

滕州市卫生和计划生育局

滕卫计字〔2018〕8号

关于加强春节期间医疗服务工作的通知

各医疗卫生单位：

春节将至，为全面做好我市节日期间的医疗质量和医疗安全工作，保障人民群众的身体健康和生命安全，满足节日期间群众的医疗服务需求，确保节日期间的稳定、祥和，现就加强春节期间医疗质量与安全管理工作有关事项通知如下：

一、落实领导责任，杜绝麻痹大意思想

各单位要全面贯彻党的十九大精神，切实提高思想认识，时刻保持清醒头脑，加强组织领导，杜绝麻痹大意，认真安排部署本单位春节期间各项工作。各医疗卫生单位主要负责人要亲自部署，落实分管领导、职能部门的协调、管理职责及责任追究办法，做到责任到人、职责到岗。要实行24小时值班制度和报告制度，确保通讯工具24小时通畅，随时做好协调、处置、应对可能出现的紧急情况。春节期间一旦出现紧急事件，值班

人员及时做好协调工作，并按照程序上报。要加强值班情况巡查，确保值班人员到岗到位。各单位不得出现脱岗、替岗及值班电话呼叫转移等问题，不得以听班方式代替值班，对脱岗、擅自离岗或上班迟到早退的现象，一经查实，要严肃处理。

二、合理安排医疗服务工作，保障医疗质量

各医疗卫生单位要结合我市包括流感在内的冬季疾病发病特点和春节期间的常见病、多发病，科学、合理地调配医疗资源，配齐补足抗病毒药品及其他相关药品，做到重点突出，准备充分。各医疗机构要认真组织节前培训，提高医疗机构门急诊医务人员对突发急性疾病的发现、报告意识，切实落实好病例早发现、早诊断、早治疗，减少重症病例发生。要严格落实首诊负责制，严禁以任何借口拒收或推诿病人。要切实加强急诊室、病区、手术室等重点部位医疗技术力量配备，急诊科要选派经验丰富、责任心强的医师值班，超声、检验、影像等相关辅助检查科室必须安排人员 24 小时值班，确保医疗服务质量。

三、认真组织安全自查工作，做好安全生产工作

各单位要重视安全生产工作，在节前开展一次拉网式医疗安全隐患排查整治活动，对医疗质量、合理用药、血液安全、医院感染、后勤保障环节等进行一次全面的安全质量自查。保持急诊科（室）、手术与重症监护病房“绿色通道”畅通，保证院内消防设施完好，紧急疏散通道畅通，高压氧舱、集中制氧供氧设备、锅炉及其他压力容器、压力管道和水、电、气、暖等设备、设施

保养良好，工作正常。要切实加强高浓度液体、毒麻药品、放射源及其他有毒有害、易燃易爆危险品的安全管理工作，防止安全事故的发生。要对节日期间的药品、器械、医用耗材、血液等进行合理配备，保证临床需求。节前要安排对急诊科（室）、抢救室的急救药品、设施设备进行全面检查，做好必要的应急药品、器械等物资储备，确保急救药品齐全有效、设施设备完好并处于备用状态。对于发现的问题要责任到人、整改到位，切实消除隐患，堵塞漏洞，避免春节期间各种不安全事故的发生。

四、制定应急预案，保障突发事件得到有效处理

各相关单位要认真做好节日期间的应急准备工作。要制定完善的应急预案，建立应急救治医疗队伍，特别要加强外科人员配备。要畅通信息报送渠道，要在节前安排对值班人员进行通讯器材使用、应急预案启动和突发事件处理程序等方面的培训。要做好重点区域的安全防护工作，在关键位置安装监控探头，二级以上医院门急诊和病房的公共区域视频监控覆盖率达到100%。重点加强门急诊、妇产科、儿科、夜间值班科室等纠纷易发和重点部位的安全保卫工作，安排足够力量对重点科室实行不间断巡查守护，及时发现可疑情况，先期处置。要落实防盗、防火、防爆等技术防范措施，严防恶性事件发生。加强急诊管理，做好急救应急准备，节日期间市急救中心和各急救站（点）要配备足够的值班人员，确保急救指令及时接听，安排人员、设备、药品及时出车，及时抢救。

五、加强医疗纠纷预防，维护医疗秩序稳定

节日期间医务人员要做到耐心细致，防止发生不必要的冲突。对纠纷隐患进行认真梳理，做好涉医矛盾排查化解工作，避免医疗纠纷的发生。要公布医院的24小时值班电话和投诉电话，行政值班人员负责受理和处置患者的各种投诉，努力做好矛盾化解工作。确实无法立即解决的，要立即向带班领导汇报，并做好解释工作。带班领导要保持通讯畅通，及时处理值班人员反映的情况，保证各项工作的正常开展。对重大医疗安全事件和突发公共卫生事件，要按照有关规定及时逐级向有关单位报告。

六、认真做好医疗服务信息报送工作

为及时掌握春节期间我市医疗服务情况，请各医疗机构指定专人负责春节期间医疗服务的信息统计工作，认真填写2018年春节期间医疗服务信息统计表（附件1），并于2月21日（正月初六）10:00前以电子邮件形式报市卫计局医政医管室。遇有重大和紧急医疗服务信息要随时报送。各单位春节期间值班及投诉受理人员登记表（附件2）请于2月11日12:00前以电子邮件形式报市卫计局医政医管室。

联系人：冯媛媛 联系电话：5513991 , 13963216601

附件：

- 1、2018年春节期间医疗服务信息统计表
- 2、春节期间值班及投诉受理人员登记表

滕州市卫生和计划生育局

2018年2月9日

附件 1

2018 年春节期间医疗服务信息统计表

_____（医院）

春节期间值班情况		开展无节假日门诊的二级及以上医疗机构数	门诊人次	急诊人次	出院人次	手术数量（台）	鞭炮伤救治人次	交通事故伤者救治人次	食物中毒患者（包括酒精中毒）救治人次	发热门诊接诊人次
医护人员值班人次（其中副高以上职称人员值班人次）	行政、后勤人员值班人次									
门急诊诊治病人中排名前 3 位的病种及人次						其他需要说明的医疗救治情况	“120”急救电话接听次数	“120”急救车出车次数	“120”急救车救治人次	
1	2		3							

- 注：1. 本统计表仅统计 2 月 15 日 00:00 至 2 月 21 日 00:00 之间的医疗救治情况；
 2. 120 急救相关信息由二级以上设有 120 急救中心和急救站的医疗机构填写；食物中毒统计范围为经市疾控中心确诊的病例；
 3. 请各单位将统计表于 2 月 21 日 10:00 前以电子邮件形式报至我局医政医管室（tzswsjyzk@163.com）。

附件 2

春节期间值班及投诉受理人员登记表

单位:

	值班人员	科室	联系方式	带班领导	联系方式	备注
2 月 15 日			电话: 手机:			
2 月 16 日			电话: 手机:			
2 月 17 日			电话: 手机:			
2 月 18 日			电话: 手机:			
2 月 19 日			电话: 手机:			
2 月 20 日			电话: 手机:			
2 月 21 日			电话: 手机:			
假日期间投诉电话:						
信息报送员姓名:		科室:	手机:			