# **关于进一步加强医疗管理及行风建设的通知**

**黔卫计发【2018】24号**

各市、自治州卫生计生委，贵安新区卫生和人口计生局，仁怀市、威宁县卫生计生局，委直属各医院：

近期，我省个别医疗机构因发生医疗纠纷造成的舆情事件，反映了其内部管理和医务人员作风方面存在突出问题，也暴露出一些医疗卫生机构存在医疗质量安全、诊疗服务规范等方面的隐患。为全面加强医疗质量安全，进一步改善医疗服务，消除医疗安全隐患，减少医疗差错，杜绝医疗恶性事件的发生，切实维护好人民群众健康权益和生命安全，现就进一步加强医疗管理及行风建设的有关要求通知如下：

一、细化明确职责，全面落实责任。各级卫生计生行政部门和医疗卫生机构要坚持以人民为中心的发展思想，进一步提高对医疗质量安全及行风建设工作重要性的认识，切实强化医疗风险意识，始终把医疗隐患当作事故来对待，全面加强作风建设，千方百计提高医疗服务能力和水平。各级卫生计生行政部门对本辖区内的医疗质量安全和行风建设负有领导、监督和指导责任。各级各类医疗机构主要负责人是加强医疗质量安全和医德医风建设的第一责任人，负总责；分管负责人是主要责任人，负主要责任；科室主任及护士长是直接责任人，负直接责任；医护等技术人员是具体责任人，负具体责任。要牢固树立底线思维和“红线”意识，切实加强组织领导，建立健全医疗安全管理组织架构，制定并严格落实人员岗位职责制，消除侥幸心理、麻痹思想和松懈情绪，周密安排、精心部署，全力做好医疗质量安全、行风及医德医风管理等工作。

二、强化医疗管理，消除安全隐患。各级各类医疗机构要严格落实《医疗机构管理条例》《医疗质量管理办法》等文件要求，将18项医疗质量安全核心制度进一步细化，建立医疗质量安全不良事件信息采集、记录和报告制度，健全医疗安全与风险管理体系，完善医疗安全管理与风险防范相关工作制度、应急预案和工作流程，持续改进医疗质量。严格执行医疗规范、指南、操作规程，坚决杜绝违反医疗操作常规的行为发生。建立健全医疗安全评价和监管体系，充分运用信息化手段加强日常管理和监督检查，确保各项制度措施落实到位。加强药品和医疗器械临床应用监管，强化不良事件等安全信息的监测，切实做好药品和医疗器械不良事件的报告和处置工作。继续实施年度医疗质量督导检查制度，扎实推进委直属医院提升医疗质量和改善医疗服务专项整治活动，全面落实全系统开展“牢记嘱托、感恩奋进”学习教育实践活动明确的各项任务，切实提高医疗服务质量。

三、加强行风教育，树立高尚医德。要认真贯彻落实《关于加强卫生计生系统行风建设的实施意见》《关于建立医务人员医德考评制度的指导意见（试行）》等文件要求，坚持把“九不准”作为行风建设“带电的高压线”，加强医疗机构从业人员行为规范教育，弘扬高尚的医德医风，增强医务人员遵纪守法意识，营造风清气正的执业环境。坚持“谁主管、谁负责”、“一岗双责”和“管行业必须管行风”的原则，全面落实行风建设工作责任制。各单位主要负责同志要切实履行行风建设“第一责任人”的责任，坚持重要工作亲自部署、重大问题亲自过问、重点环节亲自协调、重要案件亲自督办，扎实做好行风及医德医风建设与管理工作，不断提高广大群众对医疗行业的满意度。

四、做好沟通协调，加强日常监管。各级卫生计生行政部门和办医主体要切实履行监管职责，按照各自职责分工，建立沟通协调机制，加大监管工作力度，共同监督指导医疗机构加强医疗质量安全管理和行风建设。各级各类医疗机构要加强与属地有关部门汇报和沟通，争取当地政府及有关部门的支持和帮助；进一步完善医疗投诉受理、处理工作机制，医院主要负责同志作为第一责任人必须对重大医疗纠纷亲自安排部署、对社会影响较大的医疗纠纷亲自组织调解；按照“一门受理、首接负责”的投诉管理原则，设立固定投诉窗口和接待场所，并在门诊、病房等明显位置公布受理电话、窗口地址和处理流程。二级以上医疗机构必须设立专职部门、设置固定场所、落实具体人员，认真做好投诉举报受理、调处、反馈、报告及医患矛盾纠纷排查等工作，对于能够当场核查处理的及时查明情况妥善答复，对于情况较复杂需深入调查核实的要按照规定时限办结，确保群众合理合法投诉得到及时调查核实处理。

五、畅通信息报送，强化舆情监测。各地各单位要加强医疗纠纷等医疗安全事件、涉医舆情的收集、研判和评估，“一把手”务必亲自过问，增强舆情监测处置应对能力，切实做好应急预案建设，发生舆情事件时，积极与新闻媒体进行有效沟通，按照预案和工作流程及时调查处置，避免矛盾和舆情升级和转化。按照有关规定，及时向上级卫生计生行政主管部门报告医疗安全事件、涉医舆情，同时向同级政府及有关部门报告，争取更多的支持帮助，确保万无一失。

六、加强督导检查，纠正违规行为。各地各单位要对照医疗质量安全管理及行风建设的相关规定要求，加强日常监督检查，对检查发现的医疗服务不到位、医德医风推进不力、医疗机构命名不规范、违规发布广告、违规出租或变相出租科室（违规合作）等问题，帮助分析原因，明确整改措施，情节严重的，严肃问责追责。省卫生计生委将根据工作情况，适时组织力量进行重点抽查和面上检查，对责任落实不到位的单位和个人、以及违反医疗规章制度的医务人员予以全省通报批评甚至给予组织处理。

（此件公开发布）

2018年4月2日