

河南进一步强化 医院安全秩序管理工作

近年来,各地各有关部门密切协作配合,持续深化平安医院建设,加强医院安全防范系统建设,提升医院安全管理水平,

全省医疗安全秩序总体持续稳定,但扰乱医院诊疗秩序、伤害医务人员的各类案事件时有发生,有的造成严重后果和恶劣影

响,暴露出医院安全防范工作仍存在一些问题和薄弱环节。为进一步提高医院安全防范能力,有效维护正常医疗秩序,有力保

障医务人员和患者安全,坚决防范可能发生的安全风险,河南省卫生健康委同省委政法委、省公安厅根据国家卫生健康委等

四部门《关于进一步加强医院安全秩序管理的通知》等有关规定,在充分调研、广泛征求意见的基础上,结合全省实际,研究

制定印发《关于进一步强化医院安全秩序管理工作的通知》,现就进一步强化医院安全秩序管理工作通知如下。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大精神,以人民为中心,立足新发展阶段,贯彻新发展理念,构建新发展格局,坚持预防为主、标本兼治、底线思维、问题导向,切实增强安全风险防范意识,树牢防患于未然的安全理念,将医院

作为社会治安综合治理、防范化解矛盾纠纷的重点领域和场所,持续提高医疗服务质量,多元化化解矛盾纠纷,采取针对性措施加快提升医院安全秩序管理水平,为人民群众提供安全、健康、满意的医疗服务。

为群众看病就医、医务人员治病救人营造“安全、和谐、稳定”的良好诊疗环境,为推动医院高质量发展和健康河南、平安河南建设提供坚实有力保障,不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

二、主要任务

(一)加强源头治理

1.提高医疗服务质量。持续完善医疗质量管理控制体系,建立健全省、市、县三级质控组织,深入开展医疗质量千院行活动,推进临床路径管理,实施手术质量安全、病案内涵提升等专项行动,推动医疗质量安全核心制度、质量安全改进目标、质控工作改进目标、诊疗规范和操作指南等全面落实,持续提高不同地区、不同级别医院医疗服务同质化水平。树立以患者为中心理念,认真贯彻落实《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》,深入开展“改善就医感受,提升患者体验”主题活动,巩固扩大“提升医疗服务十大举措”成果,积极推行“便民就医少跑腿”七大举措,持续改善就医环境、创新服务模式、优化服务流程、强化服务意识,加强人文关怀、保护患者隐私,切实增强医疗服务优质性、便捷性、舒适性,努力打造有温度的医院、培养有情怀的医生,提供有关怀的医疗,不断提高患者满意度。医院要着力强化一院多区管理,加强病区管理,严格控制床位使用率,在充分保障医疗质量和安全的前提下,必要的急危重症床位的前提下,通过加快病床周转,有效满足患者的住院需求。

2.多元化解医患纠纷。认真贯彻落实《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》,持续健全完善医疗纠纷院内调解、人民调解、行政调解、司法调解、司法诉讼、保险理赔等有效衔接的多元化解长效机制,强化属地和主管部门管理责任,加强部门协调联动,依法依规维护医患双方合法权益,努力构建和谐医患关系。各级卫生健康委(中医药)行政部门要进一步健全完善医疗投诉处理、医疗纠纷行政调解工作制度,规范设置行政调解工作场所,配备必要的录音、录像、防护等设备设施,有条件的要设置专门行政调解室;要积极配合司法部门进一步加强医疗纠纷人民调解委员会规范化、专业化建设,充分发挥人民调解主渠道作用,提高调解效率,扩大调解成效。医院要加强组织领导,设立医患关系办公室或指定部门负责医疗纠纷预防和处理工作,健全完善工作制度和处理流程,规范设置医疗纠纷调解场所,有效预防和妥善处理医疗纠纷。要加强对医务人员医疗卫生法律法规、诊疗规范、职业道德等教育培训,确保依法依规执业、廉洁行医。要健全完善医患沟通机制,提高沟通能力,加强医患沟通,确保沟通到位,充分尊重患者及家属意愿。要健全完善投诉管理体系,规范并公开处理流程、联系方式

等信息,明确调查反馈时限,落实“首诉负责制”,积极受理患者投诉,力争在萌芽状态和初始阶段院内化解纠纷;对久未解决的医疗纠纷及信访问题,要严格落实领导包案制度,积极引导患者通过人民调解、行政调解、诉讼等方式解决。对上级部门交办的《风险提示函》等事项,要及时报告主要领导,制订措施,迅速应对,严防医患纠纷转化为信访问题,坚决遏制“民转刑”案事件。要逐件回顾分析医患矛盾纠纷产生原因,总结经验教训,及时完善医疗纠纷预防处理制度措施。

3.加强风险排查疏導。要督促、指导医院加强风险管理,完善风险识别、评估和防控措施,定期开展措施落实情况,及时消除隐患。医院每季度至少开展一次全面细致的安全风险隐患排查,重点关注重点时段、重点人群、重点区域,及时梳理安全风险薄弱环节、短板漏洞和医患矛盾纠纷发生情况,形成风险和隐患清单,建立整改台账,实行销账管理,立行立改,逐一化解、纠正。要全面开展实名制诊疗,实行住院患者探视实名登记制度,建立高风险人员预警提醒机制,对多次反映投诉、有过激行为或扬言伤人、多次到院无理缠闹、醉酒吸毒、有肇事肇祸风险的严重精神障碍患者等高风险就诊人员要重点关注,及时提醒医务人员,并安排安保人员陪诊,必要时实施盯防并报告公安机关,对当事人进行法制宣教、警示教育,严防发生个人极端案事件。要高度重视长期住院患者的心理状况,定期开展心理评估和辅导,及时发现由于心理问题导致的风险隐患,完善心理危机干预机制,采取有效措施及时化解。各级卫生健康委(中医药)行政部门要协同其他部门加强严重精神障碍患者管理治疗工作,做好随访、用药指导等,并积极采取针对性措施,防范在院精神障碍患者自杀、出走、伤人、损物等意外事件。公安机关要加强强制医疗所建设指导,强制医疗所要符合相关建设标准,做好治疗工作。

(二)提升安防能力

1.加强安防组织领导。医院要健全医院安全秩序管理工作领导机制,细化明确各职能部门(科室)责任分工,各司其职、各负其责,形成主要领导负总责、分管领导具体抓、专职保卫机构组织实施、职能部门和科室密切配合、全院“一盘棋、一股劲、一张网”的良好工作格局。医院领导班子要每季度至少听取一次安全秩序管理工作专题汇报,保卫机构要牵头组织有关科室动态监测分析医院

安全形势和医疗矛盾纠纷发生情况,每月通报存在问题和安全隐患,强化整改落实。

2.健全安防工作制度。医院要严格落实《企业事业单位内部治安保卫条例》《关于加强医院安全保卫工作的指导意见》《关于印发严密防控涉医违法犯罪维护正常医疗秩序意见的通知》《关于推进医院安全秩序管理工作的指导意见》《关于近期加强平安医院建设保障医务人员安全维护良好医疗秩序的通知》等文件要求,健全完善门卫、值班、值守、巡查、安检、消防、交通、反暴恐、风险排查预警、应急演练处置、安全宣教培训、现金、“毒、麻、精、放”药(物)品、易燃易爆物品及门(急)诊、住院部特别是重症医学科、手术室、儿科、妇产科、精神科、皮肤科、收费处、机房等重点场所的各项安防制度,建立内部检查、考评和奖惩制度,完善专职保卫人员和保安员的招聘、培训、防护、保险、激励等职业保障制度。

3.加强人防系统建设。医院要按照规定设立专职保卫机构(保卫处、科),配优配强专职保卫人员,提高专业化水平,确保安防力量满足工作需要。保安员数量应遵循“就高不就低”原则,按照不低于在岗医务人员总数的3%或20张病床1名保安或日均门诊量的3%的标准配备,有条件的可在在此基础上增加保安员数量。专职保卫机构的设置和保卫人员、保安员的配备情况要报属地公安机关备案。要在属地公安机关指导下,对专职保卫人员和保安员加强有关法律法规和保卫业务、技能培训,每年至少开展2次专门培训和考核,保安员经培训合格后持证上岗,切实提高职业能力水平。

4.加强物防系统建设。医院要在岗保卫人员和保安员配备必要的通信设备和防护器械。医院的供水、供电、供气、供热、供氧中心,计算机数据中心,安全监控中心,财务室,档案室(含病案室),大中型医疗设备、血液、药品和易燃易爆物品存放点等重点要害区域,应按照相关规定或标准设置围墙或栅栏等实体防护设施,出入口、挂号处等人员密集处要设置隔离疏導设施。

5.加强技防系统建设。要按照相关国家标准和行业标准,建立完善入侵报警系统、视频监控系统和出入口控制系统和电子巡查系统,并实现系统间互联互通。要设置安全监控中心,对本

单位技防系统的安全信息进行集中统一管理,实现医院内公共区域、重点区域视频监控全覆盖、无死角,并积极与当地公安机关联网。门卫值班室和投诉调解室要安装视频监控装置,投诉调解室要安装声音复核装置。要配备通信设备和后备电源,保证断电后入侵报警系统工作时间不少于8小时,视频监控图像保存不少于90天,系统故障要在24小时内消除。医院门(急)诊、各科室、重点要害部位等要安装一键式报警装置(有条件的,要加大布设密度),并与医院安全监控系统联网,确保发生突发事件时能及时通知保卫人员、保安员,迅速处置。

6.加强消防安全管理。各级卫生健康委(中医药)行政部门要会同消防等部门切实加强医疗机构消防安全管理,严格贯彻落实《医疗机构消防安全管理九项规定(2020版)》等各项规章制度,强化医院消防安全主体责任,完善消防安全工作机制,推进“智慧消防”建设,坚持日常巡查,突出巡查重点,改善更新设备设施,及时排除消防隐患,提高火灾预警和防控能力。严禁病房走廊加床、堵塞消防通道,严禁室内或公共区域吸烟,严禁民营医院及小型医疗机构消防安全工作失管漏管。

7.推进智慧安防建设。医院要积极应用物联网、5G(第五代移动通信技术)、大数据等现代科技手段,布建智能安防系统。各地要结合立体化、信息化社会治安防控体系等要求,进一步加强医院和公安机关数据共享,实现智能治理深度应用,构建医院及周边全域覆盖的安防合成化体系,最大限度防范预警危险因素。各地要探索打造一批智慧安防样板医院,提升安保工作的科技支撑能力。

8.加大守护巡查力度。医院要建立门卫制度,在各出入口、重点要害部位、住院部各病区、夜间值班科室等实施24小时值班守护制度,安排专人值守,加强对进出人员、车辆的检查,及时发现可疑情况。要加强安全防範动态管理,组织保卫人员、保安员定时和随时巡查,在医院出入口、停车场、门(急)诊、住院部、候诊区和缴费区等人员活动密集场所有针对性地加强巡查,夜间巡查时应当至少2人同行,并做好巡查记录。守护巡查中发现可疑人员、可疑物品要进行先期处置,对违法犯罪行为要及时制止,并立即报警。

9.有序开展入院安检。医院要建立安全检查制度,按照安检工作实际需求,配备通过式金属探测门、微量X射线安全检查设备、手持式金属探测器等安检设备,在主要出入口实施安检,防止人员携带刀具、爆炸物品、危险物品等进入医院。医院开展安检工作应当兼顾患者的就医体验,要为急危重症患者设置安检绿色通道,以安全、合法、便民为导向,不影响正常医疗秩序。自2023年起,三级医院及日均门诊量5000人次以上或实际开放床位1000张以上的大型医院要全面开展安检工作,其他医院要积极开展安检工作。

10.强化应急处置演练。医院要在属地公安机关的指导下完善突发事件应急预案,组建应急安队队伍,加强培训,开展演练,强化日常应急处突准备,提高医院突发事件响应速度和现场处置能力。每季度至少组织一次应急处置演练,针对暴露出的问题隐患,对应急预案及时进行调整优化和修订完善,进一步提高预案的实用性和可操作性,力争做到事态早控制、事件快处置、矛盾不升级。

11.加强安全宣教培训。医院要全方位、多形式开展安全宣传教育,在医院出入口、门(急)诊、住院部、候诊区和缴费区等人员活动密集场所,张贴或者悬挂严厉打击涉医违法犯罪、构建和谐医患关系和展现医务人员救死扶伤伟大精神的法律法规条文、海报和提示标语等,营造和谐有序安全就医良好氛围。要建立全员安全教育培训制度,在当地公安机关指导下,针对医务人员不同岗位,特别是重点岗位和新进员工,开展有针对性的安全防范教育和技能培训,提高医务人员的安全防范意识和应对突发事件能力。

(三)强化警医联动

1.加强医院警务室建设。要认真落实《关于在重点医院建立警务室的通知》要求,在二级以上医院和其他日常治安状况复杂的医院建立以属地公安派出所为依托的警务室,明确工作职责,强化医院警务室(站)规范化、专业化、智能化建设。警务室应设置在相对明显、独立的区域,配备必要警力,方便接受群众报警求助,有效震慑违法犯罪分子。警务室民警要加强到医院日常工作安全检查、指导、督促,指导医院做好安全防范系统建设和安全检查、巡逻防控、突发事件处置等工作。医院应当为警务室提供必要的工作条件,配备专职保卫干部、保安员与民警联合开展工作。对未设警务室的医院,要根据实际情况加强治安巡逻,落实安全保卫职责。

2.完善警医联动机制。各地卫生健康委(中医药)行政部门、公安机关应当建立涉医违法犯罪案件处置督办通报机制,将医务人员、患者对维护医疗秩序工作的满意度纳入涉医违法犯罪案件的考核评价范围,将涉医违法犯罪行为纳入社会信用体系,依法依规联合惩戒并通报其所在单位。要完善高风险就诊人员、涉医110警情和涉医案件违法犯罪嫌疑人等信息共享、预警机制,最大限度防范预警危险因素。要进一步健全涉医案件现场处置、医疗救治、新闻宣传、舆情引导、维护稳定联动处置一体化机制,明确处理流程、工作要求。要严格落实重大涉医案件“三同步”工作要求,在开展案件侦办工作的同时,及时发布权威信息,回应社会关切,协调宣传、网信等部门加强舆论引导和网络舆情监测,严防因有害信息传播和媒体炒作诱发效仿。

3.严打涉医违法犯罪。公安机关应当建立涉医案件督办机制,对发生在医院的110警情和刑事、治安案件,接到医院报警求助后,第一时间出警、控制案件现场,依法迅速受案、立案侦查。严厉打击故意损毁、占用医疗机构财物及在医疗机构起哄闹事、私设灵堂等涉医违法犯罪。对犯罪动机卑劣、情节恶劣、手段残忍、主观恶性深、人身危险性大,或者所犯罪行严重危害公共安全、社会影响恶劣的,要加强与检察机关沟通协调,统一证据标准,依法从严从速惩处。重大案件上级机关要挂牌督办,各地对典型案例要做好总结、通报,发挥法律震慑作用。

4.加强安全督查考核。各级卫生健康委(中医药)行政部门要会同公安机关,定期对医院安全秩序管理工作开展督查考核,将安全秩序管理工作纳入平安医院建设考核内容,作为医院评优评先的重要依据。要建立健全安全秩序管理工作考核评价机制,将考核结果作为医院领导班子年度考核的重要内容,对考核不合格的要进行约谈,限期整改。

三、工作要求

(一)提高思想认识

维护正常医疗秩序和医院安全,事关人民群众福祉,事关社会和谐稳定。各地各单位要进一步提高政治站位,把加强医院安全秩序管理作为一项重要政治任务,作为完善立体化社会治安防控体系、维护社会治安大局稳定、服务经济社会发展、构建和谐社会关系、保障群众安全有序就医的重要举措和民生工程来抓,全力推动各项措施落到实处、取得实效。

认真落实管理责任,指导、督促医院强化安全秩序管理,加强安全防范能力建设;要建立工作台账,制订目标任务表,根据各医院完成情况对账销号。医院要全面落实主体责任,主要负责人是第一责任人,要将安全秩序管理工作与医疗服务工作同谋划、同部署、同推进、同考核,加强安防工作组织领导,健全安防制度,落实安防措施,提升安防水平。医院发生重大医疗纠纷或突发事件要及时逐级报告,发生死亡或多人受伤的严重案事件,要第一时间向省级报告。

(二)压实工作责任

各级党委政法委、卫生健康委(中医药)行政部门和公安机关要

按照“属地管理、分级负责”的原则,各级党委政法委、卫生健康委(中医药)行政部门和公安机关要强化监督检查,用好用活督察、督办、暗访、约谈等督促工作形式,适时联合组织开展医院安全秩序管理工作情况检查、抽查、暗访和考评,并与平安医院建设密切结合、联动挂钩,重要情况及时向党委、政府汇报。对于因工作不到位造成严重后果或者恶劣社会影响的,要严肃追究相关人员责任;对政策措施落实到位,取得突出成绩的树立典型并予以表扬激励。

(三)强化监督考评