

# 医院警情和火情分析及安保工作能力提升对策研究

周必强 陈明杰 滕国召 冯小丽

(深圳市第二人民医院, 广东 深圳 518035)

**〔摘要〕** **目的:** 分析深圳市第二人民医院的安全保卫工作现状, 探索优化医院安保工作的对策。**方法:** 采用数据分析法分析本院 2018—2020 年的警情和 2017—2020 年的火情种类和数量, 总结本院安保工作现状和问题, 结合文献回顾法对医院安保工作的发展和完善提出有针对性的对策。**结果:** 本院警情以求助咨询类和纠纷类为主, 医院火情的引发原因主要是电线短路和烟头点燃杂物。**结论:** 医院安保工作应顺应时代发展要求, 提升安保人员主动服务意识, 加大安全检查力度, 不断完善相关制度, 为医院健康、持续、稳定的运营保驾护航。

**〔关键词〕** 医院警情; 医院火情; 医院安全保卫

**〔中图分类号〕** R 192.9 **〔文献标识码〕** B

医院作为 24 h 面向社会和公众开放的公共场所, 人员流动性大, 人员结构复杂, 存在各种安全隐患, 容易发生盗窃、纠纷、斗殴等财产损失事件和人身安全损害事件。同时, 出于医疗救治需要, 医院中存放有大量医疗电子设备和危险化学品, 易引发断电、失火、爆炸等事故<sup>[1]</sup>。医院安全保卫工作是保障医院正常开展医疗活动、维护安全医疗环境的重要组成部分, 其内容涉及治安、消防、交通等安全管理<sup>[2]</sup>。提高医院安全保卫管理水平, 强化安全保卫工作, 为医院发展创造良好的内部环境具有重要意义。

本院是所市属大型综合性三甲医院, 地处城市中心区域, 人员流动性大、周边环境复杂, 安全保卫管理难度较大。本研究通过分析本院 2018—2020 年的警情和 2017—2020 年的火情的种类和数量, 总结目前医院安保工作存在的主要问题, 提出提升医院安全保卫工作能力的对策, 为医院合理分配安保资源、优化安保工作提供理论依据。

## 1 内容和方法

### 1.1 数据分析法

从管辖派出所导出 2018 年 1 月至 2020 年 7 月发生在本院的警情记录, 从本院保卫科调取的同时期的安保工作记录和 2017 年 1 月至 2020 年 7 月的火情处置记录, 对资料数据进行整理和统计分析, 了解本院警情和火情的数量和性质, 归纳、总结本院安保工作现状和存在的问题。

### 1.2 文献回顾法

对医院安保管理相关专著、论文、文献资料进行搜集和阅读, 结合本院实际情况, 对本院安保工作的发展和完善提出有针对性的建议和对策。

## 2 结果

### 2.1 警情分析

根据派出所和保卫科提供的统计数据显示, 2018 年 1 月至 2020 年 7 月期间, 发生在医院的警情达 1163 宗, 其中 2018 年共 473 宗, 2019 年共 410 宗, 同比下降 13.32%, 2020 年 1 月至 7 月共 280 宗, 同比下降 1.43%。对警情性质进行分类, 各类警情占比情况如图 1 所示, 其中求助咨询类 421 宗 (36.20%)、纠纷类 299 宗 (25.71%)、无效报警 271 宗 (23.30%)、举报类 52 宗 (4.47%)、诈骗类 35 宗 (3.01%)、盗窃类 30 宗 (2.58%)、其他警情 55 宗 (4.73%)。

医院警情发生地点分布情况如图 2 所示, 住院楼、医院出入口和急诊科是主要发生地点。1163 宗医院警情中, 319 宗 (27.43%) 发生在住院楼, 175 宗 (15.05%) 发生在医院出入口, 163 宗 (14.01%) 发生在急诊科, 335 宗 (28.80%) 发生在医院其他地点或发生地点不详未能进行分类。

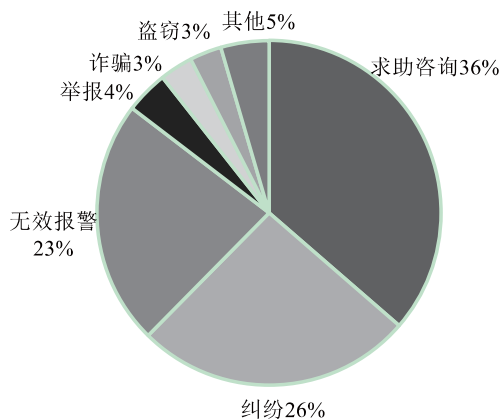


图 1 2018 年至今医院 1163 宗警情分类

**〔收稿日期〕** 2020 - 09 - 09

**〔作者简介〕** 周必强, 男, 副主任医师, 主要从事医院管理方面的研究。

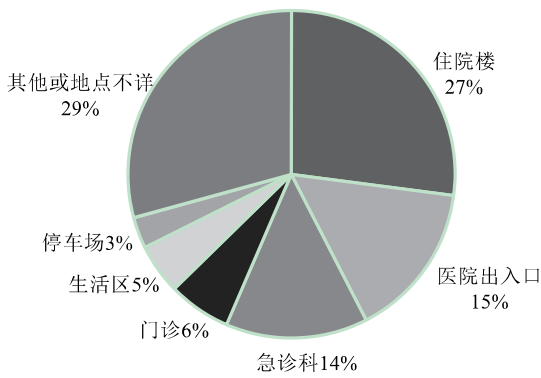


图 2 2018 年至今医院 1163 宗警情地点分布

### 2.2 火情分析

2017 年 1 月至 2020 年 7 月期间，医院共发生火情 12 起（包括着火、冒烟），其中 2017 年 3 起，2018 年 5 起，2019 年 0 起，2020 年 4 起。着火原因包括电线短路（7 起）、烟头点燃杂物（4 起）和施工人员使用施工设备操作不当（1 起），各年火情着火原因统计结果如图 3 所示。

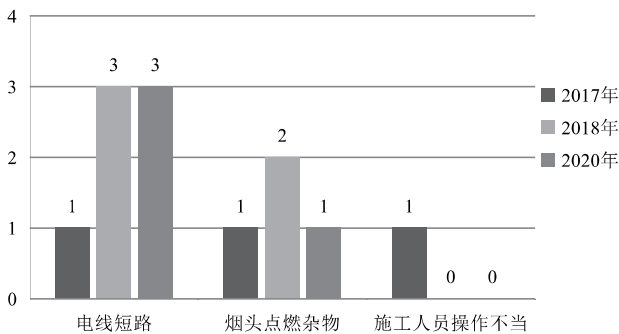


图 3 2017 年至今医院火情着火原因统计

## 3 讨论

### 3.1 本院安保工作现状

3.1.1 求助咨询和纠纷类警情占比大 本院 2018 年至今发生的警情中超过 60% 的警情性质为求助咨询和纠纷类，这对医院安保人员的解决问题能力、沟通协调能力和矛盾纠纷化解能力要求较高。其他警情如诈骗、盗窃等财产损失事件发生相对较少。从警情的发生地点来看，医院警情主要发生在住院楼、医院出入口和门急诊中心，这些地点是医院中患者驻留时间较长、人员较密集、人员流动性较大的场所，容易出现突发事件，对安保服务的需求较大，本院在这些地点均安排有安保人员 24 h 驻守值班。本结果为医院安保人员和安保资源的科学分配提供了思路和依据。

3.1.2 安全检查和禁烟工作有待加强 本院 2017 年至今共发生火情 12 起，着火原因主要是老旧电器（排风扇、冷冻柜、空调机等）电线短路以及吸烟人员乱丢烟头点燃杂物。由于缺乏电工科相关专业的安保人员，一些电路安全隐患未能及时有效排查，消防事件的预防能力有待提高。同时，

医院禁烟工作还有待加强。医院作为公共场所，应严格实行全面禁烟，本院安保人员 24 h 院内巡视，发现吸烟人员会进行劝阻，但由于缺乏相关的法律法规，安保人员无控烟执法权，对人员吸烟行为缺乏强制措施和惩罚措施。

3.1.3 安保人员综合素质偏低 本院现有安保工作人员普遍年龄较大，学历偏低，综合素质参差不齐，缺乏主动服务意识和医院安保专业知识，组织能力、沟通能力和解决问题的能力欠佳，在与患者及其家属沟通、调节矛盾纠纷时存在方法简单、粗暴，甚至态度蛮横的问题。在日常工作中，部分保安人员服务行为不规范、工作作风不扎实，不能按照岗位职责要求认真履职，工作效率低下。

3.1.4 安保人员工作积极性偏低 医院安保工作人员工资水平低，执勤环境差，缺乏职业认同感和成就感。同时，缺乏考核机制和奖惩机制，安保人员普遍工作积极性低下，主动服务意识薄弱，服务态度欠佳。偏低的工作待遇和就业门槛导致医院安保人员流动性大、队伍不稳定，这对安保队伍的能力建设和组织管理带来较大困难。

### 3.2 医院安保工作能力提升对策

3.2.1 提高人员综合素质 加强职业培训与教育，加强安保队伍能力建设。首先，从思想意识上，对医院安全保卫人员进行必要的思想和政治教育，树立爱岗敬业精神，增强主动服务意识。其次，应加强日常配套岗位技能培训来提升人员岗位胜任力，培训内容包括法律法规、医学知识、消防知识和实操、信息化应用、交通指挥、礼仪礼貌、体格操练等，提高安保人员的专业技术水平、沟通协调、解决问题能力、信息化应用能力等。积极开展反恐防爆模拟演习、消防演练，提升安保人员的应急处置能力，以确保遇到突发安全事件时能够及时、有效进行处理<sup>[2]</sup>。

3.2.2 合理分配安保资源 急诊中心是医院暴力事件的高发场所<sup>[3]</sup>，住院楼、医院出入口和门急诊中心等人员密集场所，安全隐患大、突发事件多。在这些地方，患者对安保服务的需求量大，应确保有安保人员 24 h 定岗值班，并增配反恐防爆器具。在全院范围内要加大安保巡逻力度，通过巡逻等各项勤务工作，提前干预和化解矛盾，并在治安或刑事案件发生后进行先期处置<sup>[3]</sup>。在收费处、护士站等重要部位安装一键报警系统，在医院出入口、药品库、停车场等公共区域加装抓拍监控，进行全方位监控，为违法行为留下证据<sup>[2]</sup>。此外，加强对到访患者及家属进行防诈骗、防盗窃宣传教育，在显眼处张贴治安宣传单和海报，对不安全事件进行主动预防。

3.2.3 开展日常安全检查 医院安全检查是指运用一系列有效手段，查看医院安全生产状况，查寻存在的安全隐患，并采取改进措施，以达到有效预防不安全事件发生的安全管理活动，是维护医院环境稳定的重要手段。医院安保工作应坚持消防日检、周检、月检及安全生产零报告制度，坚持每日案情通报，每周不定期夜查房和月度考核、月度消防维保，

严格执行年度消防评估和检测,坚持重大接待和节假日前的全面安全检查<sup>[2]</sup>。电线短路是医院火情的主要产生原因,因此医院尤其要注意加强对电路、电器、电子设备的安全检查,聘请电工科专业人员对电路进行排查,对于老旧设备要及时报废换新。

**3.2.4 完善绩效考核机制** 安保人员作为维护医院正常运营秩序和保障医院安全诊疗环境的重要主体,充分调动和提高其工作积极性和工作能力具有重要现实意义。医院应完善对安保人员的绩效考核机制,根据安保人员的工作内容制定科学合理、量化的考核指标,将医务人员和患者满意度、处理突发事件能力、与患者沟通的效果纳入安保人员考核指标体系。相关的保卫科管理者日常要对安保工作者进行考核评分<sup>[4]</sup>,奖惩分明,对工作中表现突出的员工给予一定的奖励,对于工作松懈、作风不正、态度蛮横的员工给予一定惩罚并督促其进行改正。

**3.2.5 创新工作方式方法** 在新时代背景下,医院安保工作不仅需要防盗窃诈骗,还要维护诊疗秩序、保证消防安全、车辆引导和处置应急突发事件等<sup>[1-2]</sup>。同时,各种各样

的高科技诈骗手段、盗窃方式层出不穷<sup>[4]</sup>。因此医院的安全保卫预防工作也应当顺应时代的发展、满足实际要求。首先,要不断创新服务方式,提高主动服务意识,从传统的“要我服务”转变成“我要服务”的现代化服务理念<sup>[5]</sup>。其次,要积极使用新技术新方法,如人脸识别监控系统、出入口控制技术、火灾自动报警系统等,提升安保工作效率。

#### 〔参考文献〕

- (1) 王磊,潘秋予. 医院安全保卫工作影响因素及应对措施研究现状(J). 中国医疗管理科学, 2020, 10(1): 65-70.
- (2) 袁芳,董辉军,孙冠宇,等. 新时期医院安全保卫管理的实践探讨(J). 江苏卫生事业管理, 2020, 31(6): 806-808.
- (3) 牟中伟. 公安机关对医院治安秩序的控制研究(D). 北京: 中国人民公安大学, 2020.
- (4) 沈超,张军. 医院保卫工作中预防性安保措施探讨(J). 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2019, 19(A0): 397-398.
- (5) 黄芳铭. 提高医院保安主动服务意识的对策分析(J). 江苏卫生事业管理, 2019, 30(8): 1023-1024.

〔文章编号〕 1007-0893(2020)23-0192-03

DOI: 10.16458/j.cnki.1007-0893.2020.23.091

## 2017–2019 年宁德市医院感染现患率调查分析报道

王娟<sup>1</sup> 孙元设<sup>2</sup>

(1. 宁德师范学院附属宁德市医院, 福建 宁德 352100; 2. 福建中医药大学附属福鼎市医院, 福建 宁德 355200)

〔摘要〕 **目的:** 通过对宁德师范学院附属宁德市医院 2017–2019 年医院感染现患率调查,对医院感染现患率、感染部位、抗菌药物使用情况等进行分析,为医院感染防控决策提供循证医学证据。**方法:** 通过床旁调查和病例调查相结合的方法,对全院所有住院患者进行现患调查。**结果:** 2017–2019 年共调查 4326 例住院患者,医院感染现患率为 2.15%,现患率最高的科室为综合 ICU (24.00%); 医院感染部位占比最高的为下呼吸道 (54.41%); 抗菌药物日使用率为 33.10%,以治疗性用药 (88.13%) 和一联用药 (80.59%) 为主。**结论:** 医院感染现患率调查是医院感染监测的重要手段,通过对宁德师范学院附属宁德市医院感染情况的调查分析,有针对性地开展院感防控工作。

〔关键词〕 医院感染; 感染现患率; 感染部位; 抗菌药物

〔中图分类号〕 R 197.3 〔文献标识码〕 B

医院感染现患率调查是对某一日或某几日所有住院患者医院感染情况进行的调查,研究某个特定时点住院患者

在时间、人群和空间的分布与院感关联性的常见描述性流行病学研究方法。国家卫健委全国医院感染监控管理培训基地、全国医院感染监测网每年均在全国组织开展医院感染现患率调查工作,通过医院感染现患率调查,可以评估医院感染危险

〔收稿日期〕 2020-09-18

〔作者简介〕 王娟,女,副主任医师,主要研究方向是医院感染预防与控制。