

# 最新医患办工作计划(优秀5篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

## 医患办工作计划篇一

医患关系是指“医”与“患”之间的关系。“医”包括医疗机构、医务人员；“患”包括病人、病人的家属以及除家属以外的病人的监护人（有时称作“患者方面”）。

3、从市场经济的观点看，医患关系是服务与被服务的关系，是买进卖出的商业关系。这样说有点让人难以接受，可是当国家把医院推入市场经济的时候，就决定了这种关系。

医患关系的实质是“利益共同体”。因为“医”和“患”不仅有着“战胜病魔、早日康复”的共同目标，而且战胜病魔既要靠医生精湛的医术，又要靠患者战胜疾病的信心和积极配合。对抗疾病是医患双方的共同责任，只有医患双方积极配合，积极治疗，才能求得比较好的治疗效果。医患双方在抵御和治疗疾病的过程中都处于关键位置，患者康复的愿望要通过医方去实现，医方也在诊疗疾病的过程中加深对医学科学的理解和认识，提升诊疗技能。在疾病面前，医患双方是同盟军和统一战线，医患双方要相互鼓励，共同战胜疾病。

## 二、基本模式（可以略掉）

1. 主动与被动型：医师完全主动，病员完全被动；医师的权威性不受任何怀疑，病员不会提出任何异议。

2. 引导与合作型：医师和病员都具有主动性。医师的意见受到尊重，但病员可有疑问和寻求解释。

3. 共同参与型：医师与病员的主动性等同，共同参与医疗的决定与实施。医师此时的意见常常涉及病员的生活习惯、方式及人际关系调整，病员的配合和自行完成治疗显得尤为重要。

### 三、现状

现阶段造成医患关系紧张的原因是多方面的，但主要有以下几个方面：

#### 1. 政府投入不足和医疗保障制度不健全。

一是政府投入不足。世界银行11月4日发布的最新《中国经济季报》指出，中国财政部提供的数据显示，2009年在医疗健康领域的投入占gdp的1.2%；我国人口占世界总人口的22%。而卫生总费用仅占世界卫生总费用的2%。政府对医院的投入和补偿不到位，医务人员的技术价值、知识价值、风险价值得不到充分的体现，医务人员的劳动得不到合理的回报，收入与付出不成正比。为了医院的发展和壮大，医院管理者必然会采取一些经营措施。另外，我国卫生资源配置和机构不合理，卫生资源利用效率不高，国有医院卫生法规不健全，即使有法规，也执行不力，医疗投诉不健全，不完善。

二是医疗保障制度不健全。我国现行的医疗保障体系及相关的法律、法规没有及时跟上市场经济的步伐，全民医疗保险体制不健全，社保、医保覆盖面有限医疗保障覆盖面小，大部分人民群众没有医疗保障，有社保者医疗费用自付比例明显增高，农民医药费的合作医疗报销比例不足50%因此医疗费用的支出与期望疗效不相符合。医疗费用自付比例高，医疗费用与期望疗效不相符，一旦患者死亡或伤残等，患者及其家属就有一种人财两空的感觉。据资料表明：许多国家由

于有健全的全民医疗保险体制，全民参加医疗保险，绝大部分的医疗费用都由保险公司来承担，不会由个人支付高额的医疗费，很少有医患间的冲突。

2. 医院的管理和服务水平没有完全不高。

## 医患办工作计划篇二

1、重点加强对新入科护士、低年资护士的考核，强化她们的学习意识。

2、加强专科技能的培训：制定出周期内专科理论与技能的培训与考核计划，每年组织考试、考核2—3次，理论考试要有试卷并由护士长组织进行闭卷考试，要求讲究实效，不流于形式，为培养专科护士打下扎实的基础。

3、基本技能考核：属于规范化培训对象的护士，在年内16项基本技能必须全部达标，考核要求在实际工作中抽考。其他层次的护士计划安排操作考试一次，理论考试二次。

4、强化相关知识的学习掌握，组织进行一次规章制度的实际考核，理论考试与临床应用相结合，检查遵章守规的执行情况。

### （二）加强人文知识的学习，提高护士的整体素养

1、组织学习医院服务礼仪文化，强化护士的现代护理文化意识，先在护士长层次内进行讨论，达成共识后在全院范围内开展提升素养活动，制定训练方案及具体的实施计划。

安排全院性的讲座和争取派出去、请进来的方式学习护士社交礼仪及职业服务礼仪。开展护士礼仪竞赛活动，利用“5.12”护士节期间掀起学礼仪、讲素养的活动月，组织寓教于乐的节日晚会。

### （三）更新专业理论知识，提高专科护理技术水平

随着护理水平与医疗技术发展不平衡的现状，各科室护士长组织学习专科知识，如遇开展新技术项目及特殊疑难病种，可通过请医生授课、检索文献资料、护理部组织护理查房及护理会诊讨论等形式更新知识和技能。同时，有计划的选送部分护士外出进修、学习，提高学术水平。

（一）年初举办一期院内护士长管理学习班，主要是更新管理理念、管理技巧及护理服务中人文精神的培养，当今社会人群对护理的服务需求，新的一年护理工作展望以及护士长感情沟通交流等。

（二）加强护士长目标管理考核，月考评与年终考评相结合，科室护理质量与护士长考评挂钩等管理指标。

（三）促进护士长间及科室间的学习交流，每季组织护理质量交叉大检查，并召开护士长工作经验交流会，借鉴提高护理管理水平。

（一）继续实行护理质量二级管理体系，尤其是需开发提高护士长发现问题，解决问题的能力，同时又要发挥科室质控小组的质管作用，明确各自的质控点，增强全员参与质量管理的意识，提高护理质量。

（二）建立检查、考评、反馈制度，设立可追溯机制，护理部人员经常深入各科室检查、督促、考评。考评方式以现场考评护士及查看病人、查看记录、听取医生意见，发现护理工作的问题，提出整改措施。

（三）进一步规范护理文书书写，从细节上抓起，加强对每份护理文书采取质控员—护士长—护理部的三级考评制度，定期进行护理记录缺陷分析与改进，增加出院病历的缺陷扣分权重，强调不合格的护理文书不归档。年终护理文书评比

评出集体第一、二、三名。

（四）加强护理过程中的安全管理：

1、继续加强护理安全三级监控管理，科室和护理部每月进行护理安全隐患查摆及做好护理差错缺陷、护理投诉的归因分析，多从自身及科室的角度进行分析，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范与改进措施。对同样问题反复出现的科室及个人，追究护士长管理及个人的有关责任。

2、严格执行查对制度，强调二次核对的执行到位，加强对护生的管理，明确带教老师的安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。

3、强化护士长对科室硬件设施的常规检查意识，平时加强对性能及安全性的检查，及时发现问题及时维修，保持设备的完好。

（一）在培养护士日常礼仪的基础上，进一步规范护理操作用语，护患沟通技能。培养护士树立良好的职业形象。

（二）注重收集护理服务需求信息，护理部通过了解回访卡意见、与门诊和住院病人的交谈，发放满意度调查表等，获取病人的需求及反馈信息，及时的提出改进措施，同时对护士工作给予激励，调动她们的工作积极性。

（一）指定具有护师以上职称的护士负责实习生的带教工作，定期召开评学评教会，听取带教教师及实习生的意见。

（二）各科护士长为总带教老师，重视带教工作，经常检查带教老师的带教态度、责任心及业务水平，安排小讲课，了解实习计划的完成情况，做好出科理论及操作考试。

（三）护理部做好实习生的岗前培训工作，不定期下科室检

查带教质量，每届实习生实习结束前，组织进行一次优秀带教老师评选活动。

（四）增强科研意识，力争年内引进或开展新技术项目1—2项。

## 医患办工作计划篇三

为了进一步加强医患纠纷的调处工作，创新工作思路，实行人性化服务，根据国家政策和单位实际情况，制定本工作计划。

一、重要意义。医患纠纷的处置需要发挥各方面的合力，需要全方位，立体化管理。作为化解矛盾，加强沟通，缓和情绪，应对危机，事后处置，心理咨询师和心理咨询技术是有所作为的。

二、成立组织。在中心专家咨询委员会、法律服务委员会等组织基础上，成立心理咨询委员会。由南平市心理卫生协会推荐人员，经调处中心审查以后，聘请使用。人员需要有国家心理咨询师、精神科医师资质，并且热爱事业，义务奉献，性格良好，善于化解，积极沟通，了解调处。人员大约15人，市级6人，县市区9人，协会负责人担任委员会负责人。对该委员会人员实行公布管理，供服务对象选择，实行志愿免费服务。

三、工作职责。1、在南平市医患纠纷调处中心的领导下开展心理服务工作；2、公正、客观、科学、善意地开展心理卫生服务，积极化解矛盾，缓解情绪，加强沟通，促进医患纠纷的调处工作；3、对因为医疗事件导致的心理创伤，医患冲突导致的心理问题的患者及家属，进行心理辅导；4、对在处置医患纠纷的'心理原则和心理方法，进行培训和辅导；5、对医院团队和医务人员在医患纠纷中产生的心理伤害，进行心

理援助。对参加医患纠纷调处的其他人员，进行心理辅导，保证其心理健康。

四、服务方法。1、在中心建立心理咨询室，挂牌服务，心理咨询室需要满足心理服务的基本要求，有基本办公设施，心理评估工具，心理干预方法；2、建立心理热线电话和网络，对不方便面对面心理咨询或者外地求助者，通过电话或网络提供服务；3、对因为医患纠纷导致的患者、家属、医务人员、调处人员，进行现场心理帮助；4、在医疗机构、调处机构，开展心理卫生讲座，集体心理辅导。

## 医患办工作计划篇四

### 一、处理医患矛盾和医疗纠纷的目标

缓解医患矛盾，化解医疗纠纷，建立医患双方的理解与信任，争取使矛盾和纠纷在最短时间内得到双方都满意的圆满解决。

### 二、处理原则

2、沟通处理原则：以加强沟通缓解矛盾为前提，不做激化矛盾的举动；

3、规范化和程序化原则：针对各类问题的处理制定完善相关规范，建立处理流程，以实现高效准确处理。

4、专业化原则：综合医学、法律、沟通、心理相关专业知识和技能，使矛盾和纠纷的处理达到专业化水准。

### 三、医患关系办公室职责

1、受理患方直接投诉，接受各科室医疗纠纷通报。遇有重大医疗纠纷，须及时通报所涉及科室的主任及医院相关领导。

- 2、对一般医疗纠纷，与所涉及科室的科主任及相关人员进行事实调查、证据保全、说服解释、制定并执行解决方案。
- 3、负责对医疗投诉进行分析，将结果及改进措施反馈科室。
- 4、对医疗文件的法律效用有审阅、把关、提出修改意见及方案的责任。
- 5、在已经进入医疗鉴定或司法诉讼程序的医疗纠纷中，负责组织、协调医院各临床科室、职能科室的工作，负责与上级卫生行政部门、医学会、人民法院的联络，依法组织有关人员完成相关法律程序，并及时向院领导汇报。
- 6、对重大医疗纠纷，会同相关科室主任，确定医院立场，拟订解决方案，进行制定医患协议文本，参加鉴定、诉讼等各项具体工作。
- 7、制定并落实全院医师法律、法规及防范医疗纠纷的培训计划。

盐山县人民医院2011年5月

## **医患办工作计划篇五**

- 1、全面负责本科医疗风险控制工作，制定本科室预防、处理医疗纠纷的具体措施。
- 2、接受本科工作人员的汇报或医患关系办公室的通报，及时参与本科医疗纠纷的处理工作，必要时负责向病人及家属做出解释。
- 3、对医疗纠纷中涉及本学科专业的医疗行为有无过错及该过错与损害结果间有无因果关系做出判断。



- 4、负责指定并指导本科室参加医疗鉴定或司法诉讼的人员，在重大医疗纠纷中，相关科主任应亲自参加鉴定或诉讼工作。
- 5、负责案情的调查、取证、核实、协商或探望病人及解释、答复等工作。
- 7、与相关科主任及相关人员共同探讨分析案情，提出答复意见。
- 8、负责与患方的联系，组织、安排科室与患方的沟通会，对患方提出的问题给予答复。
- 9、加强与主管科室的联系，向双方反馈信息。
- 10、经常深入主管科室，访视病人，了解病人需求，发现医疗隐患。
- 11、将案件处理情况及分析及时录入“医疗纠纷信息库”，以保全信息资料。

盐山县人民医院

2011年5月