# 医疗纠纷预防和处理心得体会范文【精选6篇】

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-09-12

*，医疗纠纷预防和处理心得的目的在于保护患者权益、促进医患和谐关系、提高医疗服务质量、维护社会稳定和公共安全以及完善法律体系和规则。这些目的的实现有助于确保医疗服务的顺利进行，促进医疗行业的健康发展。以下是小编为大家整理的，供大家参考借鉴，欢...*

，医疗纠纷预防和处理心得的目的在于保护患者权益、促进医患和谐关系、提高医疗服务质量、维护社会稳定和公共安全以及完善法律体系和规则。这些目的的实现有助于确保医疗服务的顺利进行，促进医疗行业的健康发展。以下是小编为大家整理的，供大家参考借鉴，欢迎阅读与收藏，希望能够帮到大家！现在和小编一起来看看吧！

**医疗纠纷预防和处理心得体会篇一**

自我院展开“以病工钱中间”医疗安定百日专项查抄活动以来，我院比较《卫生部关于印发〈20xx年—20xx年“以病工钱中间”医疗安定百日专项查抄活动方案〉的关照》中活动方案、20xx年病院办理年活动及《病院办理评价指南（20xx版）》的要求，订定了履行方案和活动筹划，当真查找医疗安定隐患和薄弱关键，深切分析因为，进行自查阶段工作总结。

加强医德医风和医疗法律标准、规章轨制教诲，使广大职工进一步建立经心全意为病人办事的思维，坚定“以病工钱中间”的办道理念，连续进步医疗办事程度。立异办事流程，优化诊疗环境。富裕门诊医师，公道安排工作时候，坚定按时开诊，包管病人及时救治。建立医疗费用果然透明轨制，入院病人履行一日一清单轨制，病人可以随时查问药品代价、入院费用等细致环境，深受病人的好评。

加强医患雷同，美满雷同内容，改革雷同方法，珍视雷同结果，联合展开病院办理年活动，切当加强病院根本办理，建立健康医疗安定办理构造，落实各项核心医疗工作轨制和安定办法，包管医疗仪器配置合法、公道、安定利用，禁止产生医疗过错和变乱。严厉技巧准入轨制，典范医疗执业行动。当真贯彻《药品办理法》、《医疗东西监督办理条例》，加强药品、医疗东西采购、储存、利用的监督办理。

医疗质量安定事关大众的健康安危，是医疗办事的生命线，是病院办理的核心内容和永久主题。医疗安定百日专项查抄活动最终要进步医疗质量，提拔办事程度。加强医疗质量办理，狠抓规章轨制的落实，时候坚定“以病工钱中间”，以质量为核心，以质量安定为主题，当真落实各项规章轨制、岗亭职责，严厉履行诊疗技巧老例，把各项轨制落实到各个关键当中。建立谢桥卫生院医疗质量办理小组， 加强医疗文书质量办理，严厉履行《病历誊写根本典范（试行）》，对病案质量履行全程监控和办理。订定谢桥卫生院专业技巧人员考核方案， 以落实m惩机制，确保m惩到位， 对医疗办事质量考核成绩优秀的科室或个人赐与表扬和精神嘉奖；对医疗办事质量考核结果不达标的科室或个人除赐与经济惩罚和全院传达责怪外，并将惩罚结果记入个人技巧档案，与个人提拔、年末考核等挂钩。强化“三基三严”练习，不按期进行各级各种人员三基考核，将医务人员的临床表面知识水温和实际操纵技巧进行综合评定，并将考核结果与个人考核挂钩，确保医疗技巧人员本身技巧本质的连续美满和更新，周全进步医务人员交易本质。

依占有关法律标准，把医患胶葛处理纳入法制化、典范化轨道，保护医患两边的合法权柄。根据《医疗变乱处理条例》建立了谢桥卫生院医疗胶葛和谐停理小组，依法妥帖处理好医患胶葛。坚定防备在先、发觉在早、处理在小的原则，建立健康医患胶葛防备处理机制，周到落实相干防控办法，竭力化解各种医患胶葛，防备因医患胶葛激发群体性变乱和恶性变乱。

按期构造重点岗亭工作人员进修培训，落实各项内部安定保卫办法。按期和不按期地对消防安定进行周全查抄，对简单引盼望灾、寄存危机品及人员集结的场合重点查抄（如药库、配电室、中间供氧房、门诊、病房等），对消防办法进行按期保护调换，确保消防东西完好。我院履行院带领总值班轨制，明了每人的时候段分工，值班期间要进行全院巡查，切当把防火、防盗、防毁坏等治安防备办法落实到实处。严厉落实科室安定责任制，搞好不巩固身分排查，发觉题目立即整改。订定人防、物防、技防应急办法，确保全院不呈现庞大安定责办变乱。

**医疗纠纷预防和处理心得体会篇二**

医疗卫生改革的最终目标是要以较低廉的费用为病人提供较优质的医疗服务。近几年来，我院和其它市级综合性医院一样，成为了我市医疗卫生工作的基本组成部分，而且形成了独有的妇幼医疗卫生工作体系，在为全区妇女儿童提供质优价廉的医药医疗保健服务、继承发展医药学术和培养医药人才方面作了不懈的努力。在20xx年，我院坚持以病人为中心的服务理念，以提高医疗质量、合理收费、降低医疗费用为落脚点，努力为广大患者提供优质的医疗服务。

（一）医疗质量管理是医院管理的核心，提高医疗质量是管理医院根本目的。医疗质量是医院的生命线，医疗水平的高低、医疗质量的优劣直接关系到医院的生存和发展。近些年，我院在医疗质量服务的基础上，把减少医疗质量缺陷，及时排查、消除医疗安全隐患，减少医疗事故争议，杜绝医疗事故当作重中之重的工作。我院严把医疗质量关，各科室严格执行各项规章制度，规范诊疗行为，坚持首诊负责制、三级查房制、疑难病人会诊、重危病人及术前术后讨论制度。增强责任意识，注重医疗活动中的动态分析，做好各种防范措施，防患于未然。针对当前患者对医疗知情权要求的提高，完善各项告知制度。

（二）优化医疗服务流程以提高医疗质量的基础。服务流程是医疗机构的运行结构和方式，在不增加病房、卫技人员的基础上，优化的医疗服务流程决定了医疗机构的效率和竞争力，这在很大程度上增强了医院的长期生存能力，使医院的可用资源通过平衡流程中的各组成部分来减少重复和浪费，使医院现有硬件和软件达到较高的利用率和较好的利用水平，尽可能发挥专业技术人员的能力，尽可能满足病员的需求，取得较高的经济效益和社会效益。我院坚持以病人为中心，在优化医疗流程，方便病人就医上下功夫，求实效，增强服务意识，优化发展环境，努力为病人提供温馨便捷、优质的医疗服务。推出各项便民措施，如收费挂号窗口联网，减少挂号排长队，部分专家设立专门挂号窗口，推出电话预约挂号等措施。医技科室出报告单推出限时承诺。护理部门在开展星级护士评选活动中涌现了一批先进护士，护患构筑连心桥，推出便民措施，想方设法为病人解决实际问题，住院病人对护理工作满意度达98%。

（三）实施医疗质量、医疗安全教育，是加强医疗质量的基础。如何提高管理者自身素质和加强全院医务人员的素质教育是质量管理的基础。提高医疗质量不是单靠几位管理者或部分医务人员的努力可以实现的，而是需要医院全体职工具有正确的人生观、价值观、职业道德观；需要强烈的责任感、事业心、同情心；需要树立牢固的医疗质量、医疗安全意识；在院内全面开展优质服务和“安全就是最大的节约，事故就是最大的浪费”活动，激发职工比学习、讲奉献的敬业精神，形成了比、学、赶、超的良好氛围。

（四）建立完善的质量管理体系，规范医疗行为是核心。近年来，我院从加强制度建设入手，结合各岗位的工作性质、工作内容，制定了岗位职责、医德医风、人事管理、会议、学习、考勤、安全保卫、后勤管理、财务财产管理、统计报表管理、医疗文书档案管理，奖、惩等共五部分241条管理制度；制定了行政管理、医疗质量管理、护理质量管理、药品管理、院内感染控制管理、财务管理以及思想政治工作和医德医风管理等26项质量控制考核细则；制定职能科室、业务科室综合目标责任书，做到一级管一级，一级向一级负责的格局。明确责任，保证职能，做到责、权明确，利益适度，从而管理上做到了有章可循，有章必依，逐步完善管理上的法制化、制度化、规范化、标准化。

建立符合医院实际的质量管理体系，医院成立了以院长、副院长、医务科和各临床科室为成员的质量管理，质量控制考核领导小组，负责全院质量管理工作。全院形成了主要领导亲自抓；分管领导具体抓；职能科室天天抓；临床科室时时抓的医疗质量、医疗安全管理的格局。

加强医疗质量管理坚持平时检查与月、季、年质控相结合，严把环节质量关，确保终末质量关。“抓三基”、“促三严”、落实“三级医师”查房制度。医务科经常组织院内职工学习卫生法律、法规、制度、操作规程及操作常规，并记入个人业务档案。近年来通过开展以医疗业务管理，努力提高医疗质量，确保医疗安全为目标的全方位质量管理工作，使医院的各项工作达到到了综合目标责任制预期目的，医疗质量逐步提高，安全隐患逐渐减少，无医疗事故发生，医疗纠纷也相对较少，提高了医疗质量，确保医疗安全，为明年二级甲等妇幼保健院复查复评工作做准备。

提高医疗质量，降低医疗费用，让老百姓用较少的钱享受较为优良的医疗服务是医疗体制改革的最根本目标。降低医疗费用，提高经济效益也是每一位院长、患者、社会人、医护人员等共同关心的社会问题，它是社会性质和服务宗旨的直接反映。作为医院的管理者要从加强科学管理素质，降低管理成本着手，从提高服务质量和业务质量上下功夫，突出以“技”取胜而非以“费”取胜。

标政策和药品“顺加作价”政策，实行医药分开核算、分别管理、调整医疗服务价格，降低总的医疗费用，降低药品收入在医院总收入中的比重。实实在在减轻了病人的经济负担。要实现“降低病人费用”这一目标，首要的是解决思想认识问题和改善医德医风问题，要坚持“为人民服务”的宗旨，正确处理社会效益和经济收益的关系，把社会效益放在首位，防止片面追求经济收益而忽视社会效益的倾向的思想。“以病人为中心”，以广大患者利益为前提，切实把医护工作作为一个崇高的职业，处理好医院、个人与患者之间的利益问题；切实做到合理检查、合理用药，以低廉的价格提供优质的服务。

**医疗纠纷预防和处理心得体会篇三**

尊敬的院领导、各位同事：

大家好！

今年是医院管理年的最后一年，按照20xx年医院管理年活动及《医院管理评价指南》的要求，坚持“以人为本，安全第一，预防为主”的方针，我科制定了相应的实施方案及活动计划，认真查找医疗安全隐患和薄弱环节，进一步加强医疗安全管理，深入分析原因，并不断进行自查，及时发现问题并及时解决，有效的预防了一些医疗纠纷及医疗事故的发生。现将我科20xx年上半年的医疗安全工作总结如下：

我科上半年共收住住院病人500人次，其中手术病人145人，门诊量约1600余人次。上半年无投诉，无医疗纠纷及医疗事故，总体来说，我科上半年的医疗工作进行的平稳有序，但在工作中也发现了一些安全隐患，具体表现在：

1.部分医护人员的责任心不强，表现在对病人的沟通、观察、治疗上及对本院品牌的维护上有所欠缺。

2、医疗文书书写规范性、科学性有待加强，尤其表现在病历的书写上。

3、上级医师查房后未及时签字。

4. 部分医护人员服务意识不强，服务态度不端正，服务目的不明确，医疗风险意识差，法律意识不强，医患沟通技巧不够，专业技术水平有待进一步提高等。

5. 技术操作不规范；主要表现在医生在手术，换药过程中及护理人员的治疗操作中无菌操作不规范，无菌观念不强。

6.在诊疗过程中对辅助检查及药物治疗的合理性把握不严，部分病人的医疗费用中药品比例偏高。

7.对专业知识的学习不够努力，积极性不高。

8.病房管理有待进一步加强，病房内时有病人抽烟的现象发生。

1.加强医护人员的责任心教育，转变服务理念，改善服务态度，对病人提出的疑问耐心解答，认真执行首问负责制，树立“以病人为中心”的理念，尊重病人权利，体现人性化护理，注意沟通技巧，保持良好的护患关系。及时为病员排忧解难，值班期间主动巡视病房，了解病人病情，发现问题及时进行处理。

2. 加强医疗文书质量管理，严格执行《病历书写基本规范》，对病案质量实施全程监控和管理。对在架病历及终末病历不合格者给予相应的处罚。

3.严格执行《三级医师查房制度》，坚持每日至少两次查房，上级医师对疑难危重病人及时提出诊疗建议，对病历书写中的问题及时发现，及时改正并及时签字。

4.加强医护人员的医德医风教育，提高医疗风险意识，学习相关法律知识，增强法律意识，科室坚持每月进行一次医疗及护理的专业知识讲座，要求科室的每个医护人员轮流讲课，共同提高专业知识水平，并且在院领导的大力支持下不间断的派医护人员外出学习，努力提高专业技术水平。

5.加强无菌操作及无菌观念的学习，严格执行《医院感染管理办法》、《医院消毒技术规范》及《传染病管理法》等法规，医护人员严格执行无菌操作、消毒隔离制度及手卫生规范等，特别加强了治疗室和换药室的管理，一旦发现医护人员未戴口罩，帽子进入治疗室及换药室，科室将给予处罚。协助院感办进行各项监测，对监测中发现的问题及时分析、及时改正。

6.加强对医疗检查及药物使用的监控，杜绝重复检查和过度医疗，严格控制药品费用比例，将病人的药品比例，特别是医保病人的药品比例控制在合理的范围内，减轻病人的医疗经济负担。

7.为了提高科室医护人员的学习氛围，科室领导及业务骨干对业务考试成绩不理想的部分同志及时谈心，查找原因。并制定了相关政策，包括一对一的传，帮，带。对每月院里进行的三基考试，成绩优异者科室给予一定的奖励。对于反复成绩不合格者给予相应的处罚。

8.提高安全意识，把防火、防盗、防破坏等治安防范措施落实到实处。加强病房管理，进行健康教育，反复向病员讲解吸烟及用电的危害性。

在今后的工作中，我们将更加努力，不断提高医疗技术水平，提高服务质量，转变服务理念，狠抓医疗安全，加强防范意识，对工作中已经出现或可能出现的问题进一步做到及时发现，及时解决，杜绝医疗纠纷及医疗事故的发生，不断提高社会满意度，使医院蓬勃发展。

**医疗纠纷预防和处理心得体会篇四**

成立了医疗护理安全管理小组，并制定了相应的职责，负责全院的医疗护理安全，对医疗护理质量安全进行监督、检查、评价，并制定改进方案，院内感染办负责医院的消毒管理，医疗垃圾管理，传染病管理，按相应的法律法规严格执行；副院长具体负责医疗质量、医疗安全工作；各科室负责人确认医疗设备进行严格的检查、登记、签名制度，特别是医疗急救设备，救护车急救设备齐全完好，满足急救工作需要及医疗保障。

一）、医疗管理

把医疗安全工作不断推向深入，根据院领导安排，我们学习了\"医疗质量管理年活动\"考核标准，并进行分门别类，归纳总结，制定我院医疗管理工作制度若干，为确保我院医疗安全工作深入开展奠定了良好的基础，通过每月份组织检查中发现，比上一年度的医疗质量及医务人员的安全意识都有了较大的改善，取得了较好成绩。

二）、学习、活动情况

坚持业务学习，加强继续教育是我院提高医疗质量、预防医疗事故最有效的手段之一，在这一年中我院共组织相关医疗安全知识学习20余次，并落实到位；学习如何预防医疗纠纷、《中华人民共和国药品管理法》、《有关医疗安全、医疗文书书写》、《医务人员医德规范及实施办法》、《医疗事故处理条例》等内容；在20xx年x月份举办了\"护理技能知识竞赛\"，得到了一致的好评；结合我院以往教训，分析不同时期媒体报道的医疗事故及医疗纠纷，从而提高了我院职工对医疗事故的防范意识。

三）、抓好落实、促进安全

通过对医疗安全意识的认识，医院加大了医疗安全管理的力度，完善了科室管理规章制度，对重点科室进行重点管理，严格按照医疗核心制度，加大了手术分级管理制度的力度。

四)医疗质量、医疗安全检查

医疗质量及医疗安全是医院生存和发展的根本问题，狠抓医疗质量管理及医疗安全，全面提高医疗服务质量、提高从业人员的医疗安全意识是医院的首要任务。严格按《山西省卫生厅病历书写基本规范标准》，对住院病历、病程记录及其相关资料的书写提出进一步的规范化要求，并组织医生护士到上级医院参观学习，通过每个月不定期的质量检查，对医疗安全工作中表现较好的工作人员进行奖励；对工作做得差的进行批评和处罚；通过医疗质量、医疗安全检查活动，我院医疗质量有了较大提高，医务人员的职业安全意识有了明显的改善，使我院医疗管理逐渐步入制度化管理。

**医疗纠纷预防和处理心得体会篇五**

为防止医疗事故，避免医疗纠纷，我院做了如下工作：

1、我院建立了医疗安全防范小组、医疗安全管理委员会、医疗

安全质量监测小组等组织，各个组织分工明确，做到了各项有分工，事事有人管。

2、各组织小组严格按照组织职责开展工作，对事不对人。医疗

安全工作管理人员在工作中发现安全隐患苗头或不规范操作即时处理绝不拖延，徇私，哪怕是一点点的问题也严肃批评，立即监督改正，防止星火燎原的发生。

1、我院建立了较完善的医疗质量安全制度体系，如各岗位职责制度、医疗安全管理制度、诊疗管理制度、各临床科室管理工作要点、临床管理制度、十三项核心制度、中医药管理制度等规章制度，做到了工作有方向，事事有标准，每个人都知道自己应该做什么，怎么做。

2、各项工作制度执行是关键，制定了就严格执行。我院和各科室负责人签订了《科室医疗安全目标责任书》内容详细记录了各科室医疗安全的责任，本科室医疗安全工作的重点和薄弱环节以及重点问题所采取的措施。坚持晚查房，早交班，早会，有明确的患者交接，避免了患者无人管，各自独立，使医疗形成一个整体，防止了疏漏。坚持每日查房，充分发挥医疗骨干的作用及时发现危重病例，合理治疗。严格病案管理，坚决执行国家的病例书写条例，完善病例规范化管理，保存好诊疗过程中的关键文件。制定医疗纠纷预案，发现不安全因素及时有人出面解决，大事化小小事化了，防止事态扩大。

医疗制度执行是关键，杜绝人情，严格执行规章制度，理论指导行动，行动完善理论。

古人说：日必三省吾身。医疗安全前瞻和回顾也尤为重要。我院坚持医疗安全回顾讨论，包括发现的操作的不规范，不足之处，药物的应用反应情况，患者的发展方向，疾病的变化，应该注意的地方，拟定推荐较好的、合理的治疗方案等，查漏补缺，提前预防，人人参与，形成一个共同的防范体系，防范于未然。

人说：百密一疏。医疗安全回顾讨论是防止“一疏”的关键。

我院制定了医疗轮训进修制度，不断派人去上级医院更新知识学习先进技术，提高业务能力，培养人才。与上级医院接轨，结成帮扶单位扩展医疗服务，指导诊疗工作。年初就制定了业务学习计划，每季度至少一次培训学习，并严格执行。学习除了计划内的以外还有自己工作中的不足和欠缺的知识，上级安排的和在网络上新发现或流行的疾病，国家新颁布的法律法规原则条例等，用知识武装头脑，不仅是业务知识，还有法律法规，依法行医，依法应变，以应对现在复杂的医患关系。我院还以医疗骨干为核心创建的安全诊疗体系，充分发挥医疗骨干的作用，查房，会诊，制定诊疗计划，排除危重病例等。

加强学习提高业务及应变能力是防范医疗事故的基础。

所谓“人”的管理，就是规范医务人员的言行，不该说的不说，不该做的不做。该说的必须说，该做的也必须做。我院要求绝不允许诋毁别人抬高自己，宣扬抬高别人就会共同抬高，诋毁别人就会一起降低；要求处理危重患时“少动嘴，多动手，提醒‘咬耳朵’，讨论避患者（家属）”；要求非治疗医师不得给患者解释病情，防止偏差，增加患者疑虑；宣扬“大河有水小河满，大河没水小河干”的理念，杜绝个人主义，避免“抢”患者的事情发生。

同时还要求对待患者热情周到，待患如亲，加强感情的沟通，让患者在医院有亲人般的温暖，家的感觉。

对内言行规范，合理治疗，对外感情沟通，化之无形。内外兼顾构成安全壁垒。

总之，我院医疗安全工作以人为本，以理论指导行动，行动完善理论。全员参与，小处着手，放眼大局。内外兼顾，和谐共建。

**医疗纠纷预防和处理心得体会篇六**

一年来，根据县卫生局召开的各种会议要求以及安全生产责任书的要求，我们认真组织全体职工认真学习了相关文件和各种规章制度，对一年来的各种纠纷进行了认真的分析总结，从中吸取经验教训，改进今后的工作。具体工作如下：

我们通过每早晨会和每月业务学习时间组织职工认真学习了医务人员医德规范、执业医师法、医疗事故处理办法、医疗纠纷防护办法、各类人员工作职责、医院感染管理办法等法律、法规及卫生局下发的各种文件案例。组织职工进行医疗安全知识考试，参考人员100％，及格率100％。

通过学习并结合本院在医疗安全、医疗质量和服务态度方面存在的问题进行了深入的讨论，对一年来的问题和医患纠纷进行了总结和讨论，完善了部分制度和管理办法。

1、对照责任书，加强规章制度的健全和落实，健全了各种工作记录，完善了急诊工作流程；危急值报告制度，原始记录保存等制度；使卫生院的医疗工作走向规范化、法制化、程序化。

2、对窗口部门人员加强教育，特别是对纠纷比较集中个人教育，对每次纠纷和举报抓住不放，追究原因，全院职工从中吸取教训总结经验。对每例质量差错进行全院讨论，落实责任，总结经验，吸取教训。

3、制作了各种医疗行为签字文书，分发到临床各科，规范各科的诊治行为。

4、继续开展全院全面质量控制确保治疗质量：通过科室内质量控制活动诊疗工作质量，并从中发现问题、解决问题，将质量意识落实到每一个环节，实现医疗工作的操作规范化、工作质量标准化、服务理念现代化。

5、淘汰某些老化，效率低的设备。为了提高医疗服务质量，在单位经费比较紧的情况下，10月份仍然抽出资金购买了一台彩超。

总之，卫生院班子成员将与全院职工一道在卫生局领导下规范管理，努力工作，开拓创新，为医院的发展做出应有贡献。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！