



郑州大学第一附属医院

THE FIRST AFFILIATED HOSPITAL OF ZHENGZHOU UNIVERSITY

郑大一附院门诊部举办第一季度不良事件讨论点评会

发布时间：2023-03-13 11:59

3月10日上午，我院门诊部《高质量发展三年行动计划》系列培训暨“门诊部第一季度不良事件讨论点评会”在南院区举行，一院四区同步开展线上会议。门诊部游泳主任主持会议，各院区负责人、护士长及业务骨干参会，此次会议特邀我院质控处郭春丽共同研讨门诊高质量发展与不良事件分析研讨相关工作。



会议伊始，门诊部首先列出三件在第一季度中具有代表性的不良事件，分别涉及患者特殊退费、科室服务、医患沟通方面的问题。针对第一季度门诊不良事件情况进行案例介绍后，分别由当事人及相关科室负责人对不良事件进行深入分析，探讨问题成因，从中认真总结经验，并提出相应整改措施及建议。

随后，门诊部李秀霞副主任、李茜副主任、李莹副书记、曾林副主任、各院区总护士长等人先后发言，就本季度不良事件的产生原因和追踪处理流程进行了点评和研讨，并总结出宝贵经验：针对特殊退费患者，门诊部工作人员应充分做好患者解释工作，同时要在合情合理的前提下，认真同医生、检验检查科室之间做好协调工作，避免矛盾进一步升级；门诊各科室应注重服务细节，接诊老、幼、残、孕人群时应多加注意安全因素和人文关怀；进行医患沟通时应做到全面、耐心、表述详尽。

质控处郭春丽首先对门诊部勇于发现问题、敢于自查自纠的精神表示充分肯定，随后结合自身工作经验，对本季度门诊不良事件进行逐条分析点评，并提出宝贵建议。

最后，门诊部游泳主任对本次“第一季度不良事件讨论点评会”进行总结：今年是医院高质量发展提升年，也是一院四区门诊提高同质化管理水平的关键年。门诊部在每周开展“高质量发展三年行动计划系列培训”的基础上，于每季度新增“不良事件讨论点评会”，坚持以问题为导向，不断改善服务，扎实做好相关工作。同时游主任提出：每一位患者的投诉和建议都是我们进步的空间，都是我们提升质量的契机。门诊部工作人员应提高站位，坚持高质量发展从我做起，

切实加强自身业务能力和服务水准，不断提升门诊服务质量和就医体验，持续提高患者就诊满意度。