

纠纷调解心得体会(实用5篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看吧。

纠纷调解心得体会篇一

重大医疗纠纷是指在我院就医过程中，医患双方对疾病治疗效果及其原因的认定存在较大分歧，患者及其家属对治疗工作极不满意，强烈要求追究我院及其医务人员的责任，或者提出较大赔偿损失的医患纠纷。

三、启动预案条件

符合下列条件之一的，可启动重大突发医疗纠纷事件应急预案。1、出现患方在医院内寻衅滋事。

2、故意损坏或抢夺公私财物；侮辱、威胁、恐吓、殴打医务人员。3、非法限制医务人员人身自由。4、非法占据医院办公、诊疗场所。

5、在医院内外拉横幅、设灵堂、张贴大字报、堵塞交通。6、抢夺尸体或拒不将尸体移放太平间或殡仪馆，经劝说无效的；抢夺患者或他人医疗文件及与医患纠纷相关的医疗证物（如药品、卫生材料和医疗器械等），经劝说无效的。

身安全。四、处置原则

（一）依法管理，以人为本。坚持依法管理，保障正常的医疗工作秩序，维护医患双方的合法权益。

应急领导小组：协调各科室的应急处置工作；及时向有关行

政部门报告事件处置进展情况。

1、疑似重大医疗纠纷事件发生后，纠纷当事科室负责人须立即向医

院医务处报告，并提供事件详实情况，不得隐瞒事实真相。2、医务处根据情况建议应急领导小组是否启动预案。

3、医院院长统筹指挥重大医疗纠纷处理，分管院领导具体安排纠纷处理，协调各科室工作联动。

4、医务处、护理部负责接待患方相关人员，了解患方诉求，介绍和解释处置医疗纠纷的法定程序；对现场的病历、药品等物证进行存留；负责事件的调查、取证工作，组织医院专家委员会对医患纠纷的成因进行分析，明确医院在事件中是否存在过错，判断医院责任大小，为下一步处置提供依据。必要时向卫生行政部门回报并请求帮助。5、党办负责在隐蔽处就医患双方言行摄像取证，与新闻媒体沟通，及时与有关部门联系协调。

6、保卫科在第一时间内到达现场，组织保安布置位置，维护医疗工作秩序；事态难以控制应及时联系华西警务室或拨打110，必要时请求省公安厅治安二处或三处出动防暴警力。全力保护院领导、医护人员、其他患者及其家属和医院财产的安全。

医疗纠纷处置结束，纠集的人员撤离现场，医疗、工作秩序恢复正常，由应急小组宣布应急响应终止。

长：商广喜 副组长：张武山 张静 成员：

应急领导小组办公室组成人员名单： 主任 “ 成员：

纠纷调解心得体会篇二

医疗纠纷是由患者及医务人员多方面愿意产生的，作为医疗机构和医务人员也应该持有正常的心态，多做批评和自我批评。在医疗活动中要积极创造良好文化环境，为患者提供优美的就医环境，树立“以人为本”的服务理念，从社会客观因素上尽量减少纠纷的发生；更应该从既往发生的医疗纠纷中汲取经验教训，积极改善自己的服务态度，提高服务水平；还应提高医疗质量避免医疗纠纷的产生，因此制定出切实可行的防范措施是非常重要的。

1. 严格遵守医疗卫生管理法律、法规、规章和诊疗护理规范、常规，恪守医疗服务职业道德，改善服务态度，建立良好的医患关系，预防医疗纠纷的发生。

(1) 医院管理者和医务人员应熟悉掌握常用的卫生管理法律、法规。

(2) 加强医疗服务职业道德教育，增强服务意识。医务人员具有高尚的职业道德，是全心全意为患者服务的首要前提，也是衡量一个医务工作者的起码标准，所以医院应该教育医务人员树立爱岗敬业的精神和“以人为本”的服务理念，深入开展“以病人为中心”的优质服务活动，文明行医，养成良好的服务态度，与病人建立亲人般的医患关系，摆脱“医家至上，病家求治”的传统观念，在诊疗活动中尊重患者的意愿，向患者履行告知义务，使患者及时了解有关诊断、治疗、预后等方面的信息，以行使患者本人对疾病诊治的相应权利，减少由于病人对医疗行为不理解而引发的纠纷。

(3) 医务人员应遵守各项规章制度和诊疗护理规范、常规。规章制度和诊疗护理操作规范、常规是医学实践长期经验的科学总结；是医疗服务质量的重要保证；是评判医疗护理工作是否存在过失的准则。因此，医院应该把建立健全医院规章制

度、各级人员岗位责任制度和加强对医务人员诊疗技术操作规范的培训，作为院、科两级管理工作的重点，做到有章可循，违章必纠，使医院工作走上制度化，规范化，标准化的轨道，减少医疗纠纷的发生。

2 医疗机构应加强质量管理，堵塞漏洞，是预防医疗纠纷的有效措施。医疗质量事关患者的身体健康和生命安全。医疗纠纷的发生与医疗质量的高低成正相关关系。要提高医疗质量、对医疗安全有保障、减少医疗纠纷的发生，就要切实保障医疗质量，对影响医疗质量的各个环节进行有效地监控。医院应该健全医疗服务质量管理体系，坚持“预防为主”的原则，制定切实可行的防范和处理医疗纠纷的预案，狠抓基础质量，环节质量和终末质量的三级管理，堵塞漏洞，做到防患于未然，很抓“三基、三严”的培训，才能确保医疗纠纷不发生或少发生。

纠纷赔偿问题。发生纠纷后，病历将成为认定医疗机构及其医务人员的民事法律责任的一种重要依据。鉴于病历在医疗及法律诸方面的重要作用，首先，医院应成立病历质量管理委员会，提高医务人员应对病历在医疗纠纷处理中的法律地位的认识，加强对医护人员书写病历基本功的训练，提高病历书写质量，确保病历的客观、真实、完整。其次，要对病历质量实行层层负责，严格执行三级查房制，主治医师把关修改，科主任、医务处、病历管理委员会定期检查，杜绝有缺陷的病历归档。这些措施将无疑对防范医疗纠纷的发生起到初步把关的作用，也对日后可那能发生的医疗纠纷提供抗辩证据。应当引起高度注意的是，切忌自作聪明，为掩盖有过失或有缺陷的医疗行为而违背客观事实涂抹、篡改病历资料，否则，很可能会要承担更加严重的法律责任。法院仅凭这一点(提供虚假证据——举证不能)就可判定医方败诉。

4 重视医疗以外的其他安全问题，减少非医疗因素引发的医疗纠纷。

医疗以外的安全问题在近几年医疗纠纷的投诉案中占有一定的比例。例如：请假或自行外出的患者在院外出现意外；患者在医院内的摔伤、烫伤、自杀；精神病人在院内伤人、或外逃伤人等，依据国家的法律，医院虽对患者没有监护责任，但应负有监管责任，一旦出现问题，很难证明医院完全没有过错。所以，重视和防止医疗以外的其他因素引发的意外情况的发生，是新时期给医院管理者提出的新的要求。医院各部门应协调一致，通力合作，制定和健全各项医疗以外的安全防范措施，严格对在院病人的管理，坚持各种“告知、协议”制度，做好入院须知教育，并应取得患者及家属的支持，坚持“一切以病人为中心”的原则，树立全心全意为病人服务的思想，不仅要满足病人必须的医疗服务，还要最大限度地满足病人的其他合理要求，把非医疗因素。

《如何防范医疗纠纷心得体会》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

纠纷调解心得体会篇三

医疗纠纷应急处置预案

一、总则

1. 编制目的:正确处理医疗纠纷，有效控制和打击“医闹”，维护患者的合理诉求和保护医疗机构及其医务人员的合法权益，维护医疗机构正常工作秩序，保障医疗安全，建立和谐的医患关系，最大限度地预防和减少由于医疗纠纷导致的群体性事件。

2. 编制依据:依据我国《侵权责任法》；国务院《医疗事故处理条例》；卫生部《医疗机构管理条例》《执业医师法》；卫生部、公安部（维护医疗机构正常的医疗秩序）通告。

3. 事件定义:医疗纠纷是指患者及家属就医疗机构对患者进行诊治过程中的最终医疗结果不能接受,由此而产生的纠纷。“医闹”是指患者及其亲属,或社会其他无关人员为达到某种目的,有组织、有预谋的利用医疗纠纷和当事人的过激情绪,人为制造群体事件,激化医患矛盾,扩大事态,用极端手段要挟医院,以图从中谋利的非法行为。本预案涉及医疗纠纷(包含医闹)是指患方拒不依照正常程序、不通过正常渠道解决矛盾,以各种非正常行为严重影响医疗机构正常医疗秩序,甚至非法组织、策划、煽动、纠集社会闲散人员或患者亲属在医疗机构内寻衅滋事的各种非法行为。

4. 适用范围:本预案适用于人为利用医疗纠纷,以获取不正当利益为目的,以极端手段自发或被无关人员有预谋利用和煽动医患双方对抗情绪,导致纠纷矛盾升级,影响医疗机构正常工作秩序,造成恶劣影响和不良后果,甚至可能形成群体性事件的“医闹”行为。

5. 工作原则:有效预防,分级负责,妥善处理,化解矛盾,防止激化,正当防卫,快速平息,由警察协助打击主要闹事人员。

二、组织机构及职责

1. 组织机构:成立医院医疗纠纷应急工作领导小组(以下简称领导小组),作为负责处理医疗纠纷应急指挥机构。

1.1发现纠纷和“医闹”苗头,立即组织好调查、核实医疗纠纷发生的原因和性质,判断是单纯医疗纠纷还是有组织的“医闹”行为,并及时上报给分管校长。

1.2预测事件的紧迫程度,可能形成的规模,表现的行为方式,蔓延发展及事态扩大的可能趋势,同时按《医疗事故处理条例》、《江西省医疗纠纷预防与处理条例》在第一时间内进行有效的协商调解和处理工作,避免医疗纠纷事态进一步扩

大。

1.3负责向学校主要领导报告，并向患者通报、解释有关情况，负责组织有关专家对医疗纠纷进行分析、评估。对医院内部处路无效、事件有可能升级的医疗纠纷（医闹）行为提出进一步处理意见并向上级卫生主管部门报告。

1.4负责联系公安部门、尸检机构、尸体保存机构的工作。

2. 进一步加强同学校保卫处的联系。对有组织的“医闹”事件或危及到医务人员人身安全的事件，要立即拨打学校保卫处电话（9110），请保卫处立即派保卫人员到医院执勤。及时侦察、取证、并对蓄意闹事的各种行为进行认定并及时报警（南昌市110），由警方依法处理。

三、预防预警机制

1. 信息收集：患方对医疗服务提出质疑时，医务人员要耐心进行解释，防止矛盾激化，主动了解患方的意图，掌握其动向，做到心中有数，逐级汇报。对有组织的“医闹”行为，领导小组要掌握第一手资料和收集有关信息，并积极做好汇总、上报、分析和判断事件发展趋势。

昌市110）。

2.1在医疗机构内寻衅滋事的；

四、应急响应

1. 启动：医疗纠纷发生后在未影响医疗机构正常秩序的前提下，由医院各部门按规定以原则性与灵活性相结合，兼顾医患双方正当权益和以人为本的方式积极自行处路，包括医患双方协商、卫生行政部门协调、医疗事故鉴定或进入司法程序。

医疗纠纷经初步处路未得到有效控制，事态未平息且仍有升级的趋势并出现以上8种非法行为之一的，领导小组要启动本预案，同时请求相关部门按照法律、法规进行应急处路。

2. 现场处路：领导小组人员马上到场，按职责分工迅速投入处路工作。 3. 响应措施：3.1接到医疗纠纷（医闹）事件报告后，领导小组成员尽快到达现场，组织调查，摸清情况，针对“医闹”的不同行为方式和发展态势，制定切实可行的处路方案，争取工作主动权，使医闹造成的损失和不良影响降到最低限度。

3.2立即将有关情况上报学校主管校长、高新区公共卫生服务中心、瑶湖派出所，立即请保卫处工作人员到位执勤，维护医院的秩序和人身安全。

五、应急终止

医疗纠纷已经按程序解决，医闹事件已经平息，医患双方无异议，医疗机构恢复了正常的工作秩序，由医院领导小组宣布应急终止。

六、预案制定及解释部门

本预案由医院医疗纠纷应急工作领导小组制定并负责解释。

七、预案实施时间 本预案从印发之日起实施。

纠纷调解心得体会篇四

1、严格遵守省卫生厅十项禁令：

决不利用职权为个人谋私利，切实做到合理检查、合理用药、合理治疗；决不以介绍病人入院、检查、手术、治疗为理由而收取红包；决不私自为药品经销单位或个人代开、代售药

械或要求病人到指定药店购药；决不收取药械生产或经营单位发放的“临床促销费、开单费、处方费、统方费”等形式的变相回扣；决不为药品生产、经销单位登记、统计医生处方或为此提供方便；决不擅自收费、不合理收费或乱收费；决不以介绍、转诊患者为由收取“介绍费”、“转诊费”等形式的回扣；决不违反国家有关规定“以物代药”；决不涂改、伪造、销毁病历；决不擅自接受新药临床观察及新药推广。

2、严格遵守医务工作者职业道德规范，做到：尊重病人、奉献爱心；钻研医术、诊治精心；提高技能、护理细心；救死扶伤、尽职尽责。

3、认真履行《中华人民共和国执业医师法》规定的五项义务：

遵守法律、法规，遵守技术规范；树立敬业精神，遵守职业道德，履行医师职责，尽职尽责为患者服务；关心、爱护、尊重患者，保护患者的隐私；努力钻研业务，更新知识，提高专业技术水平；宣传卫生保健知识，对患者进行健康教育。

4、一心为患者服务：做到急病人之所急，想病人之所想，做到勤沟通（包括与患者及其家属、陪护的沟通）。及时发现隐患，及早处理。自己主管的病人有异常情况时能亲自到场的尽量亲自到场处理。

5、搞好团结，同事之间相互监督、相互帮助。对非自己主管的科内所有病人做到积极了解病情，严密监测病情变化，及时提醒、帮助主管医生处理。

6、严格交接-班制度：交接-班时交接务必详细，对科内重病人、有异常情况的病人重点交接并提醒下一班注意事项。

7、对病患异常检验、检查结果认真分析，及时复查。多请会诊、及时通知行政总值班协调处理。

8、认真做好病历记录：记录及时、准确，检验、检查结果及时分析并进行处理，同时将情况反映给病人或者家属、陪护。

9、做好各种谈话记录及签字确认。

承诺人：

年 月 日

纠纷调解心得体会篇五

按照*党委政法队伍教育整顿活动要求，几天来，通过授课辅导、专题学习、讨论交流，进一步增强了认识问题、反思问题、解决问题的紧迫意识和主动意识。作为政法战线的一名老兵，必须以这次教育整顿活动为契机，树立起求实担当负责的态度，认真对照反思、强力推动整改，切实把思想上的灰尘打扫掉，为打造党和人民信得过、靠得住、能放心的政法铁军贡献力量。下面，结合学习思考，汇报几点认识和体会。

第一，政法干部应坚定信仰。这次教育整顿是一项紧迫而又重大的政治任务，核心问题就是解决理想信念问题。我们从加入政法队伍那天起，信仰什么、追求什么，决定了我们的脚步迈向哪，决定了我们的道路通向哪。从政法系统党员干部整体情况看，我们的理想信念是坚定的，听党话跟党走的政治意识是毫不含糊的，但从“小四毛案”、“孙小果案”、“操场埋尸案”、“四大家族案”等，暴露出政法系统队伍建设存在的突出问题，个别党员干部，因为违法乱纪，最终堕落成为党和人民的罪人，从根本讲，是党性不纯、理想信念动摇、世界观扭曲导致的思想蜕变、官德异化。试想，一个贪图享乐的干部，他的政治信念会坚定不移吗？一个极端自私自利的干部，会对党和人民忠贞不贰吗？一个连自己的灵魂都敢出卖的人，会公正文明廉洁执法吗？我想，对于对照查找出的问题，我们不能仅限于从思想观念、价值取向、生活

态度和行为方式等方面去分析和看待，更要注重从理想信念的角度去挖根源、找危害。这些问题如果不从根本上加以解决，就很难在错综复杂的形势面前坚定立场、站稳脚跟，就可能在利益诱惑面前失去原则、丢掉气节，一旦出问题就可能是大问题。

二是政法干部要严守纪律。要始终坚持遵守党的政治纪律，用党的纪律和各项规章制度来约束自己的行为，耐得住清苦，守得住小节，抵得住诱惑，在各种诱惑面前保持清醒的头脑，净化自己的灵魂，升华自己的思想，牢固树立知敬畏、存戒惧、守底线的思想，敬畏党纪国法。要深刻理解、始终牢记党的纪律和国家法律法规红线，切实增强贯彻执行党的纪律自觉性，绝不做违背党纪国法的事情。要养成洁身自好和谨言慎行的生活作风，把自己自觉置身于组织和群众的监督之下、置于法律法规的约束之下。

三是政法干部要管好自己。首先必须以正面典型教育自己，以反面教材时刻警醒自己，带头模范遵守单位各项规章制度，自觉地加强党性锤炼，提高党性修养，树立正确的世界观、人生观和价值观，能够做到，不为世俗所扰，不为物欲所动，不为美色所迷，从而立于不败之地。其次，要加强学习，不断提高思想政治素质，自觉抵制拜金主义、享乐主义、极端个人主义思想，打牢拒腐防变的思想道德防线，保持清廉本色。自己必须保持高度警惕，要培养健康文明的生活情趣，抛弃私心杂念，不但在公共场合要做出表率，维护警察形象，而且在独处时也要严以律己，表里如一，八小时以内是如此，八小时之外也一样，自觉做到不放纵，不越轨。党员干部的生活作风往往被虎视眈眈的犯罪分子作为拉拢腐蚀的突破口，腐化堕落往往是从八小时外的吃喝应酬、沉湎于灯红酒绿之中不能自拔而开始的。我们要自重、自警、自省、自律。管好自己的嘴，不该吃的不吃；管好自己的手，不该拿的不拿；管好自己的腿，不该去的不去，时刻用党的纪律来约束自己的行为。“千里之堤，溃于蚁穴”，许多领导干部走上违法犯罪的道路就是这样，随着职务的升高和地位的变化，不自

觉地放松了对自己的要求，把自己的成绩当成了应该享受的资本，在错误的道路上越走越远。如果能够防微杜渐，就可能少犯错误，甚至不犯错误，自己要时刻以此自警。

四是政法干部要接受监督。要正确对待组织，正确对待同志，正确对待群众，自觉地接受党组织和人民群众的监督，分析我们身边的民警、辅警违法犯罪的情况，从正反两方面看，实际上监督对我们自己能起到一种保护作用，有人在旁边经常提醒，有相应的制度对我们有所约束，就可以使我们不犯错误或少犯错误，使自己更加健康地成长。

总之，通过这次开展的队伍教育整顿活动，使我进一步提高了对队伍教育整顿活动的重要性和紧迫性的认识，增强了严守党纪党规和警纪警规的自觉性，增强了法纪意识、自纪意识，使自己在今后的工作和生活中更加严于律己、严于修身、严于用权，杜绝违法违纪行为发生。