

213

中央和国家机关发电

发电单位 卫生部

签批盖章



等级 特急·明电

卫发明电〔2012〕5号

中机发2371号

关于切实维护医疗机构治安秩序的通知

各省、自治区、直辖市卫生厅局，新疆生产建设兵团卫生局：

近期，河北省邢台市、陕西省西安市、黑龙江省哈尔滨市相继发生了在医疗机构内伤害医生和患者的恶性刑事案件，造成2人死亡15人受伤，严重扰乱了医疗秩序，损害了医务人员合法权益和人身安全，社会影响极其恶劣。日前，公安部下发有关涉医恶性案件的情况通报，对落实医疗机构及其周边治安防控措施，维护正常的医疗秩序提出要求。医疗机构作为人民群众看病就医的重要社会公共场所，各级各类医疗机构和卫生行政部门应当切实履行好内部治安保卫职责，积极配合公安部门做好治安保卫工作，确保医务人员人身安全得到保护。现就有关要求通知如下：

一、落实医疗机构内部治安防控措施，维护正常医疗秩序

医疗机构要按照《企业事业单位内部治安保卫条例》的要求，针对医疗机构治安防范工作中存在的薄弱环节落实安全保卫措施；要落实 24 小时安全值班制度，特别要对门急诊、病房等重点科室、部位，落实人防、技防，实行 24 小时安全监控。要合理调配保安力量，做到关键岗位有人值守，营造安全、有序的诊疗环境和秩序。

各级卫生行政部门要在当地党委、政府的统一领导下，与综治、公安、司法、宣传等部门协调配合，大力推动以人民调解为重点的医疗纠纷调处工作机制，为依法解决医疗纠纷提供高效、便捷的途径。要推动落实医疗机构及周边治安综合治理措施，进一步深化“平安医院”创建工作，维护医疗机构正常诊疗秩序，保障人民群众健康权益。

二、加强医患沟通，积极协调配合化解矛盾纠纷

医疗机构要加强对医务人员的培训，提高医务人员与患方的沟通的能力。对可能引发矛盾纠纷，特别是危及医疗机构、医务人员和患者安全的苗头、隐患，要及时向上级主管、医疗机构领导报告，防止矛盾激化和事态升级。对可能引发治安案（事）件的，要及时向卫生行政部门、公安机关报告，做好治安案（事）件、特别是重大刑事案件的预防工作。

三、加强与公安部门沟通，增强应急事件处置能力

卫生行政部门要按照有关法律法规的要求，开展医疗机构安全防范制度监督检查，指导督促医疗机构建立健全各项安全防范

制度，从严要求安全防范制度的落实。要积极主动与当地公安部门加强沟通联系，开展医疗机构保卫人员的培训，指导医疗机构加强保卫队伍建设，建立正规的保卫人员队伍。要指导医疗机构完善治安突发事件应急处置预案并开展演练，增强医疗机构应对治安突发事件的能力，将损害降低到最小程度。

四、提高医疗质量，加强医德医风建设

地方各级卫生行政部门和医疗机构要按照“三好一满意”、“医疗质量万里行”等活动的要求，以病人为中心，加强依法执业的理念，严格落实医疗质量安全的核心制度，不断提高医疗质量。要开展医疗机构工作人员全员培训，针对不同工作岗位的特点，将医德医风建设落实到实际工作中，规范服务流程，改善群众看病就医体验。

各省级卫生行政部门接此通知后，要立即向本地卫生系统转发，抓好落实工作。要将落实本通知的工作情况汇总后，于2012年4月15日前报卫生部。各地对发生的重大涉医案（事）件要及时逐级报告至卫生部。

卫生部办公厅

二〇一二年三月二十七日

抄送：公安部办公厅。