

# 小学纠纷工作总结报告(优秀9篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。优秀的报告都具备一些什么特点呢?又该怎么写呢?下面是小编带来的优秀报告范文,希望大家能够喜欢!

## 小学纠纷工作总结报告篇一

为减少和杜绝我院医疗纠纷的发生,促进医患关系根本好转,推动全院各项事业健康发展,根据国家有关政策和法律法规的要求,结合我院实际,特制定如下培训计划:

为保障全院防范医疗纠纷工作扎实有效的开展,成立由院领导、医务科、护理部、院办公室、病历质量检查小组、临床各科室主任护士长组成的“嫩江县中医医院医疗安全管理委员会”,明确分工,各有侧重,采用协同共管的模式。其中医务科负责委员会的日常工作和综合协调工作并与护理部组织业务学习;医患关系办公室负责医疗纠纷的调节处理。每季度召开一次全体会议,听取医疗安全管理工作汇报,及时发现问题,排除隐患,消灭在萌芽。遇有临时性情景随时召开会议,决策重大事项,部署重要工作,处置和应对突发医疗纠纷事件,追究职责。

(1)、加强相关法律法规的培训:执业医师法、护士法、医疗事故处理条例、侵权职责法、核心制度、临床疾病诊疗常规、临床技术规范等。强化法律意识,树立法制观念。

(2)、加强医德医风方面的学习:运用正反两方面的典型,营造讲医德、树新风的良好医疗氛围,为败坏医务人员形象,影响全院事业的人和事敲响警钟。

(3)、加强医疗业务的学习:技术业务水平低,对工作中出

## 现的1

意外情景不能正确处置，和缺乏防范意识是引发事故的重要因素之

一。作为医务人员要有扎实的理论基础，在精通本专业的基础上拓展知识面，不断更新知识，进取参加各种类型学术会议，了解医学新动态，善于总结经验，在技术操作上做到准确熟练，对疑难疾病和急救患者有必须的分析本事和鉴别本事，没有过硬的医疗业务水平，在工作中就无法避免消除存在的医疗安全隐患，就会给医院和患者带来不可估量的损害。

2、培训方式和要求每季度由医务科组织一次全院学习。全院所有卫生技术人员除值班外，必须参加学习。

3、监督落实参加培训纳入医院年终考核，无正当理由不参加培训的人员，由医务科按照绩效考核相关规定进行处理。

1、变被动服务为主动服务，心系患者，想患者之所想，急患者之所急，帮患者之所需。

2、衣着得体、整洁大方，给患者以稳重踏实的感受。

3、用心服务，使用礼貌用语，讲究语言艺术和效果，注意说话方式和态度，不要对患者冰冷或不理睬，不要说不负责的话和不确定的话，手术台上不要乱说话，抢救患者时注意说话方式，介绍病情时不能用“没事”“不可能”“必须会”等过于肯定的话，了解患者的心理感受和感情需求，把患者视为自我的亲朋好友，这样在工作中才能赢得患者的赞誉，取得患者及家属的配合和理解，尊重和信赖。

4、把首诊负责制推行到全院每一个职工，实行首问职责制及第一领办人制度。全院每个第一个接触到患者的职工，不论从事工作的性质是否与该患者相关，均需对患者的需求进行

妥善处理，根据不一样需求及严重程度，联系相应科室或指导前往相应科室，不得推诿、扯皮、态度生硬。防范医疗纠纷工作是医院安全管理工作的重点资料，减少和杜绝医疗纠纷的发生，有利于全院各项事业的健康发展，有利于塑造我院良好的行业形象，有利于保护医务人员个人的切身利益和安全，全院各级各部门科室和全体医务人员，必须要高度重视，进一步增强做好防范医疗纠纷工作的职责感和紧迫感，务必把此项工作抓紧抓实抓出成效，为全院各项事业又快又好的发展作出应有贡献。

## 小学纠纷工作总结报告篇二

医疗质量与安全管理工作关系病人生命安危、关系我院生存发展。我院近年来通过开展医院管理年活动，强化医疗质量与安全管理工作，全院的医疗质量有了明显提高，医疗安全得到了有力保障。总结我院在防范医患纠纷等医疗安全工作方面主要围绕医院管理年活动、加强院内感染管理工作、提高医疗护理质量、改进服务态度等为重点做了以下工作：

为提高医疗安全意识，开展全员医疗安全教育，带领全院职工牢固树立医疗质量是医疗的生命线，坚持质量第一、安全第一、生命至上、以人为本的服务理念，全心全意为患者服务。

- 1、严格按照诊疗规范开展临床工作，确保医疗质量和医疗安全。
- 2、严格执行首诊负责制、三级医师查房制、会诊制度等医疗安全的核心制度，认真遵守无菌技术、消毒隔离等操作常规。
- 3、认真落实执业医师管理制度，对未取得执业资格人员不单独执业，一律在具有执业资格人员带教下工作。
- 4、严格执行交接班制度，做到班班有交接、交接有记录，对

疑难重危病人和新入院病人做到“口头、书面、床旁”三交接。

5、每年由医务科牵头，进行各科的业务学习培训，更新诊治方面的新知识和新进展。

在所有与患者及家属接触的诊疗过程中，加强与病人及其家属的沟通，争取得到他们的配合和理解，做到合理检查，合理治疗，合理用药，合理收费。同时要求各科室：增强对不良反应事件的敏感性，发现问题及时处上报；严格执行医疗技术操作规范和常规，严把医疗技术准入关；科主任护士长加强科室医疗质量管理，重视和加强医院感染管理工作；各科组间严禁互相在服务对象面前推拖指责等。

（2）检验人员加强自我防护，做好职业暴露防护处，定期安排接受上级培训、学习；

（4）定期对检验场所进行消毒。

（5）严格执行无菌操作技术，按照要求对医疗废物进行消毒处。

虽然从全院的门诊人次、住院人次和业务收入充分说明群众对我院服务的信任度有所提高。但是我们的工作仍有不尽人意之处：

由于部分医务人员对疾病的认知不到位、盲目追求经济效益以及与患者沟通不当和态度冷漠导致医患纠纷时有发生。

我院的医疗任务十分繁重和艰巨，在今后的的工作中我院还应该不断强化服务意识，加强三基知识培训，提高服务能力，总结经验教训，确保方方面面医疗安全，做到：

1、进一步强化环节管理。要针对医疗过程中的薄弱环节，加

强管理，减少疏忽，防止纠纷的发生。

2、加强门急诊管理和生命救护绿色通道建设，做到人员、技术、设备、服务和管理五到位。

3、加强高危科室的管理，有针对性的进行自查，落实消毒制度，防止医院感染的发生。

4、加强高危人群的管理，对病人投诉多，意见大，发生过医疗纠纷的职工，医院要加大教育力度，提高技术水平，改进服务态度，做到重点培训，重点管理。

5、不断提高医疗护理人员诊疗技术水平，优化人员结构，巩固“三基三严”取得成果，提高服务能力。

## 小学纠纷工作总结报告篇三

引起医疗纠纷诉讼的原因，概括起来有以下五方面：

(1) 在诊疗过程中，医务人员对病员不负职责，态度生硬，缺乏同情心。例如，病人来看急诊，有的当班护士不问病情，不作预检，贪图自我工作方便借口推托说急诊“很忙”，叫病人挂号去看门诊。病人出于无奈只好去看门诊。可是病人因病痛苦，心里嘀咕，指责医务人员对他（她）缺乏同情心。事后病情证明，如果病者确因求诊时间上被耽误而造成不良后果，这便构成医疗纠纷的原因。再如病人患急性阑尾炎并发穿孔，术后出现肠粘连，此时有的病家就会指控医务人员不能随便拒绝急诊和夜间出诊。

(2) 病人或家属在诉说病情时，总期望医生全神贯注，细心倾听病情，以取得梦想的治疗效果。可是有的医生即表现为漫不经心，似听非听，或边看病边与旁人闲聊，甚至开玩笑，工作很不认真。如果病人有病而医生没有及时发现（如主诉头痛，医生看作为一般性头痛，但之后经检查确诊为颅内肿

瘤)；或将重症看成轻病(如流行性脊髓膜炎早期、流行性乙型脑炎早期误诊断为感冒，心肌梗塞误诊为一般性胸痛等)；或危重病人的预后事先没有向家属说清楚等，一旦病人发生了死亡或留下严重的后遗症，家属自然会指控医生不负职责，是医生当初不重视病人的主诉而引起的后果。曾见报导因未听家属主诉，出现妊娠子宫当作肌瘤切除、糖尿病被手术后引起创面不愈合等情景。

随着科学技术的发展，人们对医学知识的需求也提高了，病家对自身疾病的了解也越来越多，其中有病人会对诊断工作提出各种意见与要求。如上了年纪的人，因经常性腹痛，原因不明；或患有慢性肝炎的人因长期间歇性肝区隐痛会提出查癌的要求。如果医生对此意见不屑一顾，甚至不耐烦地反问：“有这么多的癌吗？”“你提这个检查，那个检查，是你作医生，还是我作医生？”甚至讽刺挖苦病人，病人听了当然很反感，气愤抑在心里。在医疗诉讼案件中有时确有巧合的意外例子。有的病人因患慢性肝炎之后果真并发了肝癌。原因不明的腹痛之后发现为内脏癌。诸如此类，病家就会指控医生不理睬病人的提醒，自命不凡而造成误诊，要求医生承担职责。其心境应当理解。从医疗上分析，实际上病人生癌与医生的服务态度无因果关系，可是因医生服务态度不好，说话不留余地，以致使医生陷于受谴责的被动地位。

(3) 有的医生作风很拖拉。病家要求迅速住院，及时抢救，而有的医生表现得磨磨蹭蹭，正是“急惊风”遇上了“慢郎中”。如果病情恶化，或在用药过程中发生了严重的反应，抢救不及时或抢救中主师不在场，或者没赶上抢救的最佳时机，病人发生了死亡，家属因出于对死者的挽救、期望、遗憾等各种心理因素，也会所以而反目谴责医生。

的工作态度，使医务人员懂得亲切、耐心、体贴、翔、救死扶伤精神的重要性，还要懂得病家的心理、意愿，在同情和做好解释工作的基础上，理解病人某些合理的意见和要求，它不仅仅能够提高医疗效果并且还能够帮助避免事故和纠纷的发

生。反之，就很难避免医疗纠纷的发生。医德虽然是无形的，可是每一个从事临床工作的医务人员都能体会和感知得到。

工作中的失职系指工作上的玩忽职守，或疏忽大意所造成的渎职情景。例如：用错药、打错针、输错血、开错刀、或在手术后体腔内遗留纱布及其他异物等。一种治疗的选择，要看是否是必须采取的还是两可之间的；是病人进取争取或乐于理解的还是医生的主观选择，要结合病人的全身状况及其耐受程度全面地进行分析，做出决断。对于重要的检查、治疗、药物的使用要向病人或家属进行交待，征得同意方可实行，正像某些医疗活动必须履行监护人签字手续一样，这是医疗管理的规程。这不仅仅在于保护医生的合法权益，也保证了医疗的正常秩序。医疗作为一门严谨的自然科学，各种医疗文件的书写都可能成为最终的法律依据，我们许多医生恰恰对此没有足够重视。

有些疾病的早期症状不明显、不典型、医生在诊断时疏忽了；或者对某些罕见的疾病缺乏认识，尚不知其诊断方法以致于误诊；或对某些疾病的严重性认识不足，而未预见到病情会突然变化与死亡，所以未事先向家属作说明，家属缺乏思想上的准备，在这种情景下，病人突然死亡会引起医疗纠纷，应判为技术原因。那里还需指出的是，外科手术一般可收到立竿见影的效果，但当前农村卫生室大多不具备条件，施行外科手术显然不妥。我国有关政策规定乡村医生的职责只是初级医疗服务（医治小伤小病）如做预防保健工作，况且其所受的训练根本不足以进行手术，所以，乡村医生不能给病人做手术。

医学实践十分复杂，有些医疗过程中所发生的变化能够预防，但也有一些情景不仅仅能够预见并且也难以控制。例如药物注射、诊断性检查或在麻醉过程中，有的病人会突然出现心搏、呼吸骤停而死亡。经过尸体解剖、病理检查、生化检验、案情调查、病史分析等手段，鉴定结果认为用药的指征、剂量、方法等各个方面均贴合医疗上的原则和要求，抢救也是

及时得当有力的。可是病人由于体质上的特异，发生了药物过敏死亡（如某一案例病者患子宫肌瘤，手术中施行腰麻，病人发生药物过敏性休克突然），然对于这类死亡应研究归属于意外事件。

因家属另有需求，致使作为医疗事故的原因被纠缠，近年来亦屡见不鲜。这料纠纷案的特征，经过多方面的查证核实，医务人员在诊疗工作中确尽了很大的努力，实际上并无医疗过错或事故。可是有的病人家属借说“医疗事故”而提出各种要求，如要求取消治疗期间所欠的巨额欠款。作者遇见一例16岁的男性再障性贫血病人，因出现皮疹就诊，门诊检查中发现为再障，因病情严重而收住院。住院治疗两个月后死亡，花了住院费医药费共计两千多元。家属根据《常用药物手册》记载的，可他敏“偶可发生皮疹和粒细胞减少”强词夺理地说“孩子的再障因服用皮肤科开的抗过敏药引起”，借口“医疗事故”拒不付款，其目的很显然。

问。然而，如本案例那样，病家的选择有时也会给医生带来棘手的伦理难题。案例中病人的代理人棗患儿父母，不履行承诺手续，并阻拦医生采用必要治疗手段。对待这类医患冲突，医生的态度无非有4种：（1）以病家的态度为转移，无论病家的选择正确与否，抱着无所谓的态度，敷衍应付，绝对服从；（2）向病家做必要的解释，讲清所用治疗措施的意义，但最终还是听其自然；（3）医生能尽职尽责，自觉替病家担风险，但不善于以教育和劝导的办法引导病家知情同意；（4）对病家高度负责，既尊重其选择权，又敢在关键时刻为病家作主。

很显然，前两种从尊重病家选择权的角度看，医生似乎在伦理和法律上均无可非议。然而，在社会主义制度下，确定和衡量医生的最高医德标准是看其医疗行为是否从病人的根本利益出发，救死扶伤，全心全意为病人服务。当病人对治疗措施的选择明显不正确时，医生若从个人得失研究，置病人安危于不顾，这种逃避和推卸职责的行为是不道德的。第三



种态度呈现出医生应具有的可贵品德，但在伦理和法律问题上却是有缺陷的，即未注意医患双方心理沟通，以求得患者的认同、参与和配合，这是对病家选择权的忽视。第四种态度完善地体现了一个全心全意为人民服务的医生对待病家选择权的正确伦理行为。

经过以上分析，可见本案例中杨医生对待病家选择权的做法是完全正确的。对这个患儿来说，其症状和体征已经很典型，若进行气管切开治疗就有挽救的机会，反之，就会越来越危险。在预后十分明确的情景下。杨医生以高度的职责感和极端的热忱，教育和劝导病家作出正确选择，这不能算是强迫的行为。他深知病家是农民，缺乏医学知识，惧怕对患儿做气管切开，病情又不允许等完全打通他们思想后再行动，在患儿的生死关头为其作主，是医生全心全意为病人的高尚行为，而不是无视病家的选择权。事实证明杨医生的做法深受病家赞扬和感激。

综合上述原因分析，医疗纠纷的原因能够归为两大类：即因医疗过失直接导致不良后果的纠纷和无医疗过失而发生不良后果的纠纷。工作中的' 失职和技术上的某些原因属于前者；医德素养差，服务不周，意外情景属于后者。

## 小学纠纷工作总结报告篇四

20xx年我镇综治办在镇党委、政府的领导下，认真贯彻“xx大”精神，以“三个代表”、科学发展观等重要思想为指导，以创建“平安浩山”为主线，以维护人民群众利益为根本，紧紧围绕维护社会政治稳定这个大局，坚持“打防结合、预防为主”的方针，认真开展矛盾纠纷排查调处工作，全面落实维护稳定的各项措施，有效地维护了社会稳定。现将我镇矛盾纠纷排查调处工作总结如下：

### 一、工作成效

今年来，我镇继续加大在企事业、行业、区域性组织以及非公有制经济组织建立调解组织的力度，进一步健全完善由综治、法庭、司法行政等有关部门参与的综治委指导人民调解工作协调领导机构及工作机制。通过纵横网络的完善，全镇化解处置重大矛盾纠纷的能力得到进一步提升。据统计：今年来，全镇各级调解组织共排查矛盾纠纷73起，调处73起，调处率达100%；其中人民调解73起，调处成功68起，调处成功率达95%。

## 二、主要做法

### (一)完善协调机制，促进矛盾纠纷问题依法化解

#### 1、加强组织协调，落实领导保障。

镇党委、政府高度重视矛盾纠纷排查调处工作，把矛盾纠纷排查调处工作列入综治领导责任制和“平安建设”的一项重要考核内容。镇综治委每季度定期召开社会稳定分析会，把矛盾纠纷排查调处工作作为一项重要内容纳入议程，专题研究部署矛盾纠纷排查调处工作；定期召开矛盾纠纷排查调处协调领导小组成员单位联席会议或矛盾纠纷排查调处分析例会，认真研究分析辖区矛盾纠纷动态和规律，找出解决问题的方案，把握矛盾调处工作的主动性，促进基层社会的安定稳定；镇人调办根据不同时期的具体情况，深入各村了解矛盾纠纷排查调处工作，实行面对面的指导，加强检查和督促，确保纠纷问题得到落实。

#### 2、规范运作机制，推进工作开展。

一是落实未结纠纷调处责任制。及时掌握调处进度情况，对在调处工程中遇到困难和问题，积极帮协调有关部门共同解决。在集中开展矛盾纠纷排查调处专项活动及开展群体性事件隐患排查调处活动期间，根据区综治办和区人调办专门下文对未结纠纷进行任务分解，按照“谁主管，谁负责”的原

则，严格落实“五定”责任制，进一步明确工作责任和分工，确保矛盾纠纷化解工作取得实效。二是加强基层基础建设。对全镇各村调解人员进行重新摸底登记，镇定期召开月例会制度，畅通信息渠道，发挥村信息员的作用，随时掌握社会不稳定因素的苗头动向，组织法律工作者深入各村参与疑难复杂矛盾纠纷的调处。

### 3、落实工作制度，促进调解规范。

根据上级主管部门制定的调委会规范化建设标准，结合我镇实际，规范了调委会各项工作制度的内容，上墙公示牌的规格、标准，调委会的“五簿两册”，调解文书格式，统一刻制调委会印章。同时，进一步建立健全了纠纷排查、纠纷登记、纠纷回访和档案管理等工作制度，规范了调解程序和调解文书。建立了人民调解工作办公室工作职责、例会制度、矛盾纠纷月专报。我镇根据区人调办的要求，针对各村实际，建立了矛盾纠纷排查调处各项工作机制，进一步完善预防机制，严格落实例会制度、调处责任制、信息报送和责任追究制度等，及时排查化解矛盾纠纷。

## (二)务实创新形式，推进纠纷化解工作新发展

### 1、开展法制宣传预防工作。

二是通过开展生动直观的法制宣传，运用广播、宣传车、墙报等各种媒体宣传矛盾排查调处工作的重要作用，分发有关法律常识材料到全镇各村，加强了对群众的宣传教育，起到教育一群、影响一片的效果；三是在镇党委、政府重大政策出台前后，有针对性开展相关法律法规和政策的宣传，增强广大群众对政府中心工作的理解和支持，促进工作的落实。

### 2、及时排查化解矛盾纠纷。

今年来，我镇针对结合重大节日、阶段中心工作，全面部署

开展矛盾纠纷大排查大调处专项活动。各村各调解组织按照统一部署认真开展矛盾纠纷排查调处活动，把开展矛盾纠纷排查调处活动与专项治理结合起来，有针对性地排查调处久调不决的纠纷积案，及时发现和化解突发性的重大、疑难纠纷，切实防止矛盾纠纷激化或发生群体性事件，有力促进社会的稳定。

一是围绕热点问题开展排查调处。在开展全镇矛盾纠纷排查调处专项活动中，各村调解组织把工作重点放在影响农村稳定、农业生产、农民生活的问题上，及时调解矛盾纠纷，切实维护农村的安定稳定。

二是围绕中心工作化解重点难点纠纷问题。各村调解组织立足本职，在化解婚姻家庭邻里等常见性民间纠纷的同时，主动围绕党委政府的中心工作，积极参与各种类型矛盾纠纷的排查调处工作，化解了大量城镇土地征用、房屋拆迁安置补偿、旧城改造等突出矛盾纠纷，促进了当地经济的健康发展，为地方的经济建设保驾护航。河市镇针对本区域征地、城镇改造易引发群体性纠纷的特点，实行镇领导分片，干部挂村的办法，积极宣传相关政策，加强排查、掌握信息，及时化解，实现了征(拆迁)量上升，上访量下降的目标。

三是围绕经济发展主题做好生产经营纠纷化解工作。镇人民调解工作领导小组成员单位认真履行职责，加强劳资问题、工伤赔偿、工程款拖欠等纠纷问题的整治力度，及时化解经济类纠纷问题，有效维护正常的市场经济秩序，促进了当地经济健康发展。

### 3、开展“百千万”人民调解示范活动。

为切实加强新时期人民调解工作，推动全镇人民调解工作上台阶、新水平。根据省司法厅《关于在全省开展“十百千万”人民调解示范活动的实施方案》和市司法局《关于在全市开展“十百千万”人民调解示范活动的实施方案》精神和

部署,镇人民调解工作协调领导小组制定了“百千万”人民调解示范活动工作方案,以充分发挥调解职能作用为核心,以加强基层调解组织建设为重点,以落实矛盾纠纷排查调处各项措施为主线,深入扎实开展“百千万”人民调解示范活动。

同时发挥司法行政职能,积极开展法制宣传、人民调解、安置帮教和法律服务、法律援助等各项工作,推进村居民主法治建设进程。

### (三)加强队伍建设,推进调解理论水平新发展

1、加强业务培训,提高人员素质。造就一支思想素质高、业务知识精、工作作风硬的调解队伍,是有效开展调解工作的保障。今年来,我镇依托河市法庭建立人民调解培训基地,聘请2名经验丰富的法官和专业律师担任人民调解培训常年客座讲师,制定人民调解工作培训远景目标和短期计划,健全调解工作培训长效机制。组织开展综治协管员、人民调解员业务培训,继续完善调解员参加法院审理旁听、典型案例分析、调解格式文书制作评比等制度,通过各项制度的落实,提高队伍整体素质。

2、加强信息报送,畅通业务交流渠道。充分利用区局提供的现代办公资源,以电子文档的方式报送工作信息,缩短信息收集周期。同时,积极畅通对“上”和对“下”两条渠道,对“下”通过加强与各村信息员的日常沟通,了解相关工作情况,及时进行指导;对“上”主动了解上级信息编发要点,促进我镇及时掌握调解信息,交流工作经验。

### 三、明年工作思路

在新的一年里,我们将充分发挥司法行政工作中人民调解“第一道防线”作用,采取切实有效措施,进一步完善社会矛盾排查调处机制,按照“调防结合,以防为主,多种手段,协同作战”的工作方针,妥善处理社会矛盾,全力构建

和谐洛江。

一要健全人民调解培训长效机制。定期组织调解员开展人民调解培训;二要深化人民调解志愿者队伍建设。积极吸收法律服务机构人员参与人民调解工作,建立一支懂法律、懂政策、知民情,热心人民调解工作的专兼职相结合的高素质人民调解员队伍;三要继续加大行业调委会建设。全面铺开在企业、学校及行政执法机关内部设立调解组织工作,进一步构筑大调解格局。

## 小学纠纷工作总结报告篇五

医疗质量与安全管理工作关系病人生命安危、关系我院生存发展。我院近年来经过开展医院管理年活动,强化医疗质量与安全管理工作,全院的医疗质量有了明显提高,医疗安全得到了有力保障。总结我院在防范医患纠纷等医疗安全工作方面主要围绕医院管理年活动、加强院内感染管理工作、提高医疗护理质量、改善服务态度等为重点做了以下工作:

一、高度重视,提高认识。为提高医疗安全意识,开展全员医疗安全教育,带领全院职工牢固树立医疗质量是医疗的生命线,坚持质量第一、安全第一、生命至上、以人为本的服务理念,全心全意为患者服务。

二、我院成立了由院领导、科室组长和各相关科室人员为成员的医疗质量安全管理,负责分析研究存在和发现的隐患及问题,并持续改善医疗护理质量。

三、严抓医疗质量,确保医疗安全

1、严格按照诊疗规范开展临床工作,确保医疗质量和医疗安全。

2、严格执行首诊负责制、三级医师查房制、会诊制度等医疗

安全的核心制度，认真遵守无菌技术、消毒隔离等操作常规。

4、严格执行交接班制度，做到班班有交接、交接有记录，对疑难重危病人和新入院病人做到“口头、书面、床旁”三交接。

5、每年由医务科牵头，进行各科的业务学习培训，更新诊治方面的新知识和新进展。

四、落实各项制度，加强医患沟通，增进医患理解。在所有与患者及家属接触的诊疗过程中，加强与病人及其家属的沟通，争取得到他们的配合和理解，做到合理检查，合理治疗，合理用药，合理收费。同时要求各科室：增强对不良反应事件的敏感性，发现问题及时处路上报；严格执行医疗技术操作规范和常规，严把医疗技术准入关；科主任护士长加强科室医疗质量管理，重视和加强医院感染管理工作；各科组间严禁互相在服务对象面前推拖指责等。

五、在化验室的安全管理方面，重点做到：

（2）检验人员加强自我防护，做好职业暴露防护处路，定期安排理解上级培训、学习；

（4）定期对检验场所进行消毒。

（5）严格执行无菌操作技术，按照要求对医疗废物进行消毒处路。

追求经济效益以及与患者沟通不当和态度冷漠导致医患纠纷时有发生。我院的医疗任务十分繁重和艰巨，在今后的工作中我院还应当不断强化服务意识，加强三基知识培训，提高服务本事，总结经验教训，确保方方面面医疗安全，做到：

1、进一步强化环节管理。要针对医疗过程中的薄弱环节，加

强管理，减少疏忽，防止纠纷的发生。

2、加强门急诊管理和生命救护绿色通道建设，做到人员、技术、设备、服务和管理五到位。

3、加强高危科室的管理，有针对性的进行自查，落实消毒制度，防止医院感染的发生。

4、加强高危人群的管理，对病人投诉多，意见大，发生过医疗纠纷的职工，医院要加大教育力度，提高技术水平，改善服务态度，做到重点培训，重点管理。

5、不断提高医疗护理人员诊疗技术水平，优化人员结构，巩固“三基三严”取得成果，提高服务本事。

## 小学纠纷工作总结报告篇六

20xx年1月10日下午15:00，我院在三楼会议室举行了医患纠纷分析会，张立森院长、庞佃翠书记等院领导与各临床、医技科室主任、护士长均参加了会议。分析会对20xx年医疗纠纷情况做总体总结并分析原因，制定整改措施。具体如下：

- (1) 服务态度差，服务过程中缺乏耐心。
- (2) 履行岗位职责不到位，缺乏严谨的工作态度。
- (3) 医患沟通不到位，医患双方语言冲突。
- (4) 医生自我保护意识差，医疗文书资料不完善。

### 1、医院方面：

(1) 缺乏主动服务意识，医务人员没有真正树立“以病人为中心”的服务理念，不能切身做到换位思考，主动关心和帮



助病人的意识不够，尤其是工作繁忙时回答问题不够耐心，解释不够仔细，甚至敷衍和推诿患者，引起病人和家属的不满。

(2) 三查七对不认真，工作责任心不够强或有章不循，缺乏严谨的工作态度。

(3) 业务水平不高和操作技能不精。表现在别医务人员技术操作时未能做到稳、准、轻、快。

## 2、患者及家属方面。

患者的要求越来越高，不管是常见病、还是疑难病，也不管病情有多重、治愈率如何，都会提出过高要求，过分强调治疗效果，缺乏对医务人员工作的理解以及存在偏见。患者及家属认为花钱了就应该把病治疗好，否则就会不满意。

患者的需求越来越高，过分挑剔服务态度、就医环境、后勤保障等。

1、加强法律法规学习，增强法律意识，学会利用法律的武器来保护自己，同时要求依法行医，照章办事，提高医疗质量，保障医疗安全，预防医疗纠纷的发生。

2、提高医疗技术诊疗水平，最大限度地预防医疗纠纷的发生。重视医疗技术水平的提高，通过自学、专家查房、专题讲座、疑难病例会诊讨论、外派进修深造等多形式提高医护人员的技术水平，营造一种积极向上的学习氛围。

3、加强职业道德教育，增强责任心，教育医务人员爱岗敬业，积极奉献，提高为病人服务的热情和自觉性。

4、改善服务态度，变被动服务为主动服务，变主动服务为感动服务。教育医务人员爱岗敬业，积极奉献，提高为病人服

务的热情和自觉性。

5、加强医患沟通。学会交流和人际关系的技巧，重视与患者的情感沟通交流，尊重患者的知情同意权，防止医患关系对立，减少医患之间的误解。

## 小学纠纷工作总结报告篇七

医疗质量与安全管理工作关系病人生命安危、关系卫生院生存发展。我院近年来通过开展医院管理年活动，强化医疗质量与安全管理工作，全院的医疗质量有了明显提高，医疗安全得到了有力保障。总结我院在防范医患纠纷等医疗安全工作方面主要围绕医院管理年活动、加强院内感染管理工作、提高医疗护理质量、改进服务态度等为重点做了以下工作：

一、高度重视，提高认识。为提高医疗安全意识，卫生院每月召开会议，开展全员医疗安全教育，带领全院职工牢固树立医疗质量是医疗的生命线，坚持质量第一、安全第一、生命至上、以人为本的服务理念，全心全意为患者服务。

二、卫生院成立了由院领导、科室组长和各相关科室人员为成员的医疗质量安全管理领导小组，负责定期分析研究存在和发现的隐患及问题，并持续改进医疗护理质量。

三、由各科室组长定期召开科室周会，督促科室成员定期检查各服务环节，加强安全责任意识，严格执行各种操作规程，防范各种医疗矛盾和纠纷。形成了院长科组长科室成员的三级管理负责制。

四、严抓医疗质量，确保医疗安全

1、严格按照诊疗规范开展临床工作，确保医疗质量和医疗安全。

2、严格执行首诊负责制、三级医师查房制、会诊制度等医疗安全的核心制度，认真遵守无菌技术、消毒隔离等操作常规。

3、认真落实执业医师管理制度，对未取得执业资格人员不单独执业，一律在具有执业资格人员带教下工作。

4、严格执行交接班制度，做到班班有交接、交接有记录，对疑难重危病人和新入院病人做到“口头、书面、床旁”三交接。

5、制定了医务人员考核评分细则及奖惩制度，并成立了考核小组，每月抽查考核所有临床医生的处方及病历，认真落实处方点评制度并兑现奖惩。

6、每月由科组长牵头，进行各科组的业务学习培训，更新诊治方面的新知识和新进展。

五、落实各项制度，加强医患沟通，增进医患理解。在所有与患者及家属接触的诊疗过程中，加强与病人及其家属的沟通，争取得到他们的配合和理解，做到合理检查，合理治疗，合理用药，合理收费。同时要求各科室：增强对不良反应事件的敏感性，发现问题及时处上报；严格执行医疗技术操作规范和常规，严把医疗技术准入关；科主任护士长加强科室医疗质量管理，重视和加强医院感染管理工作；各科组间严禁互相在服务对象面前推拖指责等。

六、在化验室的安全管理方面，重点做到：

（2）检验人员加强自我防护，做好职业暴露防护处，定期安排接受上级培训、学习；

（5）严格执行无菌操作技术，按照要求对医疗废物进行消毒处。

虽然从全院的门诊人次、住院人次和业务收入全面增长这些成绩充分说明群众对我院服务的信任度有所提高。但是我们的工作仍有不尽人意之处：由于部分医务人员对疾病的认知不到位、盲目追求经济效益以及与患者沟通不当和态度冷漠导致医患纠纷时有发生。我院的医疗任务十分繁重和艰巨，医务人员工作量大，工作压力也很大，容易发生医疗安全事件。在今后的工作中我产还应该不断强化服务意识，加强三基知识培训，提高服务能力，总结经验教训，确保方方面面医疗安全，做到：

- 1、进一步强化环节管理。要针对医疗过程中的薄弱环节，加强管理，减少疏忽，防止纠纷的发生。
- 2、加强门急诊管理和生命救护绿色通道建设，做到人员、技术、设备、服务和管理五到位。
- 3、加强高危科室的管理，有针对性的进行自查，落实消毒制度，防止医院感染的发生。
- 4、加强高危人群的管理，对病人投诉多，意见大，发生过医疗纠纷的职工，医院要加大教育力度，提高技术水平，改进服务态度，做到重点培训，重点管理。
- 5、不断提高医疗护理人员诊疗技术水平，优化人员结构，巩固“三基三严”大练兵取得成果，提高服务能力。

某某中心卫生院20xx年8月5日

## 小学纠纷工作总结报告篇八

在医疗卫生机构中，医疗纠纷很难完全杜绝，一旦形成医疗纠纷，会直接或间接地涉及医患双方的权益、道德和法律责任问题。因此，必须重视医疗纠纷的防范工作，只有有效地防范医疗纠纷的发生才是解决医疗纠纷的关键所在。

树立良好的医德医风，改善服务态度，加强责任心，建立良好的医患关系，重点防范以上多发环节，在临床工作中自觉遵守规章制度，严格按规范进行诊疗操作。我院制定医疗纠纷防范的几个要点：

要求医护人员把查对意识和医疗责任结合在一起，贯彻于医疗活动中，使其成为医护人员的基本素质。

误诊漏诊常常是由于诊疗经验、技术和责任心等综合因素造成的。医疗管理有接诊、二级查房、会诊以及病案讨论等制度，严格执行这些制度会使误诊、漏诊率大大减低。

严格执行病案管理制度，可减少医疗纠纷以及医疗纠纷的复杂性。病案作为医疗档案，是医生对病情分析和处理的真实记录，当发生纠纷时，它又是出具医疗鉴定和调解处理医疗纠纷的主要依据。

要防范医疗纠纷的发生，医院和医务人员必须切实重视患者的权利，转变医疗作风。

在不断提高医疗技术水平的同时，预防医疗纠纷的实际手段主要还是靠加强管理、堵塞漏洞，例如规章制度和操作规程的不完善，监督执行不力；科室和部门之间衔接协调不够；个别医院工作人员违反规章制度的行为得不到及时制止；病案和其它医疗文书书写和管理不规范等。

医患关系的改变，消费者意识的抬头，医疗人员在诊疗病人的过程中，应充分让病人与家属了解病人目前的病情，即将采行的检查或治疗之原因和可能之结果，让病人与家属感受到尊重与参与感。对严重副作用的药物以尽到事前告知之义务。

对于病情治疗的愈后状况之措辞应较为谨慎，千万不要向病人保证能治愈或根治，也不要让病人有错误之期待，对于一

个可理解的病人，虽然可能确信病人会有好的结果，也不要轻易给予承诺。

解释病情时，医疗人员应该站在病家的立场思考，以病人与家属能够理解的措辞与用语，并确认他们已经正确了解所要传达的讯息。

护理人员必须学法、懂法。对已经发生的差错和护理纠纷应采取个案分析，对案例进行讨论剖析，从法律的角度来认识纠纷产生的原因，使全体护理人员逐渐学法、懂法，并运用到护理实践中去，提高护士的防范意识和防范能力。

护理记录不仅是临床诊治病人病史资料不可缺少的一部分，也体现了护理质量的高低，是医疗、护理管理的重要工具。具有法律效应，可以成为权威性书证材料，所以必须重视护理记录的书写与保管。

病历是医护人员临床思维的凭证，是诊疗过程中的原始记录，有很强的书证作用，是进行医疗事故技术鉴定、司法鉴定的重要依据。一旦发生医疗纠纷，医疗文件的记录存在缺陷，势必使医院处于举证不力的境地，因此，规范病历书写是防范医疗纠纷的重要措施。各种医疗文件应按照有关规定详细记录、及时完成，特别是抢救、会诊、手术、麻醉、上级医师查房、交接班等记录。在书写过程中出现错字时，应当用双线划在错字上，不得采用刮、粘、涂等方法掩盖或去除原来的字迹。

## 小学纠纷工作总结报告篇九

随着社会的发展，广大群众对医疗服务的要求越来越高，而医务人员的技术水平、沟通能力参差不齐，个别医务人员责任心、法律意识不强等原因，导致医患矛盾愈加尖锐，从而引发了一些医疗投诉、医疗纠纷。现总结我院20xx年医疗投诉、医疗纠纷情况，分析存在的问题，提出下一步工作思路。

20xx年医务科全年处理投诉和纠纷共69起，其中投诉28起，医疗纠纷41起（其中7例纠纷是20xx年前发生的），已解决纠纷34起。目前发生赔偿21起（其中4起赔偿是20xx年以前纠纷），赔偿金额1661198.49元（其中20xx年纠纷赔偿986567.74元□20xx年以前纠纷赔偿674630.75元）。纠纷中鉴定为医疗事故的1起，存在医疗过错2起，意外事故2起，还有5起患者正在治疗之中未处理结束。有个别科室连续发生多起纠纷，而且存在着严重不负责任，对疾病的发生发展过程认识不足，预后估计不充分，服务不到位、存在过失，应引起警惕。

### （一）患方原因

- 1、法律意识淡薄。随着社会的发展和法律法规的健全，群众的自我保护、维权意识不断增强，但当前部分群众的法律知识依然相对缺乏，法制观念比较薄弱，不知道或不愿意通过正规程序进行医疗事故技术鉴定或医疗过错鉴定去解决问题，而寄希望于通过吵闹的方法来达到赔偿的目的，认为“小闹小解决，大闹大解决，不闹不解决”。这是发生医疗事故或医疗纠纷后，患者方通过非正常手段解决问题的主要原因。
- 2、受传统观念影响，患者方大多不愿接受医学鉴定，尤其对尸体解剖，患者家属在思想上还不能承受。
- 3、医、患间认识上的差异，对疾病的诊治，患者总是报着一种治愈的美好愿望，同时期望受到在五星级宾馆那样热情周到的服务。但由于医务人员服务意识不强，现实往往不能满足患者需求；患者方由于缺乏必要的医疗知识，对医疗工作的特殊性了解不够，认为病人进了医院，就是进了“保险箱”，一旦治疗结果难以达到预期目的，或发生病情恶化甚至患者死亡，就把一切责任归咎于医护人员和医院，导致情绪难以控制，冒然采取过激行为。
- 4、医疗闹行为，在医闹的怂恿下患者或其近亲属认为医院有

甜头，无理取闹。

## （二）医方原因

1、医患沟通不够，风险性告知不够。部分医生未充分履行告知义务，对患者疾病本身及手术风险性等对家属的告知不够，病情没交代清楚，病人（或其近亲属）思想上无准备，一旦发生病情变化，病人（或其近亲属）不能接受。语言沟通缺乏技巧，造成患方不理解。

2、业务技术有待提高。一是现有的医疗技术水平不能满足患者过高的需求；二是医务人员基础知识、专业知识、基本技能不扎实，对疾病的发展预见性不够；对危重、疑难、诊断不明的患者，过分相信自己，不请示汇报，擅自作主，或碍于面子，不好意思请上级医生会诊，从而延误病情，失去了最佳的抢救时机。

3、责任心不强，工作不认真、技术水平不高，工作疏忽大意，擅离职守，没有很好地执行医疗护理中的各项规章制度。在诊疗过程中医务人员不注意自己的言行，说一些无关的话，态度差。导致病人误解医务人员不尽职责，或误解对病人进行实验性医疗。

4、术前准备不充分，急于手术，对疑难、复杂手术未进行术前讨论，对术中、术后可能出现的情况估计不充分。术前对术中、术后可能出现的并发症未向患者或其近亲属交代清楚，病人（或其近亲属）思想上无准备，一旦患者发生病情变化或出现严重并发症，患者（或其近亲属）思想上无准备不能接受。

5、医务人员医疗质量和医疗安全意识差，重要医疗文书无记录、内容记录不全，需要患者及其家属签名的无患者及其家属签字。保护患者隐私意识差。



6、病历书写水平有待提高。

7、用药合理性欠佳。

### （三）社会以及其他因素

1、舆论导向的误区。目前社会舆论一般认为患者是弱者，一旦发生医疗事故或医患纠纷后，社会同情的天平大多倾向患者，特别当患者死亡时，社会舆论一般都认为医院有一定责任，而不去判断具体的病例如何。在调查中了解到，一些突出的医患纠纷事件，患者方纠集起亲戚、朋友、同事、邻里七、八十人大闹医疗机构。对此，有些人认为病人在医院出事，家属行为过激一点可以理解。

2、一些群众认识不足。想当然地认为：患者是个人，医院是公家，人家治不好病或者死了人，医院总要赔一点。致使医院迫于来自多方面的社会压力，息事宁人，赔钱了结纠纷。

3、司法程序滞后等。本来通过行政或司法程序解决医患矛盾是最便捷、最正当的途径，但是现有法规的程序规定，由正常行政处理或司法诉讼程序来解决医患纠纷不仅程序复杂、旷日持久，而且患者方大多因病因伤治疗无果或死亡，已很难去承受由行政处理或司法诉讼程序。

1、加强医患沟通。医患沟通是医务人员的基本技能，能促进医患关系的和谐，有助于在出现未达到期望值的治疗结果时能够理解和正确对待。医务人员应充分尽到告知义务，在诊疗过程中应充分让患者及其近亲属了解目前的病情，即将采行的检查或治疗措施的原因和可能产生后果，并做好相关记录，让病人与家属感觉受到尊重和参与感。对严重副作用的药物尽到事前告知的义务，让患者行使选择权、知情权、同意权和自主权，同时保护患者的隐私权。

2、转变服务观念，重视人文、语言艺术的培养，提高全员素

质。使广大职工从根本上树立“以病人为中心，提高医疗服务质量及医疗业务质量”的服务理念。让医务人员较系统地学习有关人文关系、医用语言的知识。不要对患者态度冰冷或不理睬；不要说不负责任的话；手术台上不要乱说与病情无关的话；抢救患者时注意说话方式，介绍疾病转归时话不能说得过于绝对。避免由于人文关系缺乏，或语言不当引起的纠纷。如果我们能做到多从患者角度考虑，待患者如亲人，急患者所急，使患者感到亲切温暖，如果这样做了，即使在医疗工作中出现了某种失误（没有给患者造成不良后果），在一般情况下，也能得到患者及家属的谅解，也可避免医疗纠纷的发生。

3、加强医疗服务质量的日常监督管理及考核。医疗服务质量监督的重点要放在具体的医疗工作环节上，加强医疗服务全过程的质量控制，健全并落实医院规章制度和人员岗位责任制度，特别是医疗质量和医疗安全的核心制度，包括首诊负责制度、三级医师查房制度、分级护理制度、疑难病例讨论制度、会诊制度、危重患者抢救制度、术前讨论制度、死亡病例讨论制度、病历书写基本规范与管理制度等。严格基础医疗和护理质量管理，强化“三基三严”训练，加强对危重病人、围手术期、输血与药物不良反应、有创诊疗操作等质量关键流程的管理，重点加强对易发生医疗纠纷、事故科室的监管。

4、严格执行手术分级管理制度，重大手术报告、审批制度。严格执行大、中型手术术前讨论制度，重点是：术前诊断、手术适应证、术式、麻醉与输血选择、预防性应用抗菌药物等。必要时可以请医技科室一起参加。围手术期管理措施到位。术前：诊断、手术适应证明确，术式选择合理，患者准备充分，与患者签署手术和麻醉同意书、输血同意书等。手术查对无误；术中：意外处理措施果断、合理，术中改变术式等及时告知家属或代理人等；术后：术前诊断与病理诊断相符，并发症预防措施科学，术后观察及时、严密，早期发现并发症并妥善处理。

5、加强业务技能的学习与培训，提高专业技术水平，规范医疗行为。医务人员医疗活动必须严格按照各级卫生行政部门制定的临床诊疗、护理技术操作规范及常规约束医疗行为，减少差错、避免过失、消除缺陷，杜绝事故。

6、强化法制观念，提高自我保护意识：有人说医务人员一只脚在医院，一只脚在法院，此话毫不夸张。因为医务人员的医疗文书、治疗情况都有着法律作用。尤其是20xx年7月1日《侵权责任法》实施后。对医务人员法律意识的要求就更高了。因此，必须加强法律学习，提高自我保护意识。否则，稍有不慎就会引发医疗纠纷。

7、认真书写并妥善保管病历资料。要按照《病历书写基本规范》和《医疗机构病历管理规定》的要求，认真书写并妥善保管病历资料、杜绝因病历书写错误而引发医疗纠纷。

8、加强对合理用药的管理。认真执行“合理检查、合理用药、合理治疗”三合理规范。严格按照《抗生素药物临床应用指导原则》，坚持抗生素药物分级使用。

综上所述，为了防范医疗纠纷的发生，要不断对医务人员进行医德医风、基本理论、业务知识及实践技能考核的教育，严格执行医院的各项规章制度，把核心制度贯穿于整个诊疗活动中，把我院的医疗纠纷降低到最低限度。

XXX

20xx年xx月xx日