院内非诊疗意外

就医者或陪同人员在机构内跌倒、烫伤、碰伤，或财物丢失时

版本 V202611，法规核对日期 2026 年 11 月 11 日。复核状态　本篇没有法定时限。

适用情形

就医者或陪同人员在候诊区、卫生间、楼梯、停车场等处跌倒、滑倒、碰伤、被热水烫伤，儿童在院内受伤，或在院内丢失财物。麻醉、镇静或治疗后发生的跌倒与诊疗有关，按规程的医疗损害与并发症卡处理。

第一动作

1　在场员工立即上前，不随意搬动伤者，通知医生到场查看。

2　医生评估伤情，需要的现场处理，需要进一步检查或治疗的呼叫 120 或陪同前往医院。

3　现场拍照，包括地面、台阶、警示标识和周围环境，然后再清理。

4　通知负责人和投诉岗，当日导出相关时段的监控。

处置步骤

步骤	做什么	要点	责任人
1	登记	记录时间、地点、经过、伤情、在场人员，请伤者或陪同人确认经过。	投诉岗
2	陪同就医	指定一名员工陪同，保留检查和治疗的票据复印件。	投诉岗
3	费用	是否垫付由负责人按授权额度决定。垫付时写明是垫付，责任另行确定。	负责人
4	保险	投保了公众责任保险的，按保单时限通知保险公司。	负责人
5	回访	次日电话回访，之后按伤情定期回访并记录。	投诉岗
6	协商	伤者提出赔偿要求的，按规程建立事件编号，按协商与和解的要求办理。	授权人

财物丢失

1　登记丢失的物品、时间和可能的地点，协助查看监控。

2　是否报警由就医者决定，机构配合公安机关调取监控。

3　机构提供了储物柜的，检查储物柜和钥匙管理记录。

4　不当场承诺赔偿，由负责人了解情况后答复。

平时准备

1 地面清洁后放置防滑警示，卫生间和楼梯有扶手和防滑措施。

2 玻璃门和玻璃隔断有防撞标识，热水设备有烫伤提示。

3 镇静或麻醉后的就医者，离院前由医生评估，由陪同人接走。

4 提示就医者自行保管贵重物品，储物柜钥匙有登记。

常见错误

先清理现场再拍照。当场说责任不在机构，或当场答应全部负责。只垫付费用，没有任何书面记录。监控几天后才去调取，已被覆盖。

事件记录

栏目	填写
发生时间与地点	
当事人姓名、联系方式、身份（就医者或陪同）	
经过（当事人确认）	
伤情与现场处理	
就医医院、陪同员工与诊断	
现场照片与监控的存放位置	
垫付金额与审批人	
保险通知时间	
回访记录	
处理结果	

记录人 _____ 负责人 _____ 日期 ____ 年 __ 月 __ 日