# 医患纠纷办科室工作总结(优选8篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-03-18

*医患纠纷办科室工作总结1在前期宣传动员阶段，通过广播、电视、制作板报、悬挂条幅、写标语、电子显示屏滚动宣传等方式广泛宣传“大排查、大调解”专项活动，并利用宣传《人民调解法》为契机，使调解工作进城镇小区、进农村院落、进车站（码头）、进规模性市...*

**医患纠纷办科室工作总结1**

在前期宣传动员阶段，通过广播、电视、制作板报、悬挂条幅、写标语、电子显示屏滚动宣传等方式广泛宣传“大排查、大调解”专项活动，并利用宣传《人民调解法》为契机，使调解工作进城镇小区、进农村院落、进车站（码头）、进规模性市场、进经济开发区，让更多的人了解专项活动，努力使活动家喻户晓；宣传动员期间，共发放宣传单7000余份，办板报45期，悬挂条幅30余幅，写标语50余条，为活动的顺利开展创造良好的舆论氛围和社会环境。

**医患纠纷办科室工作总结2**

今年，党和国家大事连连，维护社会稳定任务繁重，人民调解始终围绕区委、区\*中心工作，适时开展各项矛盾纠纷排查调处活动，有效的维护了全区的社会政治稳定。

“创\*安XX”专项活动拉开了\*的大幕；进一步筑牢了社会祥和稳定的基础；把法律惠民送到了千家万户；人民调解为区委、区\*顺利推进良好的法治氛围；社会矛盾纠纷“大走访”活动化解了大批积案、老案和难案，切实为各级党委、\*分了忧、解了难；\*安创建活动为基层社会管理创新探索了新路；更为\*安建设营造了一方良好氛围。

各位领导、同事们：

一、全年主要工作重点及目标

1、协调好医院同劳动及社会保障部门的关系。

2、对各科室进行定期或不定期的督促检查，发现问题及时解决。

3、进行各科室的人证核对工作，坚决杜决冒名顶替和挂床事件的发生。

4、起草本科室的各项规章制度，完善各项考核指标。

5、及时催要医疗费用，保障医院的正常的运转。

6、严格控制各科平均费用，做到月月有奖励。

7、完成院领导安排的其它工作任务。

二、工作措施和效果

1、落实督查职能，促进了医院政令畅通。紧紧围绕医院的重大决策和重要工作部署，开展督查工作。

2、加强本科室各项规章制度的完善工作，按照医保考核的内容制定了大量的考核细责，并做到月月有通报。发现问题及时解决。

医疗机构收费项目、名称不规范医保政策实行住院医疗费用后付制，并在各定点医疗机构的住院费用结算处设立政策单机版，通过其药品、诊疗、服务设施三大目录库实现费用总控。当患者完成就医过程，出院结算时，凡不符合三大目录库内容的收费项目，均被筛查出来并归为自费内容。这样就使医疗机构中的诸多不规范、不符合医保政策的收费项目暴露出来，但此时费用已然发生。患者不同意支付，相关科室不同意退款，于是矛盾、纠纷产生。

医保意识淡漠，服务态度不积极基本医疗保险是一项新生事物，对于它的政策、要求，定点医疗机构中的医保办公室是最先、最直接的接触部门。由此，医院中的其他部门对“医保”均感生疏，进而“敬而远之”。遇有医保患者的提问、质询等不问原委一律请他们到医保办公室解决，造成推委现象的发生，矛盾随之而来。

对医保工作重视不足，宣传、监督管理不利医保是医疗卫生事业改革的方向。在医疗机构中，他的政策开展涉及到物价、财务、计算机、药剂、临床及其相关辅助科室等诸多部门。由于政策宣传不到位，监管措施不力，各相关科室、部门间协调、沟通不足，导致医院内时有政策的盲点和误区。一些科室、人员对医保政策疏忽、不重视，以及科室、部门间相互积极配合不够，为各种矛盾、纠纷的发生提供了空间。

综上种种原因，如何才能使医疗机构中的医保工作变被动为主动，即缓解医患双方的矛盾，又减少患者-医院-医保三方的经济损失取得共赢呢？我们不妨透过分析以下几个具体案例，来分析纠纷的问题症结所在，并找寻出合适的医保工作的切入点。

20XX年7月25日，醴陵市妇幼保健计划生育服务中心组织了全体医护人员进行了为期5天的“医患沟通”培训。此次培训特邀国内知名讲师李志强老师进行培训，共有264名医务人员参加了本次培训。培训主要内容为等工作执行落实。

本次培训，大家在培训上针对活动方案实施过程中遇到的常见问题，提出问题，互相交流，培训讲师就问题进行梳理、解答、归纳，气氛活跃。通过此次培训，能有效强化维系人员的宣传推广手段，充分激发各员的工作热情，明确各员工作目标，实现存量用户的保有及各专项目标的有效达成。

《医患沟通》，李志强老师生动、幽默且富有感染力的语言，让员工从中获益匪浅，在员工中起到了立竿见影的效果。李老师认为沟通是防范纠纷最有效的方式，由此李老师深入临床一线进行深入研究将理论与工具有机结合，最具代表性的工具有：五指沟通法、中医式沟通法、掌握沟通的主导与专业、道具沟通法等，在全国三十几家医院推广落地，各级医护人员从中受益，截止20XX年8月1日，培训过的医院纠纷下降比例高达80%，为医院取得了良好的社会效益和经济效益。

李老师非医学背景出身，但是为了从医学中研究医患沟通花费了大量的时间和精力走进医院，走近医生，走进医疗，潜心学习医学著作，被院长称为“以专业的患者身份讲沟通，懂医生也懂患者”。

李老师倡导人文理念的推广，力求通过人文关怀改善医患关系，让医者收获尊重，让患者感受温情，在医院大力推行人本位思想，在科室指导中手把手教授人文查房技巧，给医护人员带来全新的服务方式，将人文主义情怀与医疗技术有机结合，尤其李老师在外科系统的的查房指导颇具特色，以至于培训后的医院直接将具体的方法奉为标准严格执行。

20\_年医患工作总结我院20\_年严格按照\_和市\_门管理要求，认真执行各项医疗相关法律法规，组织医院医护人员学习广大医务人员尽心尽力，遵守法律法规和遵守医疗常规操作规范，医院有幸邀请到南京专家为我院全体职工培训《医患沟通》从法律视角寻求医患关系的和谐,完成本职工作,但还是出现了一些医疗纠纷，共计发生医疗投诉6起，发生医疗纠纷4起。

一、总体情况：

医疗投诉6起，其中骨科2起，儿科2起，妇科1起，内科1起，发生及已处理的医疗纠纷4起。各种补（赔）偿金额共计16万元。

二、投诉要点原因分析（讨论）1.涉及医疗技术疗效问题纠纷

医疗技术及疗效争议是导致纠纷常见原因。技术问题多见的有用药或手术后疗效不佳，产生相应的并发症等。这类纠纷虽不完全属医疗过失，但给患者心理造成了错觉，由于延长了住院时间，医药费骤增，疗效欠佳，患者或家属提出疑义。从理论上讲影响疗效的因素是多方面的，不排除个体差异及其他非可控因素。但患者往往不能接受医院的解释，处理起来棘手被动。

2.涉及医疗服务、责任心、态度问题纠纷

病人到医院就诊都希望自己得到医护人员的关注，尽快解除病痛。以居高临下的不平等的方式对待病人、表情冷漠、不尊重他人的人格、查房不认真、患者病情发生变化处理不到位，对核心制度执行不到位都可能对患者的身体及心理造成伤害，从而埋下纠纷的根源。

3.涉及未尽告知义务及告知不全问题纠纷

术前及术后谈话、交待不详导致，患者及其家属对病情变化没有思想准备，在未告知患方的情况下用药及检查，当手术效果不满意时患方即认为是医疗事故，从而发生纠纷。

4.涉及死因疑问纠纷

在临床活动中经常会遇到病人突然死亡或者手术后死亡，从临床角度也难以明确死亡原因，这类纠纷的解决要依靠尸检明确死因,但众多家属嫌走法律程序慢,障碍多,拒走司法途径,在医院大闹,影响医疗程序。

5.涉及病历书写纠纷

书写病历不仅真实反映患者病情，也直接反映医院医疗质量、学术水平及管理水平。病历不但为医疗、科研、教学提供极其宝贵的基础资料，也为医院管理提供不可缺少的医疗信息，在涉及医疗纠纷时，病历是帮助判定法律责任的重要依据。需要病人或者家属签字的地方未签字、病历书写不及时完成、上级医师不及时签字、医嘱中药物用法应记录不明确、该停的医嘱要没有及时停、病历涂改、病案室保管病历不善造成病历丢失等等均回印发医疗纠纷，而且会使医院处于不利地位。

6.医疗差错、过失纠纷

差错过失与个别医务人员工作责任不强，不执行“三查七对”制度有关。医疗安全是医院管理永恒的主题，医务人员不仅要有高度的工作责任心，还要具有一种社会的责任与使命感。

三、防范医疗纠纷的措施：

通过分析医疗纠纷显现出医患之间存在着各种问题，事实上要妥善处理好各类医患矛盾，维护好医患双方共同利益并非是容易之事。在实际处理医疗纠纷事件过程中，会遇到各种各样的突发、意想不到，而又不想同的纠纷，只有了解医患纠纷产生的原因，理顺解决纠纷的途径、程序，才能找到对策，处理好医患关系，避免医疗纠纷的再度发生。

1.科室管理者不重视化解矛盾，院内解决纠纷程序混乱问题

科室管理是医院管理中最重要的一个部分，是医院管理体系中最直接、最有效、最易受到患者肯定的一个环节，在倡导医患和谐，防范医患纠纷中起着基础、重要的作用。目前医院已经制订了医疗纠纷投诉及处理程序、办法，要求科室质控小组对科室发生的纠纷进行协调处理。医院有相当一部分科室在发生纠纷初期，没有进行积极协调，将纠纷化解到萌芽状态，而是将和患者的关系弄的很僵硬；有的科室医师干脆直接告诉患者，让患者到医务部去告状，将纠纷直接上缴到医院层面，让医院措手不及。这与科室主任不尽责、处理不好有直接关系，2.医务人员责任心不强引发纠纷

《\_执业医师法》中明确规定，医务人员应当尽职尽责为患者服务，但是目前许多医务人员，包括进修、实习、研究生在内，对待工作不负责任，对待患者冷漠，不按照规定从事医疗活动，完全不能全身心投入工作，以致于因责任心不强引发医疗纠纷。当然，医务人员责任心差是有多方面原因的，这与新时期环境下医务人员医德以及医疗执业观、医务人员心理转变有着重要关系。

3.医疗鉴定面对的问题：

医患纠纷中的鉴定一般可分为医疗事故技术鉴定、医疗过错鉴定和损害程度鉴定等，是否需要进行鉴定、需要进行哪种性质的鉴定，一般要根纠纷据当事人的主张和具体案情来决定。医院一般主张进行医疗事故技术鉴定，以认定是否医疗事故及等级。而患方在此情况下又多主张医疗进行医疗过错鉴定和损害程度鉴定，认定过错，参照人身损害纠纷赔偿。该类案件争议的焦点往往是“医疗行为有无过错及与损害后果之间有无因果关系”，这也是认定案件事实和当事人责任的难点问题，一旦定性，此赔偿标准金额要高于医疗事故赔偿数额。目前我区司法鉴定界总体来讲比较混乱，专业知识不到位。一些司法鉴定人员超越鉴定范围出具鉴定书，涉及的范围包括了医疗事故鉴定委员会能鉴定的所有内容，而鉴定的人员没有专业对口，没有回避，不通知医方到场，甚至一些法医在对病历内容进行鉴定，其中很多说辞不符合医疗文书的书写规定。造成了患者比较倾向于司法鉴定而不愿做医疗事故技术鉴定的局面，严重干扰了正常的鉴定程序。希望司法厅及卫生厅能够整顿司法鉴定部门，明确其鉴定工作职权、范围，加强监管。

4.医患纠纷解决方式面对的问题

在执业环境日益严峻、医疗纠纷日益增多形式下，通观目前解决医疗纠纷的途径常有协商、行政协调、医疗事故鉴定、诉讼等几种。那么这几种途径在实践中孰优孰劣？哪种途径是解决纠纷的首选？等等问题，逐步摆在各家医院眼前。几乎大部分医院处理纠纷部门人员认为，如果患方能通过正常途径解决纠纷时最好不过的，但不是所有的患方都能够按照正常途径解决纠纷。由于“职业医闹”的出现以及目前医疗环境所趋，患方在发生纠纷后，向医院提出的要求更加苛刻、索赔额不断升级。在未达到要求后，往往采取一些极端、非法的手段闹医院、干扰医务人员工作、无休止上访，找记者施压,媒体贴吧,致使无理取闹的案例数及程度也比以前增大，投诉范围广,严重影响了医院正常工作和患者就医秩序。这就需要医院正确公正的对发生的纠纷定性，采取合理的方法解决纠纷。当然，在必要的时候也需要医院和\_门协作，严厉打击医闹、违法侵犯医务人员、损害医院财产等危害广大医患利益的违法组织和个人，维护好广大患者就医的正常环境。

四、预防、减少医疗纠纷举措（讨论）

知道了矛盾的是怎么产生的，要想解决矛盾就的针对问题采取措施。把对立的医患统一起来，统一到医患的共同目的上来，就是治病，治好病。

1.加强医患沟通、加强服务意识

广场社区在党委和上级综治委的正确领导下，以\*安创建为目标全面落实矛盾就封排查调处工作措施，为广场社区的和谐稳定创造了良好的环境。

**医患纠纷办科室工作总结3**

（一）坚持日常排查调解和敏感时期集中排查调解活动相结合。日常排查调解坚持“抓早、抓小、抓快”，注重随时了解、发现、掌握各种社会矛盾纠纷，及时介入化解。春节前后、“五一”等重大节庆活动、重要敏感时期，集中力量开展排查调解活动，确保敏感时期全县社会的稳定。

（二）坚持围绕局中心工作和矛盾纠纷排查调解工作相结合。在企业复工复产、汛期、上级发布重要安全生产方针政策、重大节日、重大政治社会敏感期、各地发生安全事故等敏感节点，都能及时召开会议安排部署安全生产工作，打好预防针，敲响安全警钟，排查思想隐患，采取针对性措施认真落实，强化安全隐患综合整治，持续深入开展道路交通、危险化学品、建筑施工、学校、特种设备、公共娱乐场所、电力、旅游、烟花爆竹等行业领域、各类企业的安全监管和隐患整治工作，及时有效地化解\*息了多起事故事件，有力维护了社会安定稳定。

**医患纠纷办科室工作总结4**

（1）为了维护社会长期稳定，推进\*安建设深入发展，从建立完善矛盾、纠纷排查的长期机制，提高基层矛盾排查工作活力的要求出发，大力推进三项机制建设，即从建立健全社会矛盾纠纷预警、化解，应对三项机制入手，全面强化了全社会的社会矛盾纠纷排查调处工作。

（2）进一步规范了矛盾排查工作预警机制。

根据市、区司法局的关于扎实开展人民调解百日会战的要求和部署，\*\*司法所积极组织开展了百日会战活动，取得了较好的工作成效。在活动期间共排查了各类矛盾纠纷6起，成功化解6起，未发生一起因调处不及时导致的民转刑和\*事件，确保辖区内的社会稳定。现将工作开展情况总结如下

**医患纠纷办科室工作总结5**

在家属区内共有30户人家，每日的劳作难免有不愉快的事情，但多年的相处，产生了很和谐的氛围，所以一些小事纠纷，在群众间自然的化解，没有存在发展为激化的现象。在棚户区的改造中，我所的领导做了大量的工作，对局下发的文件在第一时间传达，使职工能立即了解局的棚户区改造的动向，对不明确的方针、政策安正常的渠道反映，这样即减少了矛盾的产生，又利于职工明确我局棚改的动向。

组长，\*助理、县\*局局长贺云荣，县司法局局长刘国胜，县\*局党委副\*、交警大队长孙乃勤，县司法局副局长刘天柱，县\*局交警大队队长助理高兆才任副组长的人民调解委员会工作指导组，指导组下设办公室，办公室设在县\*局交警大队，由县\*局交警大队大队长助理高兆才担任主任，郭跃\*、郭清宏、韩艳云、薛江东、于完\*、李勇任副主任。负责各组业务指导、案情通报、调节考核和有关工作协调。同时县调委会下设内勤室和四个调解室，设内勤1人，每个调解室设人民调解员2人，记录员1人，人民调解员均为专职调解员。全县15个乡镇也成立道路交通事故人民调解委员会。

为使人民调解委员工作机制在事故处理工作中得到充分有效发挥，调委会制定出台了：指导组工作职责、指导组办公室工作职责、交通事故人民调解委员会职责、人民调解员职责和各项工作制度，并以图板形式公布上墙，同时设立人民调解员监督台，在必须遵循当事人自愿原则，以当事人自愿接受调解的前提下，依法依理调解。

为了更好规范制作案卷文书及工作内容，调解委员会建立工作台帐，制度工作流程，调解案件实行一案一档，案卷文书包括卷宗、目录、调解申请书、案情通报、调解记录、调解协议书、粘贴纸、经济赔偿凭证、人民调解报告书。调委会成立以来，受理交通事故纠纷38起，成功调解交通事故纠纷30起，结案率达。

其中：调解重大事故纠纷3起；受伤及财损纠纷27起，调委会的成立为事故处理工作发挥了积极作用。

根据县\*\*《关于建立行政调解信息统计分析报告制度的通知》（信府法办字[20xx]7号）文件精神，我局高度重视，精心组织，对上半年行政调解工作进行了分析研判。现将有关工作情况总结如下：

**医患纠纷办科室工作总结6**

1、加快社区矫正规范化建设步伐。根据《关于开展“社区矫正规范落实年”活动的若干意见》，结合实际，制定出台开展《“社区矫正规范落实年”活动实施方案》。在总结试点工作经验的基础上，进一步明确、细化活动的主要内容及实施步骤。为进一步加强管控，维护社会稳定，建立完善我村的突发事件应急处置系统，提高应急处置工作能力。

2、以“在规范中深化试点发展，在规范中提升矫正质量，在规范中创新上有特色”为目标，加强日常监督管理。我村落实定期例会、情况通报、核查核对、定期排查、动态分析报告、“一检查二走访三联查四应急管理”等各项制度，多次对村社区矫正工作情况进行全面走访检查。

**医患纠纷办科室工作总结7**

根据医院各科室的推荐，组建医学专家库。为使医患纠纷调解工作规范化和制度化，依照国家法律、政策和有关文件要求，借鉴外地经验，制定涵盖调解工作各个环节的相关制度，包括《来访接待制度》、《来信回函制度》、《调解指南》、《当事人须知》、《调解纪律》、《调解原则》、《回避制度》、《回访制度》等，初步形成医患纠纷调解工作制度体系，确保各项工作有章可循。此外，医调办公室还实现了来访登记、受理、调解、结案等环节的动态管理和信息化管理。

**医患纠纷办科室工作总结8**

在街工委和办事处领导的高度重视下，我街的人民调解工作，在化解民间纠纷、维护社会稳定、实现群众自治及基层民主法治化建设、促进地区经济发展等方面发挥了重要作用。当前随着社会主义市场经济体制改革的不断深入和各种社会利益关系的调整冲突，社会矛盾纠纷出现了许多新状况、新问题，并且呈现主体多、范围广、原因复杂等特点，民间纠纷数呈上升趋势。许多纠纷如果不能及时疏导、化解，有可能发展成为刑事犯罪等重大性案件，严重干扰街的中心工作，影响对地区经济建设、社会稳定及改革发展的大局。我们街扩大人民调解组织，认请形势，认真学习、深刻领会有关文件精神，以\*精神为指导，从实践“\*”重要思想和讲政治的高度，进一步增强做好新时期人民调解工作的职责感和使命感，与时俱进，开拓创新，不断巩固和加强基层人民调解工作，努力使人民调解工作成为化解民间纠纷、维护社会稳定最坚实可靠的“第一道防线”，为维护我区社会稳定，促进经济快速发展作出新的更大的贡献。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！