



“三学三问”之

学法规 谈感悟

综合治理 优化效能 用法治思维和方式助推平安医院建设

□ 璩凤英

习近平总书记在党的二十大报告中强调“坚持全面依法治国,推进法治中国建设”,充分体现了党中央对全面依法治国的高度重视。医院作为服务人民群众的重要机构,其法治化既是全面依法治国的客观要求,也是建立现代医院管理制度的自身需要。而平安医院建设直接关系到医疗服务质量、医患关系和谐度以及社会信任度。用法治思维和方式推进平安医院建设,对于及时消除医院安全隐患,有效化解社会矛盾,构建和谐、稳定、安全的医疗卫生环境,促进卫生健康事业持续发展有着至关重要的作用。近年来,在河南省卫生健康委的正确指导下,鹤壁市卫生健康委立足大局所需、群众所盼,卫健所能,以人民健康为中心,综合治理,充分发挥法治效能,运用法治思维和方式化解矛盾,提升患者满意度,全市医疗机构执业环境明显改善,医疗服务质量明显提高,治安防控能力明显增强、医患关系更加和谐,医疗机构无刑事等重大舆情发生。连续3年在全省平安医院建设考核中排名前三,入选2020年—2021年全国平安医院建设表现突出名单。

加强组织领导,确保工作高效推进

鹤壁市卫生健康委建立平安医院建设长效机制,实施“一把手工程”,多部门联合制订平安医院建设实施方案,细化量化任务9项78条,责任到部门、到人。按照“属地管理”原则,构建由卫生健康部门牵头,政法、公安等部门配合,各医疗卫生单位积极参与创建的工作格局,确保人员落实、责任落实、经费落实。经常性开展督导检查,对发现的问题,及时约谈单位主要负责人,明确责任,限期整改。同时,将平安医院建设与医德医风建设、医院综合改革、“三零”单位创建等工作结合起来,为鹤壁市卫生健康事业高质量发展提供有力的法治保障。

履行社会职能,主动优化医疗服务

建设更高水平的平安医院是顺应当前医疗领域主要矛盾新变化的长远之策。在平安医院的建设中,我们聚焦人民群众新需要,从更宽领域以更高标准推进平安医院建设,努力让人民群众有获得感、幸福感、安全感。

提升医疗服务能力。持续采取预约服务精准化、门诊取药便捷化、综合服务集中化、用血费用报销简约化等十大举措,方便群众,培育有情怀的医生,打造有温度的医院,提供有关怀的医疗,三级医院预约服务率提至60.19%,群众看病、取药、报销更加便捷。全年二级以上医疗机构出院患者满意度持续在93%以上。充分利用大数据效能,推进以电子病历为核心的医院信息化建设,采集医疗机构数据4.3亿条,实现电子病历和健康档案线上查询。开通绿色通道,先救治、后缴费。

规范充实安全秩序。以人防、物防、技防为抓手,加强安全管理。将医警共建作为平安医院建设的重要抓手,二级以上医院均设置警务室,配备一键报警装置,警务室统一配备警用装备(反恐器材箱、橡胶警棍、防刺手套、对讲机、影像记录仪、录音笔)及电脑、打印机等必备办公用品。当发生涉医突发事件时,民警第一时间向警情地集结,第一时间控制事态,迅速妥善处置化解。医院安全监控系统与卫生健康和公安系统实行联网,监控互联互通、数据共享,全市医疗机构覆盖率达到80%,其中三级医院覆盖率达到100%。会同公安部门适时开展治安专项整治行动,指导、监督医疗机构加强内部治安保卫工作,严厉打击侵害医护人员、患者人身财产安全和扰乱医疗机构秩序的各类违法犯罪活动,不断强化医院安全秩序管理工作。

优化便民就诊流程。按照“十大指标”考核标准,对医疗机构重点质量指标进行评价、公示及信息反馈。严格落实首诊负

责、医师查房等核心制度。成立了医疗质量、护理质量、处方点评等专家组,经常性开展工作自查、互查及培训指导。

完善机制建设,构建和谐医患关系

平安医院建设是当前医疗卫生事业发展的关键任务,关系到医疗服务的质量与安全,关系到人民群众的健康福祉。鹤壁市卫生健康委加强制度建设,深入推进平安医院建设。

实施以案促改。每季度定期召开医疗纠纷案件通报会,结合国务院颁布的《医疗纠纷预防和处理条例》进行相关内容宣讲解读,强化职业风险意识。针对纠纷数量、分布情况,特别是典型案件进行剖析归纳,分析评价医院管理、医疗质量、医疗安全水平,查找医院管理漏洞和技术薄弱环节,最大程度保障诊疗安全。对医疗行业容易产生的违法风险点进行归纳、梳理,摸排问题,查找规范管理,有效提高了全市医疗安全水平。

建立患者诉求快速响应机制。及时回应患者的急难愁盼问题,做到“投诉有接待、处理有程序、结果有反馈、责任有落实、问题有改进、服务有提升”,引导患者依法维权,保障医患双方合法权益,构建和谐医患关系,维护正常的医疗秩序。

建立“互联网+监管”机制。一手抓医疗纠纷预防。制定《鹤壁市医疗质量管理实施办法》,开展医疗质量安全案例点评和医疗质量检查,创新监管手段,建立“智慧医监”系统,推进医疗质量安全实时监测和全覆盖、全过程监管。今年上半年发生的医疗纠纷较去年同期下降12.46%。

成立专业机构,抓好纠纷源头预防

探索建立“政策引导、政府推动、市场运作、专业协助”的医疗纠纷调解新模式,成立医疗纠纷人民调解委员会(简称医调委),运用“三化”工作法破解医疗纠纷难题,将矛盾解决在基层,化解在萌芽状态。

调解组织专业化。聘请5名医学、司法行业实践及调解经验丰富的退休同志担任调解员,260名医学专家和25名法学专家组建医学、法学专家库,建立医疗纠纷评鉴会和合议制度,充分发挥专家在医疗纠纷咨询服务和重大、疑难案件医学评鉴中的作用,为医疗纠纷调解提供组织保障。完善运转机制,破解纠纷难题。实行24小时值班及调解员首接责任制,完善调解处理流程,开展专业调解与专家评鉴。

处置纠纷科学化。建立医疗纠纷转移机制,及时将医疗纠纷从院内转移到院外。推进“调解结合”机制,依照国家有关法律法规,参照医学专家定责意见和法学专家定损金额进行调解。实行“诉调对接”机制,针对赔偿数额高、起伏波动大的案件,在签订调解协议后,依法由司法机关对调解协议书进行司法确认,确保调解协议履行。

风险防范前置化。建立“医疗评价反馈”制度。及时向卫生行政部门和医疗机构提供风险防范建议,查找医院管理漏洞和技术薄弱环节。建立“术前谈话第三方见证”制度。通过第三方见证,为患者或患者家属提供医学和法律方面的专业帮助,避免出现医患双方沟通不畅而导致的“告而不知,听不明白”现象。以鹤壁市人民医院为试点,已开展“术前谈话第三方见证会”300余场。建立宣传教育制度。组织法治宣讲师定期到医院开展医疗风险防范培训,结合医疗纠纷典型案例,宣传国家法律法规、医疗纠纷受理范围和调解工作流程等内容。截至目前,累计受理医疗纠纷案件704起,结案675起,结案率达95.88%,调解协议履行率达100%;经回访,医患双方当事人满意率达100%。

规范行政行为,不断提升法治化水平

认真学习贯彻习近平法治思想。切实履行好推进法治建

设第一责任人职责,将法治建设纳入发展总体规划和年度工作计划,与经济社会发展同部署、同推进、同督促、同考核。实施医院主要负责人法治述法制度,充分发挥领导干部在法治建设中的示范引领作用。

严格依法执业。将依法执业的责任体系、管理体系和制度体系作为单独指标纳入医院综合目标管理考评体系,严格贯彻落实各项卫生健康法律法规和医疗质量管理核心制度,把推进法治医院建设情况、法治建设成效作为绩效考核的重要内容,进一步提高法治建设考核分值权重,确保法治建设各项任务有效落实。规范重大行政决策行为,严格按照公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查和集体讨论决定等依法决策程序,力求决策科学民主、依法正确。

推进法治医院建设。积极开展法治医院创建工作,将依法管理、依法执业、依法服务贯穿医院各项工作始终。22家二级以上医疗机构全部设置法制监督科。

开展专项治理。加大过度检查、过度治疗、乱收费等方面专项治理力度,围绕医疗服务收费、临床用药、临床检查、诊疗行为、服务质量等内容,对市直医院归档病历进行抽查,并下发整改建议书。经不懈努力,全市医疗机构执业环境明显改善,治安防控能力明显增强,医疗机构无刑事等重大舆情发生,患者平均满意度保持在96%以上。

党的二十届三中全会明确,法治是中国式现代化的重要保障。下一步,鹤壁市卫生健康委将以党的二十届三中全会精神为指导,发挥法治“固根本、稳预期、利长远”的保障作用,全面推进卫生健康系统法治建设,促进卫生健康事业在法治轨道上高质量发展,保障人民群众身体健康和生命安全。

(作者系鹤壁市卫生健康委党组书记、主任)

鹤壁市疾病预防控制中心(市卫生监督所)深入学习贯彻习近平法治思想,牢固树立执法为民理念,坚持“四个三”工作机制,实现管理、执法和服务“三位一体”,实现行政执法从管理思维向法治思维转变,从管制导向向服务导向转变,从强制性向非强制性“三个转变”,进一步推进服务型行政执法。

做到“三个到位”,增“力度”

理论武装到位。紧密围绕习近平总书记关于全面依法治国的“十个坚持”重要论述开展学习研讨,把学习成果转化为谋划工作的思路、推动工作的举措。组织保障到位。成立了服务型行政执法建设工作领导小组,明确工作职责,将服务型行政执法与各项业务工作同安排、同部署、同督导、同考核,切实提升服务能力和水平。培育指导到位。鹤壁市疾病预防控制中心(市卫生监督所)两名执法人员被市法治政府建设领导小组办公室办公室聘为“群众型行政执法宣讲活动授课员”,每年不定期对卫生健康系统行政执法人员进行培训,逐渐提高基层执法人员服务型行政执法意识和能力。

突出“三个常态化”,强“厚度”

比武练兵常态化。定期组织基层执法人员开展服务型行政执法比武活动,通过现场测试、案卷审查、满意度调查等方式,学习理论知识,优化执法方式。学习培训常态化。每周二积极开展卫生相关法律法规和服务型行政执法相关内容培训,并不定期进行测试。学习交流常态化。与鹤壁市市场监督管理局、哈密市卫生监督局开展“结对子、传帮带”活动,通过座谈交流、答疑解惑等方式进行交流学习,为推进服务型行政执法创新思维意识。

强化“三个重点”,传“温度”

通过引导、示范、建议、约谈等形式对管理相对人做好事前提醒,源头预防;抓好事中指导,整改为先;做好事后回访,提升服务。联合公安等部门连续3年统一行动,重点对宾馆、饭店等公共场所开展禁烟专项行动。进医院、进乡村、进社区积极开展“青年普法志愿服务行”、面对面服务型执法宣传活动。梳理并制定《鹤壁市地方性法规卫生健康领域违法行为免于、减轻、从轻处罚事项清单》,树立柔性执法理念,营造稳定、公平、透明、可预期的法治化营商环境。

优化“三个监管方式”,提“效度”

鹤壁市疾病预防控制中心创新执法模式,优化执法流程,提升执法效率。在全省率先完成“智慧医监”平台建设,建立了集在线监测监控、移动执法、远程交互、快速反应于一体的全方位、立体化现代卫生监督执法新格局。探索构建“1+3+N”综合监督管理平台,真正实现从传统执法模式向现代化执法模式的跨越式转变。全面推行行政执法“三项制度”,严格落实市卫生健康委编制的《音像记录事项清单》和《重大行政执法决定法制审核目录清单》,对所有行政执法案件进行全过程记录和法律审核。先后4次梳理整理行政相对人违法风险点共47个。按照“成熟一批、公布一批”的原则,将梳理的违法风险点、行政处罚依据、防控措施、责任单位等在官方网站上公示,并通过实地走访、现场宣讲、播放微视频等方式大力宣传,让行政相对人自觉遵守法律法规,履行法定义务,从源头上化解行政相对人“被罚”风险。

通过服务型行政执法,进一步增强了行政执法人员“以人为本、执法为民”的宗旨意识,实现了管理、执法和服务的有机统一,群众的满意度逐步提升。在以后的工作中,鹤壁市疾病预防控制中心将继续推进服务型行政执法工作,进一步细化措施,明确责任,强力推进,不断提升行政执法能力和水平,为保障人民群众的身体健康,建设法治河南、法治政府、法治社会作出更大贡献。



执法人员向青少年宣传禁烟知识

鹤壁市人民医院

全力推进法治医院建设

本报讯(通讯员宋洁)日前,鹤壁市人民医院紧紧围绕依法治院的工作新常态,全力推进法治医院建设。

该院高度重视法治医院建设工作,同重点工作同部署、同推进、同落实。成立了以书记、院长为组长的法治医院建设工作领导小组,明确了各成员在法治工作中的具体职责,形成上联党委、齐抓共管的良好工作格局。每年制订年度法律宣传培训计划,通过线上线下集中学习、专项培训等多种形式,深入学习相关法律法规,不断提高全体干部职工的法治素养。针对重点科室、重点领域、专项工作或风险事项,及时开展有针对性的专项法律培训。连续举办四届“学法、普法、用法”法律知识竞赛,同时打造直播平台,让全员线上学习法律知识。组织法律顾问、法治志愿者走进社区、乡村开展“精准普法基层行”活动,开展群众宣讲法律知识。

严格执行医务人员准入制度,所有新人、新提拔的医务人员上岗前,要参加依法执业、法律法规等培训。梳理法律风险点,该院要求各临床科室排查诊疗环节法律风险点,强化医疗风险防范意识,提高医疗服务质量。严格督导检查,强化重点岗位、关键环节、重要时间段的追踪管理。严格医疗和护理质量管理,每月组织医疗、护理专家开展环节和终端质量控制检查,定期到各临床科室开展查房、会诊。每月召开医疗质量安全分析会,针对发现的问题提出整改要求和措施。凡涉及“三重一大”决策问题,严格落实重大行政决策程序,充分进行专家论证、法律风险评估、合法性审查、集体讨论,依法决策民主决策,有效防止决策失误。通过医院公告栏、网站等多途径,开展院务公开工作,自觉接受社会与职工的监督,营造透明、和谐的医疗环境。

近日,鹤壁市疾病预防控制中心(市卫生监督所)执法人员在该市一家理发店进行“双随机”检查,查看理发用品索证情况。针对监督检查中发现的问题,执法人员当场提出整改建议,出具卫生监督意见书,要求理发店认真整改,全面落实“双随机、一公开”工作要求,做好辖区内公共场所监管工作,保障广大人民群众的健康权益。

倪杰岭/摄



鹤壁市卫生健康委讲好专题法治课

本报讯(通讯员王雁)近日,鹤壁市卫生健康委讲好“深入学习贯彻习近平法治思想”专题法治课。鹤壁市卫生健康委党组书记、主任璩凤英以《深入学习贯彻习近平法治思想 奋力开创法治建设新局面》为题,作专题报告。

璩凤英分别从习近平法治思想的核心要义、实践应用等方面做了阐述,并结合工作实际,就如何

将习近平法治思想运用到实际工作中提出要求。

鹤壁市卫生健康委要求,法治建设第一责任人要带头尊法学法守法用法,善于运用法治思维想问题、作决策,自觉在法治轨道上运用法治思维和法治方式深化改革、推动发展、化解矛盾、维护稳定。全面落实行政执法“三项制度”,推进行政执法规

范化建设,进一步提升执法能力,完善执法工作体系。深入实施服务型行政执法,推动服务型行政执法理念有效融入日常管理,推进法治建设全过程、各方面,实现服务、管理和执法有机统一。广大医务工作者及法治志愿者既是法治建设的落实者,又是法治建设的推动者,要积极参与法治建设,主动学习医疗

领域的相关法律法规,依法执业;加大普法宣传力度,让患者了解并学会运用法律的武器维护自己的合法权益。要牢牢把握卫生健康事业领域建设、行业治理和医院管理中的关键环节,突出工作重点、难点、亮点,不断完善法治建设管理制度,用制度约束人,用法治来办事,做到依法管理、依法决策、依法执

业,努力推动法治医院、平安医院建设。要坚持依法治院、依法行政、依法执业共同推进,进一步健全卫生健康领域依法行政的体制机制,全面提升医疗卫生行业依法行政的能力和水平;坚持健康法治与卫生健康、医疗改革同步部署,融会贯通,形成推动卫生健康事业发展的强大合力。