

编者按:

经市政府和市政法委联席办公会议研究,我市召开全市医疗纠纷预防与处置工作会议。会议的主要内容是传达贯彻全省医疗纠纷调处和化解工作经验交流会议精神,进一步统一思想,凝聚共识,完善机制,安排部署全市的医疗纠纷预防和处置工作。出席会议的领导有市委常委、政法委书记朱家臣,副市长张广东等。参加会议的代表有市委宣传部、市委维稳办、市卫生局、市财政局、市司法局负责同志和市直各医院院长以及各县、市、区党委政法委书记、维稳办主任、法院院长、公安局长、卫生局长、财政局长、司法局长和二级以上医院院长。

会议传达全省医患纠纷调处和化解工作经验交流会议精神,市委常委、政法委书记朱家臣,副市长张广东作重要讲话,市卫生局、市法院、市公安局、市司法局分别作了发言。为让各界更多地了解会议内容,现将他们的讲话摘要如下。

## 我医疗纠纷人民调解委员会成立

**本报讯** (记者 刘艳霞 宋馨) 为有效预防和处置医疗纠纷,构建和谐医患关系,化解社会矛盾,维护社会和谐稳定,我市于近日成立了由市委政法委副主任为主任,法院、公安、财政、卫生、司法各相关部门为成员的周口市医疗纠纷人民调解委员会,指导全市医疗纠纷人民调解工作。

周口市医疗纠纷人民调解委员会人员组成及职务如下:

主任罗文阁(市委政法委委员、防范办主任),常务副主任徐公喜(市综治办主任),副主任刘明杰(市中级人民法院副院长)、程俊华(市公安局副局长)、刘盘根(市财政局副局长)、闫天杰(市卫生局副局长)、孟军(市司法局副调研员)、陈国印(市卫生局副处级干部),成员郭冰(市公安局治安支队支队长)、王红亚(市中级法院民一庭庭长)、李兴用(市司法局基层工作科科长)、李波(市卫生局医政科科长)、刘峰(市财政局社保科副科长)、马培丽(市医学会办公室主任)。

周口市医疗纠纷人民调解委员会下设周口市城区医疗纠纷调解中心,主要受理本辖区内医疗机构与患者之间的医疗纠纷,采取说服、教育、疏导等方法,促使医患双方当事人消除隔阂,在平等协商、互谅互让的基础上达成调解协议。医疗纠纷人民调解委员会调解纠纷不收费。

# 加强医患纠纷调处 构建和谐平安周口

市委常委、政法委书记 朱家臣

充分认识医患纠纷调处工作的重要性。当前,我市同全国全省一样,医疗纠纷问题也比较突出,总量较多,影响较大。这些医患纠纷焦点集中尖锐,情况复杂多样,突发性和专业性强,涉及面广,处理起来难度大,已经成为影响社会和谐稳定的一个突出问题。认真解决好医患纠纷,是构建和谐医患关系的重要措施,是维护群众切身利益的具体体现。

多策并举,扎实稳妥地推动工作顺利开展。一要把握工作原则。医患纠纷说到底是一种人民内部矛盾,要用解决人民内部矛盾的方法去处理,要立足于“定分止争”。二要完善体制机制。健全医患沟通

协调机制,加强投诉管理,提高患者满意度。三要坚持部门联动。进一步建立健全部门联动机制,在党委和政府的领导下,综治、宣传、卫生、司法、法院、公安、财政等有关部门要积极参与,主动配合,多方联动,共同推进工作。

加强组织领导,确保各项工作落到实处。一是党委和政府要切实加强组织领导。二是各有关部门要认真履行职责。各级综治部门要加强对医患纠纷信访工作的指导。宣传部门要指导新闻媒体客观公正地报道医疗服务工作,努力营造尊重医学、尊重患者、爱岗敬业、热情服务的浓厚社会氛围。其他各有关部门也要按照工作职责,各司其职,密切配合,共同做好医患纠纷调处工作。

患纠纷人民调解工作,与监管部门共同推动医疗责任保险制度的建立。各级医疗机构应当按照有关规定设立投诉窗口,方便患者依法按程序解决医疗纠纷。司法行政部门要加强对医患纠纷人民调解工作的指导,组织开展人民调解员培训,依法规范调解工作。公安机关要会同有关部门做好维护医疗机构治安秩序工作。信访和维稳部门要加强医患纠纷信访工作的指导。宣传部门要指导新闻媒体客观公正地报道医疗服务工作,努力营造尊重医学、尊重患者、爱岗敬业、热情服务的浓厚社会氛围。其他各有关部门也要按照工作职责,各司其职,密切配合,共同做好医患纠纷调处工作。

三是要建立健全考核奖惩体系。

医疗纠纷调处工作是加强和创新社会管理的重要内容,是不断满足人民群众新要求、新期待的重要举措,也是构建和谐社会的必然要求。让我们在市委、市政府的正确领导下,认真贯彻中央和省市的一系列决策部署,牢牢把握“四个重在”的实践要领和“三具两基一抓手”的工作方法,扎实做好医患纠纷调处工作,以实际行动维护社会长治久安,服务经济社会发展,为实现“十二五”奋斗目标,加快周口追赶型、跨越式发展做出新的贡献,以优异成绩迎接党的十八大胜利召开!

## 履行职责 创新机制

市卫生局党组书记、局长 郝宝良

深化医改,惠及民生,医患关系总体和谐。

近年来,全市卫生系统在市委、市政府的坚强领导下,坚持以深化医药卫生体制改革为主线,以人人享有基本医疗卫生服务为目标,以保障和改善民生为落脚点,始终坚持科学发展,着力保基本、强基层、建机制,转变发展方式,破解发展难题,医改五项重点工作取得了重大阶段性成效,各项卫生工作呈现出好的趋势、好的态势、好的气势。从总体上看,医患关系和谐是主流,但偶尔会出现纠纷和冲突。

认清形势,强化责任,准确把握医患关系。

当前,医患纠纷是转型期社会矛盾在卫生系统的集中体现,既有体制机制方面的因素,也有理念认识方面的因素;既有医院、医护人员的因素,也有患者自身的因素。概括起来主要有以下几个方面:一是卫生资源总量不足。二是医院公益性淡化。三是职业道德滑坡。四是患者期望值较高。据世界卫生组织统计,目前已知的疾病有3700种,而人类能够认清

的只有700种,不足20%,国际公认的诊断准确率为70%,抢救成功率为75%。目前患者对治疗效果主观期望值过高,造成医患认知之间存在巨大差异。

着力防范,创新机制,凝聚纠纷调处合力。

加大医改力度,减轻群众负担。

规范医疗行为,确保医疗安全。

加强医患沟通,赢得患者信任。

一要尊重病人。二要健全机构。

全市二级以上医疗机构要设立医患关系办公室,充实工作人员,设立投诉窗口,公布投诉电话,畅通纠纷投诉渠道,自觉接受患者监督。三要找准抓手。持续开展“平安医院”建设和“三好一满意”活动,完善工作机制,创新工作模式,把医患纠纷调处作为衡量活动成效的重要标准。四要主动应对。充分发挥医患沟通办公室的职能作用,出现纠纷,主动介入,及时调查,做到早防范、早发现、早化解,消除纠纷隐患,避免矛盾激化,从源头上减少医疗纠纷的发生。

创新调处机制,形成工作合力。一是创新载体。各级卫生部门要主动

与政法、综治、司法、公安等部门沟通协调,共同打造务实、高效、有力、有序的医疗纠纷处置平台。二是风险分担。积极探索建立医疗责任保险、医疗风险保证金等多种方式并存的医疗风险分担机制。三是严格责任。各级卫生部门要持续落实医疗纠纷案例分析讲评制度,对医疗责任事故单位和个人进行曝光,强化警示教育。

加强舆论引导,营造良好氛围。各级卫生部门和医疗卫生机构要高度重视与媒体的沟通联系,主动接受新闻媒体监督,及时向媒体提供准确、全面的信息,让媒体及时了解真实情况,发挥正确的舆论导向作用。

构建和谐医患关系,维护正常医疗秩序,是人民群众的期望,是卫生部门的神圣职责。全市卫生系统将在市委、市政府的坚强领导下,以此次会议为契机,切实履行部门职责,加强协调配合,严格行业管理,提升服务质量,为保障人民健康和实现富民强市新跨越做出积极贡献。

## 努力做好医疗纠纷预防与处置工作

副市长 张广东

把传达贯彻会议精神作为创新医患纠纷调处工作的第一信号。

把贯彻落实此次会议精神作为创新医患纠纷调处工作的第一信号,及时将会议精神向当地党委和政府主要负责人做好汇报,研究制定本地本单位医患纠纷调处工作的政策措施,层层召开动员会,切实把会议精神传达好、学习贯彻好、落实好。

把维护社会稳定作为医患纠纷调处工作的第一责任。

各级各部门要正确处理改革、发展、稳定的关系,始终坚持改革是第一动力,发展是第一要务,稳定是第一责任。特别在当前形势下,尤其要把稳定放在第一位。各地各单位的主要负责人不但是维稳工作的第一责任人,同时也是医患纠纷调处工作的第一责任人,要把妥善调处和化解医患纠纷作为提高执政能力、应对突发事件能力和驾驭复杂局面能力的一种体现,作为加强“三力”建设的一种体现,作为衡量党员领导干部工作能力的“试金石”,坚持以人为本,采取更加积极有效的措施,强力推进医患纠纷有力、有序、有效开展。

把部门联动互动作为医患纠纷调处工作的第一机制。医患纠纷是一个社会问题,一

头连着供方,一头连着需方,一方面是公共服务,一方面又事关民生。在市委政法委的高度支持下,特别是朱家臣书记的高度重视和关注下,我市成立了由市综治办牵头,多部门参与的医疗纠纷人民调解委员会。成立这样一个组织的目的就是依法依规,通过第三方介入,畅通医疗纠纷处置渠道,保障医患双方的合法权益。希望各级各部门在市综治委的正确领导下,严格按照文件要求,切实履行部门职责,加强协调配合,凝聚工作合力,尽快形成市综治委领导、综治办牵头、多部门参与、职责明晰、分工明确、措施到位、配合有力、联动互动、齐抓共管的工作格局。

把加强宣传教育作为医患纠纷调处工作的第一关口。

实践证明,宣传教育是做好一切工作的最有效形式。医患纠纷的产生,是技术、素质(包括患者及其家属)、道德、法制等反作用所产生的结果。妥善调处医患纠纷,必须把宣传教育放在首位。一方面,要加强对患者及其家属的法制宣传教育;另一方面,要加强医务人员教育培训,实行防范关口前移,通过提高临床诊疗技术,有效规避医疗差错,减少医疗纠纷。

## 保障民生 维护稳定

市法院副院长 刘明杰

等保护医患双方利益的同时,继续把调解和解作为解决医疗纠纷的首选方式,贯穿于办案全过程,努力实现案结事了人和。

三是加强法制宣传。探索在医院设立巡回法庭,以案说法,实现“审理一案、教育一片”的效果。以全市法院开展的十件实事为契机,大力开展法官进医院、进乡村活动,对医务人员和群众进行普法教育,引导依法维权。加强司法建议工作,及时反馈医疗纠纷的共性问题,提出对策和建议。

## 齐抓共管 综合治理

市公安局副局长 周琦

全面加强医患矛盾排查化解工作。与医疗机构密切配合,深入开展医患纠纷调查梳理,建立健全灵敏高效的维稳预警机制和突发事件预案。

切实督促提高医院安全防范能力。全面加强对医疗机构内部安全保卫工作的指导、监督和检查,督促医院建立健全安全防范制度。合力推进“平安医院”建设。进一步建立健全部门联动机制,形成齐抓共管、综合治理的医院安保工作格局,不断推动“平安医院”建设向纵深发展。

## 加强指导 积极推进

市司法局纪检组长 陈亚威

加强医疗纠纷人民调解委员会业务建设。依法制作医疗纠纷人民调解协议书,当当事人认为有必要时,可以向法院申请司法确认,强化医疗纠纷人民调解协议的法律效力,健全完善人民调解制度。

医疗纠纷人民调解,不同于传统的人民调解工作,专业性、政策性、法律性都很强。全市各级司法行政机关要切实加强指导,推动我市医疗纠纷人民调解工作创新发展。

## 《“十八谈”映象版·安阳篇》今晚播出

**本报讯** 作为大型时评栏目《建设中原经济区走好“三化”协调发展科学路“十八谈”映象版》的最后一期,今晚22时05分,“十八谈”映象版·安阳篇将在河南电视台卫星频道、新闻频道以及河南电台新闻广播并机播出。

节目中,安阳市委书记张笑东、市长马林青全面介绍了安阳在新型农村社区建设等方面的新思路。主持人与现场人员互动过程中,来自安阳市各县区、企

业、农村的代表,分别从不同方面讲述了安阳“三化”协调科学发展的新经验。

据了解,广电全媒体将同时做好该节目的互动转播;河南手机电视、移动电视、大象网、映象网、新浪河南等同步转播《“十八谈”映象版·安阳篇》;《东方今报》次日将全文刊发节目内容。

另外,各省辖市广播电台、电视台新闻综合频率频道也将同步完整转播该节目。(本报记者)

## 市政协机关召开“讲党性重品行作表率谋发展”活动动员会

**本报讯** (记者 普淑娟) 9月18日下午,市政协机关召开“讲党性、重品行、作表率、谋发展”活动动员会。

会议传达学习贯彻市委书记徐光在市委三届五次全体会议上讲话精神,并就市政协机关转创活动转入整改提高进行动员部署。市政协副主席姚建华、市政协秘书长李继广出席会议。

姚建华指出,要统一思想,提高认识,切实增强开展好思想政治建设活动的紧迫感。要明确目标,突出重点,扎实做好思想政治建设活动的各项任务。要抓好理论学习,提高干部素质,结合实际,认真查摆问题。要严格要求,认真整改,讲求实效,搞好建章立制。要坚持“三个结合”,增强思想政治建设集中活动效果。要与当前开展的“创先争优”活动、与“作风转变暨环境创优”活动以及政风协当前工作结合起来,切实把学

习的成效落实到促进政协各项工作上。要突出重点,着力解决党员干部思想政治建设方面存在的突出问题。要加强组织领导,精心组织,狠抓落实。党员领导干部要率先垂范,发挥表率作用,确保思想政治建设活动落到实处。

就市政协机关转创活动,姚建华提出四点要求,一是定目标明确方向。市政协机关要立足搞好“三个服务”,达到“五个一”,提高“五个水平”,树立“五种形象”,确保活动取得实效。二是抓学习提高素质。坚持把加强政治理论学习和理论教育放在首位,进一步丰富机关干部的知识层面,三是抓制度规范行为。切实提高政协机关制度化、规范化、程序化建设水平。四是抓养成锤炼作风。把时间和精力都放在狠抓工作落实上,以务实的作风树立政协机关的良好形象。

## 坚持常抓不懈确保活动取得实效

(上接第一版)李洪民强调,要坚持常抓不懈,切实抓紧抓好“五带头三联系一满意”主题实践活动,确保活动取得实效。一要在学习宣传上下功夫,进一步提高人大代表对中原经济区建设、加快实现周口富民强市新跨越重要性的认识。二要在献良策、办实事、做贡献上

## 关于中央信访工作督导汇报会议和全市维护稳定工作紧急会议参会情况的通报

(上接第一版)市纪委、市委组织部、市人大常委会办公室、市总工会、市发展改革委员会、市国家安全局、市环保局、市国土资源局、市卫生局、漯阜铁路有限公司,缺席会议,现对以上单位提出通报批评。

### 二、全市维护稳定工作紧急会议参会情况

9月17日下午17:00,市委召开全市维护稳定工作紧急会议,会议要求,各县、市、区委副书记、市直及省驻周各单位主要负责同志参会。

此次会议应到140个单位,经检查,实到131个,缺席9个,具体为:

项城市、市文化局、市人防办、市平原宾馆、人寿保险周口分公司、电信周口分公司、工商银行周口分行、人保财险周口分公司、漯阜铁路有限公司,现对以上9个单位提出通报批评。

### 三、要求

在党的十八大即将召开之际,

市委召开中央信访工作督导汇报会议和全市维护稳定工作紧急会议,具有十分重要的意义。然而,有关单位有关人员对会议的重要性认识不够,不能切实按照要求认真参加会议。这是大局意识不强、政治不敏感的表现,是责任意识不强、精神懈怠的表现,是纪律意识不强、有令不行的表现,是执行意识不强、工作不实的表现。希望全市各级各单位以此为戒,切实做到:

一是增强大局意识,提高政治敏锐性。全市各级机关要牢固树立大局观念和政治意识,要将信访工作和维护稳定工作与当前各项工作紧密联系起来,纳入到经济社会发展和党的建设全局之中,在思想和行动上与全市发展、稳定的大局跟上拍,做到在工作目标上围绕全局来确立,在工作思路上围绕全局来确定,在工作措施上围绕全局来运筹,在工作成效上围绕全局来考核。

二是增强纪律意识,坚持令行禁止。

三是增强执行意识,提高执行力。各级领导必须具有抓执行、求落实的强烈意识,时刻刻把这种意识反映在行动上,落实在工作中,锻造一种严谨些、再严谨些,深入些、再深入些,细致些、再细致些的工作作风,各级领导干部必须带头把心思用在干事业上,带头把精力投入到抓落实中,着力在攻坚克难上狠下功夫、在改革创新上狠下功夫,一步一个脚印地把工作落到实处,说了算、定了干、干得好,把嘴上说的、纸上写的、会上定的,变为具体的行动,变为实际的效果。

周口市“作风转变暨环境创优”活动领导小组办公室

2012年9月18日

## 团委:

### 发动广大团员青年捐书

**本报讯** (记者 王艳) 在此次捐书活动中,团市委发动全市广大团干部和团员青年捐赠图书约2.22万册,用实际行动展现了团员青年的青春风采。

7月4日,团市委向全市各级团组织发出倡议,希望广大团干部和团员青年踊跃向市图书馆捐贈图书。在各级团组织的联动下,广大团干部青年积极参与,呈现出捐贈行动迅速、捐贈形式多样、捐贈成效显著的特点,广大青年采取捐贈已有图书、购买新书、捐钱委托团市委购书等形式参与活动。周口银行团员青年捐款1000元;大河林业45名团员青年捐款967元;工行团书记闫云霞一人捐贈图书87本;川汇区陈州办事处明确提出要捐新书150本。

为使团员青年捐贈的书发挥作用,团市委工作人员在网上购买新书2000多册,价值1.8万余元。为确保图书质量,团市委机关工作人员利用两天时间对所有图书进行初步分检、整理装箱,最后共整理出优秀图书2.22万册。

捐赠奉献爱心  
书香传递文明

## 市疾控中心:

### 捐书填补医药卫生书籍空缺

**本报讯** (记者 王艳) 9月17日,记者从市图书馆获悉,市疾病预防控制中心为市图书馆捐书4136册,其中多为临床医学、麻醉学、护理学、药学、法医学等书籍,填补了我市图书馆医药类、卫生类书籍的空缺。

市疾病预防控制中心作为全国精神文明先进单位,一向热心公益事业,接到市委宣传部的倡议后,及时召集机关全体人员捐贈图书,并要求必须捐贈正规出版社、杂志社发行的优秀图书、期刊。

市疾控中心档案室主任郑方方在接受记者采访说:“此次捐书活动迅速提高了我市图书馆的藏书量,给广大市民提供了更多的优秀读物,不但落实了市委三届三次全会对文化惠民工作的要求,而且为打造学习型政府,学习型机关提供了一个平台。宣教科捐书最为踊跃,6人捐了96本,其中科长一人捐了60多本。我们此次所捐书籍主要是