

医院安全保卫管理中的风险防控与应对措施

王宝霖

内蒙古锡林郭勒盟安神医院 内蒙古锡林郭勒盟 026000

摘要: 医院作为重要的医疗服务场所,其安全与保卫工作显得尤为重要。在现代社会,医疗纠纷,人员流动,设备安全等方面的问题日益突出,这些风险不仅对病人及医务人员的生命安全构成威胁,而且会影响医院的正常运作与声誉。因此,在医院安全保卫管理工作中,加强对风险的预防和处理,是保证医院安全、稳定运行的重要一环。通过系统的风险评价、有效的防控措施和健全的应急响应机制,可以有效地减少各种安全风险,为医疗服务的顺利进行创造一个有利的环境。

关键词: 医院;安全保卫管理;风险防控;应对措施

风险的预防和应对是一项系统的工程,要建立一个全方位的安全保障体系,必须从制度、人才、技术和装备等方面着手。同时,社会环境的变迁与科技的进步,也给医院的安全保卫工作带来了新的机遇与挑战^[1]。通过持续优化与创新风险防控与响应策略,使医院更能适应社会发展的需要,为病人及医务人员提供更安全可靠的就医及工作环境。

一、医院安全保卫管理中的风险防控要点分析

1. 人员管理风险

医院是一个开放的公共场所,每天人流量达到几千人,人员组成复杂,流动性大。由于疾病的困扰和经济上的压力,患者及其家庭成员处于脆弱、敏感的心理状态,容易产生消极的情绪;部分外来人员可能携带危险物品,如管制刀具、易燃易爆物品等进入医院,增加了暴力冲突的风险。与此同时,一些精神障碍者,或醉酒、吸毒等人员,其行为难以预料,可能会对他人和公共设施进行攻击或破坏^[2]。另外,由于长期从事高强度的工作,医务人员可能存在的安全意识淡薄,操作程序不规范等情况。这些因素交织在一起,给医院带来了巨大的安全保卫管理压力,容易引发突发事件,扰乱医疗秩序。

2. 医疗纠纷风险

医疗行业专业度高,风险大,不确定性大,患者对治疗结果期望过高,实际效果可能存在不理想的情况,极易引发医疗纠纷。医患沟通不畅,服务态度不佳,费用结算纠纷等,都会引起病人和家属的不满。在矛盾激化的情况下,一些家属可能会采取一些过激的行为,比如围堵医院,威胁医护人员,破坏医疗器械等,严重扰

乱了医院的正常诊疗秩序,甚至危及到医务人员的生命安全。此外,网络舆情的迅速蔓延会加剧医疗纠纷并形成负面舆论,不仅会损害医院声誉,还会引起公众对医疗行业的信任危机,使医院安全管理变得更加复杂困难。

3. 消防安全风险

医院建筑规模大,功能分区复杂,集门诊、住院、外科、医技等多个功能于一体,人员密度大,木质家具、床上用品、药品包装等易燃物品多。同时,由于医疗器械种类繁多,如CT、MRI等大型仪器的负荷较大,电气线路长时间运行容易老化短路;氧气站,手术室,药房等重要场所贮存和使用易燃、易爆物品,一旦发生火灾,火势会迅速蔓延。另外,一些医院的消防通道被病床和杂物堵塞,消防设施配置不足或老化失效,自动洒水系统和消防自动报警系统失效。而且医院里有很多的老弱病残患者,行动不便,火灾发生后很难撤离,容易发生群死群伤,消防安全极为关键。

4. 技术与设施风险

随着安保工作越来越依赖科学技术,医院安全技术和设备的先进性和稳定性显得尤为重要。一些医院的监控摄像头分辨率不高,覆盖面不够广,存在很多盲区,不能及时掌握关键区域的动态;由于入侵预警系统的敏感性和虚警率较高,使得报警信息不能得到及时、有效的处理。另外,门禁系统功能单一,识别精度不高,很难有效地防范非法入境者。同时,由于医院的信息安全防御系统比较薄弱,容易受到网络攻击,造成数据泄漏和系统瘫痪。老旧的安保设施和落后的技术手段,严重限制了医院安全保卫工作的智能化和精细化管理,使得

医院在面临安全威胁的时候，很难做到早期预警、快速反应和高效处置。

二、医院安全保卫管理中开展风险防控的意义

1. 保证正常的医疗服务

医院作为重要的医疗机构，其安全与保卫工作的首要任务是保证医疗服务正常进行。通过风险防控，能够对医疗纠纷、暴力伤医、火灾等安全风险进行有效地识别与防范，降低突发事件对医院正常经营的影响^[3]。比如，建立医疗风险预警平台，健全医疗纠纷处理机制，可以对潜在的风险进行预警和化解，避免医疗纠纷升级为恶性事件。在保证病人就医体验的同时，也为医护人员提供一个安全的工作环境，保证医院能以高效率、高质量地提供医疗服务。

2. 有利于提升医院安全管理的科学性和系统性

风险管理是医院安全管理的一个重要内容，它有助于医院建立一个科学的、系统化的安全管理系统。定期开展风险评估与隐患排查，可使医院对本单位的安全状况有一个全面的认识，并能及时发现隐患，采取有针对性的对策。比如，利用信息技术构建安全保卫信息平台，对高危人群、涉医警情进行共享，实现对高危人群的准确预警与动态管理。另外，风险防控还可以促进医院对消防安全、治安保卫、医疗纠纷处理等各种安全管理制度完善，形成一个全方位、多层次的安全保护体系。

3. 维护医院在社会上的形象与信誉

医院安全状况的好坏，直接关系到医院的社会形象与信誉。做好安全保卫管理工作，可以有效地防止和降低安全事故，防止由于安全问题在社会上引起的消极意见^[4]。例如通过加强安全设施建设，如安装监控设备、门禁系统、一键报警装置等，能提高医院的安全防范能力，增加病人及公众对医院的信任度。同时，健全的安全管理体系和有效的应急处理能力，可以使突发事件得到快速、有效地控制，将损失降到最低，从而维护医院良好的形象。

三、医院安全保卫管理中的风险应对措施

1. 落实实名制预约诊疗，构建高风险预警陪诊

实名预约诊疗可以通过精确的身份验证，有效地识别出潜在的危险人群，减少因不明身份人员混入医院而引发的公共安全事件；高风险预警陪诊机制，对情绪异常、暴力倾向患者及其家属进行智能分析与人工干预，实现风险前置管理^[5]。

在具体实施过程中，应建立多维度的身份验证系统，

病人在预约时需要用身份证、医保卡等有效证件进行实名认证，系统会自动与公安人口数据库相关联，对涉毒涉暴等重点人员进行筛查。在就诊过程中，通过人脸识别和指纹识别等生物识别技术，达到“人证合一”的目的，有效地杜绝冒用他人身份的现象。而且还可根据患者的就诊记录、医疗费用纠纷记录、网络舆情等信息，构建智能风险评价模型，并利用机器学习算法对患者进行风险分类。例如，对投诉多、治疗效果差、情绪波动大的病人，将其标记为“高风险”，系统会自动将预警信息发送到安全部门和接收科室。最后建立由医务人员、心理疏导人员、保安人员组成的专业陪诊队伍，为高危人群提供全程陪伴服务。同时对患者的行为进行实时监控，一旦发现异常情况，立即启动应急预案，保证医疗秩序的稳定。

预约挂号实名制和高风险预警陪诊机制相结合，可以实现从源头控制到过程干预的全链条风险防控。将技术与人工服务深度融合，在保证患者就医秩序的前提下，提高对潜在风险的预判与处置能力，构筑医院安全管理的第一道防线。

2. 完善医疗纠纷快速响应和调解机制

快速反应和高效调解，是化解矛盾，避免矛盾升级的关键，高效率的反应机制可以在纠纷初期介入，减少事态进一步恶化的风险；专业调解从法律和医学的双重视角来平衡医患双方的权益，进而降低矛盾激化风险。

在具体实施过程中，医院应建立“三级响应”机制，第一级响应由科室主任及医患沟通专员在纠纷发生后15分钟内到场，听取患者的诉求，讲解诊疗流程，初步稳定患者的情绪；二级响应时间为30分钟，由医务科、法律顾问介入，调取病历、影像资料，对纠纷作出专业鉴定；对重大纠纷，采取三级响应由院领导牵头，与公安、司法等部门联合处置。同时，还应建立多元化的调解平台，在院外的基础上，引入社会力量，如医疗纠纷调解、保险理赔等。如在医疗事故纠纷中，利用医疗责任保险理赔机制，迅速对病人进行赔偿，减少双方的经济纠纷；专业律师可为复杂的法律事务提供法律帮助。另外，还可通过信息系统实现纠纷处理的全过程追踪，形成电子文件，方便后续的回顾和分析，不断优化调解程序。

建立完善的应对和调解机制，通过分级响应、多元调解、全过程追踪等方式，可形成一套规范的纠纷处理流程。这一机制不仅能有效地维护医患双方的合法权益，还能有效地防止群体性事件及网络舆论危机的发生，保

证医院的安全、稳定运行。

3.完善消防安全管理制度和责任体系

完善的消防安全管理制度和责任制度是防止火灾发生的核心保证,明晰的制度规范可以消除管理盲区,责任到人,保证各项措施的有效实施。很多医院火灾事故是由于制度执行不力和责任划分不清造成的,而系统管理可以使火灾隐患整改率得到很大提高。

在具体实施过程中,应建立一套涵盖全流程的消防管理制度,包括日常巡查、设施维护、动火证、疏散演练等。例如规定每天对各重要部门如配电室、供氧站等进行两次专项检查,并每月对全院消防设施进行功能试验;如电焊等动火作业,须在施工前3个工作日提出申请,经消防部门批准,并配有专人监护。而且还应建立“网格化”的责任体系,把医院划分成若干个区域,每一个区域都有一个负责人、几个协管员,签订消防安全责任书,落实到具体的岗位上。如病房按楼层进行网格划分,护士长是第一责任人,负责本层的消防设备检查,人员培训,紧急疏散组织。最后,还可构建消防安全隐患闭环管理机制,实现消防安全隐患的登记、整改、验收及存档。比如安保人员可以通过手机APP将消防通道堵塞的情况上报给相关部门,并在整改完毕后由消防专员进行现场检查,如果没有达到要求,就一直监督,直到安全隐患消除为止。

通过建立健全的消防安全管理体制与责任体系,采取制度约束、职责分工、闭环管理等措施,可使消防工作更加精细化、规范化。这些措施的实施,可以有效地降低火灾隐患,提高医院整体消防安全水平,保障病人及医务人员的生命财产安全。

4.搭建技术设备的全生命周期管理体系

科技设备生命周期管理通过对设备的采购、使用、维护、报废等过程进行控制,可保证设备的持续、高效运行。通过对设备进行科学管理,可以使故障监测系统的故障率得到明显降低,进而缩短报警时间,防止设备老化或失效造成的安全隐患。

在具体实施过程中,应建立设备动态档案,对安防设备如监控摄像头、报警装置、门禁系统等实行独一无二的编码管理,记录型号、购买时间、安装地点、供应商等信息,同时利用物联网技术对设备的运行状况进行实时监测。比如,当监控摄像头出现模糊、断线等异常

情况时,系统会自动将报警信息发送到维护部门。同时应建立分级维修计划,按照设备的使用年限、重要性进行维修分级,新设备按季度基本维护,超过三年增加性能测试,超过五年启动更换评估。例如,重点地区的高清晰度摄像机,每六个月进行一次镜头清洗、参数校正以及存储能力检测。在此基础上,构建装备智能化决策系统,通过对设备失效率、维护成本等数据的分析,对装备的服役寿命及潜在失效进行预测。当设备维护费用超出购置费用的60%或者性能降低影响到安全性能时,系统会自动产生更换方案,同时联动采购部门进行招标、安装、调试等过程,保证设备升级的无缝衔接。

科技装备全生命周期管理系统是通过数字档案、精确维护、智能决策实现整个过程的可控制的。该系统可有效地提高设备的可靠性,消除由于技术落后而引起的安全隐患,进而促进医院安全保卫工作向智能化和现代化方向发展。

结束语

综上所述,在医院安全保卫管理工作中,如何预防和处理风险是非常有意义的,不仅对维持医院正常秩序、维护病人及医务人员的生命安全具有重要意义,而且对提高医院的社会形象与公信力具有重要意义。未来,随着科技的进步,社会管理水平的不断提高,医院的安全保卫工作将向智能化、精细化方向发展,更好地应对各种风险挑战,为高质量发展提供可靠的保证,促进新时期医院更安全、稳定和可持续发展。

参考文献

- [1]张军,沈超.安全风险对降低医院设备管理风险事故的作用[J].中国医疗器械信息,2025,31(01):151-153.
- [2]聂银峰.医院消防安全现状与应对措施[J].今日消防,2024,9(12):100-102.
- [3]冯钰宁.大数据时代医院病案信息安全风险管理的研究[J].中国卫生标准管理,2024,15(20):9-12.
- [4]沈超,孟中.医院医疗设备使用中安全风险管理的研究[J].中国医疗器械信息,2024,30(16):154-157.
- [5]潘刘庆.基于大数据下纠纷患者画像构建对医院安全管理的意义[J].中国卫生标准管理,2024,15(14):1-4.