理患者的投诉工作，定期做好患者满意度调查。

六、人才培养。

人才培养是医院在发展中不可缺少的主要内容，部分专业技术人才缺欠，目前来说，专业技术工作人员较缺少，需采取有效措施，进行培训进修解决。上半年检验科、放射科准备各送一人去上级医院进修三个月。吸取外界创新知识，开拓进取，提高辅助检查诊断技术水平。

七、做好门诊的卫生保洁的考核和管理。

做好门诊卫生的督导和考核，为病人提供卫生、温馨、悦目、舒心的就医环境。

篇2：医院门诊部医疗安全活动总结

自 年4月10日开始至 年7月20日我院开展了医疗安全百日活动，活动

期间我们认真学习文件精神，详细制定工作计划，积极采取有效措施，坚持“以病人为中心”，以事实为基础，以各项法律法规和医疗管理规范为准绳，以耐心细致的工作作风，进行医疗纠纷的应诉和解决工作。现将医疗安全百日活动期间的工作总结如下：

一、活动伊始，我们就医疗安全百日活动的指导思想和总体要求进行了认真的学习，并根据医疗安全科的工作实际分析了医疗安全百日活动期间的工作重点，制订了百日安全活动期间的具体事实方案：

1、首先我们把规范投诉接待、认真调查核实、充分客观评估、优选解决方案等几个问题作为活动期间的重点。在规范投诉接待方面，我们在原有的接待投诉登记的基础上，增加了几项内容，就是让病人详尽地叙述整个事件的过程和投诉质疑的问题，然后帮助病人组织文字描述，耐心细致地向病人和（或）家属讲解医疗纠纷国家规定的每一种解决方式名称和具体运作方式，让投诉人员核实投诉登记内容并签字，将原有的只留取投诉方一种联系方式的做法改为留取两种或以上联系方式，以避免因为通讯不便而引起的误解，从而保证了和投诉方的联系通畅。在对纠纷病例的调查核实方面，我们采取了新的改进，就是让科室相关人员全程和有效地参与。所谓全程参与，就是在调查核实的整个过程当中让科室相关人员积极参与，以认真务实的态度和严谨客观的作风来还原整个事件的真相，从而来针对病人投诉的问题及病人未涉及的医疗过程中的不当或过失之处进行分析。在充分客观地评估方面，我们和科室及相关专家进行了积极地探讨，务求整个调查过程的严肃认真和客观真实，从客观真实的事件还原中，根据国家相关的法律法规和各种医疗规范，坚决本着实事求是的原则进行责任分析和评估，为公平、公正、合理地解决纠纷提供理论上的依据。在优选解决方案方面，我们把以往解决的医疗纠纷案件进行了回顾，从中分析各种纠纷解决方式的优缺点，本着以病人为中心，以事实求是为准则，以法律法规为准绳，以公平公正为目标，兼顾各种与医疗纠纷的解决相关联的因素的影响，选择最优化的解决方案，以最大程度地保护医院和广大医务工作者的合法权益。

2、在整个医疗安全百日活动期间，我们在进行医疗纠纷解决的同时，还根据对以往纠纷的总结归纳了一些医疗纠纷防范的经验和方法，通过各种方式与相关临床科室的医务人员进行交流沟通，特别是在医疗纠纷的解决过程中，科室相关人员的全程参与使相关医务人员充分地体会了当前医患关系的现状和增强医疗纠纷防范意识的重要性。

3、在百日安全活动期间，我们还对纠纷解决的具体方法的改进做出了探索。比如在与病人和（或）家属的沟通中，我们进行了谈判人员的有目的地筛选，让病人和（或）家属中的表达能力和沟通能力强的人进行沟通，或者是建议其选择并授权代理人的方式进行沟通和解决，从而大大地提高了纠纷解决的效率，也避免了原本可能出现的很多误解和纠纷解决陷入僵局的情况。在对待无理取闹的病人和（或）家属的谈判中，坚决秉持客观的态度，以事实为依据，以各种国家规定的医疗纠纷的解决方式为准绳，以有理、有力、有节地工作方法作为手段，在医院保卫科及当地公安部门的协助下，坚持原则，灵活机动地进行调解工作或鉴定和诉讼工作。

二、综合分析整个医疗安全百日活动期间的医疗纠纷，我们总结了部分医疗

纠纷发生的特点和原因并提出了一系列的整改措施。

1、医疗纠纷的特点主要有以下几种：

医疗纠纷的原因越来越复杂化

病人提起投诉的事由逐渐指向整个医疗过程中的细节问题，也更加专业化。

非医疗事故引发的纠纷比例大技术事故引发的医疗纠纷占总医疗纠纷的比例下降，而服务态度不到位、言语生硬冰冷、知情权、同意权得不到充分尊重引发的医疗纠纷却提高了。

要求经济赔偿数额不断增大医疗纠纷总是与经济利益密切相关，患者在医疗纠纷处理中向医院提出经济补偿已成为主要目的。

医疗纠纷处理难度大医疗纠纷是医院管理中经常遇到的突发事件之一，由于涉及患者的健康和经济利益，处理起来难度较大。近年来，人们受价值观念、法律意识、新闻舆论和社会综合因素的影响，医疗纠纷涉及因素更为复杂，处理难度随之加大。

需法律部门处理的医疗纠纷增多随着社会主义法制建设和完善，患者维权意识不断增强，在医疗纠纷发生后，要求通过法律途径解决医疗纠纷的案例逐年增多。

医疗纠纷社会波及面大以往的医疗纠纷多在医院内部就予以解决，但患者和家属为了取得更高的经济赔偿，往往将医疗纠纷推向社会，有的甚至陈尸要挟，殴打医护人员，损坏医院公物；有的动员各种力量，利用各种关系向医院施加压力；有的力图通过新闻媒体制造有利于己方的舆论；有的反复到各级卫生主管部门，甚至政府所在地告状、无理纠缠，企图利用社会力量压服医院，这些都会使矛盾激化，增加解决问题的难度。

2、医疗纠纷形成的原因方面：

医疗负担的加重医疗改革后个人负担的加重易在医疗活动中转为对诊治的不满，引发纠纷。改革后的医疗政策增加了个人负担医疗费用的比例，患者及家属不明原因，认为医疗费用过高全是医院的错，是医院收费太贵造成的，从而产生不满情绪，这种不满情绪极易转化为对诊治的不满。

维权意识的提高患者维权意识的提高，对病情、治疗、费用知情权有更迫切的要求，而医务人员忽略这些权利，并未详尽告知，由此引发纠纷。医护人员在执业过程中必须尽到结果预见义务、结果回避义务和特殊注意义务。主要指医务人员应当履行依法告知患者病情和相关的注意事项的义务（若遇特殊患者，家属要求向患者隐瞒病情的除外，相关事宜可告知患者近亲），如实施实验性、试验性临床检查、治疗，检查人员、治疗项目的收费可能会造成重大经济负担（必要检查、治疗项目除外）；创伤、侵入性治疗、检查，患者因病情发展需要更改、调整治疗手术方案；病情危重，即使抢救也可能无法挽回生命；患者拒绝医生提供的治疗方案

后的不良后果或转归；其他可能产生不良后果的诊断、治疗活动。

医疗行为的过失医疗过失行为造成患者的伤残、死亡或财产损失等，引起患者及其亲属的愤恨和不满。在《消费者权益保护法》公布实施后，越来越多的患者把自己看成是医疗服务的消费者，以为自己付费后就要享受最优质的医疗护理服务。患者更加注重保护自己的合法权益，当医疗机构出现医疗过失行为而导致患者伤残、死亡或财产损失时，患者及家属就会认为自己的权益受侵犯，从而引发纠纷。

医疗水平的局限医疗水平无法满足患者的主观需求，引起纠纷。医疗工作具有专业性、特殊性、高风险性。我国的医疗水平与发达国家相比，某些领域还有很大的差距，不能以发达国家的医疗技术来要求我国的医务人员。另外，医疗领域还存在着许多未知的领域，等待着医务人员去探索、发现。医疗理论技术的提高也必然存在着一个逐渐摸索和积累经验的过程。

医护自身的问题引发纠纷的往往不是疑难问题，而是一些显而易见的常规问题。周末及上下班时间是易发生医疗差错的高风险时段。其间由于医护人员擅离职守，或因检查过程中医护陪同缺失而导致病情加重得不到及时有效地治疗，有经验医生未当班等因素，往往导致一系列差错事故的发生，从而引发纠纷。医护人员态度不好、责任心不强、工作不认真、医疗技术差、未遵守医疗保密制度，引起患者的不满，产生纠纷。医务人员的态度不好经常是引发医疗纠纷的导火索，而医疗技术差往往是医疗纠纷的中心，不遵守保密原则而引发的纠纷也时有发生。

舆论导向的偏差社会舆论与新闻媒体对医疗系统存在的问题不恰当的报道，使患者对医务人员产生不信任，认为患者到医院就应该完全治愈，不尊重医学的客观性，引发医疗纠纷。

医闹的存在和非法手段谋求经济的赔偿医闹组织目的性强，分工明确，要求巨额的赔偿。医闹人员文化程度低、法制观念薄弱，经常会使用一些违法的手段，如围堵病房，让医务人员无法开展正常的医疗工作。有的医闹者殴打、囚禁医院领导和医务人员，侵犯医务人员的人身权利。

3、医疗纠纷的应对措施：

强化法律意识随着医疗纠纷的逐渐增多，医院的各个部门，应从法律的角度研究医院工作流程的合法性。如病史记录的法律效应，资料保管、封存的合法性，患者知情同意书的法律效力等。找出医疗护理工作中的法律漏洞，让每位医护人员学好法、用好法。从而维护医护人员的合法权益。

加强医疗规范的培训要减少和杜绝医疗纠纷，就必须从医护人员的培训着手，包括责任心、工作态度、专业技能的培训。责任心、工作态度是决定一名医护人员是否优秀的决定因素。对患者负责、有责任心，才能不断钻研，努力探索新知识、新方法，提高诊疗技术

，临床诊疗中要耐心细致观察病情，发现病情变化并给予及时治疗和抢救。加强技能培训，特别是新生代的医务人员，鼓励创新，但更重要的是扎实的基本功。培养良好的学术氛围，各部门定期学习交流，不断总结经验，探讨最佳治疗方案。

加强与患者的沟通沟通是化解矛盾的重要手段，良好的沟通有利于纠纷的解决。在日常的医疗护理工作中就要落实好这项工作，将患者的每一次意见都予以认真地对待并给予及时解决。将医患沟通放在日常的考核工作中去，加大检查、考核的力度。全院加强协作，共同解决医疗纠纷，发生纠纷时请专业人士与患者做相关知识的讲解，避免纠纷的扩大和升级。

加强医疗文书的书写和保管病历首页要填写完整；查房、会诊记录要按规定的内容和格式书写；关键内容要记载清楚、详尽；书写人员、修改方式要符合规定；使用格式化病历要恰当；医疗文书要妥善保管。

继续保持医院保卫部门的保障作用发生紧急情况，如患者、家属围攻、殴打医务人员，妨碍医院的正常医疗秩序时，立即到达第一现场，控制局面，保障医务人员的人身安全，避免恶性事件的发生。

强化纠纷防范意识医院各部门都要认真学习医疗纠纷预警和防范意识，坚决执行各项规章制度和医疗规范，把对医疗纠纷的防范工作融合到工作中的每一个细节，深入到每一个医务人员的意识当中，时刻保持高度的责任感和良好的敬业精神，让医院的各项工作在合理、有序、规范、系统的轨道中运行。

篇3：医院门诊部医疗安全活动总结

根据射阳县卫生局下发的《关于全县“医疗安全百日竞赛活动方案》有关内容，我院组织人员对各项工作进行了认真的自查，现院感科总结报告如下：

一、加强组织领导，进一步贯彻落实《医院感染管理办法》及有关医院感染管理的标准、规范。

我院成立了以院长为组长的医院感染管理委员会，完善了医院感染三级管理体系，制订了各层级院感监控人员的岗位职责，责任明确。院感科负责全院的感控工作，并及时对科室相关工作予以正确指导，认真抓好感控日常工作。定期或不定期组织对各科室的感控工作进行督促检查，对全院的相关数据进行收集、统计、分析。强调各科室感控小组的职责，加强对感控小组成员的培训，定期检查相关制度、规范的落实情况，使各科室对感控工作重要性的认识逐步增强。

二、根据医院感染管理要求，做好感染监控工作。

1、加强手术室、产房等重点部门对消毒隔离制度及无菌操作技术的学习，严格遵守消毒隔离和无菌技术规程。紫外线灯消毒登记具体到每一支灯管，准确登记消毒时数、更

换时间、每周酒精擦拭时间，每半年测试紫外线灯管的照射强度，保证消毒的有效性，并作好详细记录。

2、对于医院感染病例或疑似病例，要求科室院感监控医生在24小时内上报并填写报表，组织进行诊断、分析，对导致院感发生的环节予纠正改善，持续改进。院感组成员定期到科室、病案室查阅病历，临床查看病人，及时发现院内感染病例及流行趋势并指导临床感控工作。

三、结合抗菌药物专项治理工作及“三好一满意”活动，加强科室间的合作及抗菌药物的使用管理，按照《抗菌药物临床应用专项整治活动工作方案》对医务人员进行全员培训，由业务院长及医务科每月调取门诊处方、住院病历详细了解院内抗菌药物应用情况，对不合理的用药、不合理的处方予以警示、处罚。

四、加强对消毒药械、一次性无菌物品的管理。严格检查购入产品的证件是否齐全，包装及质量是否过关，把好关口，购进后对相关物品按照要求进行贮存管理。严格防止将不合格的消毒产品、一次性无菌物品使用到病人身上，保证医疗安全。

五、加强医院感染管理知识培训，提高医务人员院感意识，从而使临床医务人员自发参与到院感管理工作中。对临床医生、护士进行不同层次、不同内容的培训，使每个人了解自己必须掌握的重点内容。

六、认真落实《医疗废物管理条例》，明确各类人员职责，加强医疗废物的管理并定期进行督促检查。要求各科室严格按照医疗废物分类目录进行收集、归类，严禁医疗垃圾与生活垃圾混放。医疗废物专人回收交接、运送至暂存点，避免造成泄漏、流失等不良情况。

七、加强医务人员职业暴露的管理，保障员工安全。强化医务人员职业暴露知识的培训，规范锐器的处置流程，要求每人掌握锐器伤后的处理流程，尽量减少职业暴露造成的危害。保证医务人员的安全。

八、存在的问题

部门医务人员医院感染意识仍有待加强，相关知识仍有所欠缺，手卫生执行力度需进一步提升，院感病例还存在迟报的现象，部分医务人员对职业暴露后的处理流程掌握不够，消毒隔离措施方面有些细节仍需加强；还未能开展细菌的培养与监测；重点部门（手术室、产房等）的布局与流程有待进一步规范。医院污水处理系统的管理还需加强等。

整改措施

1、要求全院各科室负责人要确实认识到院内感染的重要性，必须按照《院感管理规范》、《消毒灭菌规范》和《医院感染评审标准实施细则》的有关要求切实履行监管职责，结合本科室实际及时把存在的问题纠正过来，严格控制院内感染发生，提高医疗质量。

2、加强医疗废物的管理，各科室与总务科配合，规范执行，抓好医疗废物的处置工作。

3、加强院感流程管理，严格执行各项管理规范，督促各科室及时上报院感病例，每月进行漏报率调查，减少漏报病例的发生。

医院感染管理工作是医院质量管理的重要内容，此项工作牵扯到医院各个科室，贯穿于医疗工作的各个方面及全过程，需要全院每个人的积极参与，我们会在今后的工作继续遵照上级卫生部门的院感工作要求，不断规范和完善院感的各项规章制度和职责，使院感工作有序推进顺利开展，确保医疗质量和安全。