


青岛市妇女儿童医院

Qingdao Women and Children's Hospital

	名称	暴力事件防范和应急处置预案				
	编号	L-YA-003	生效日期	2017-11-30	部门	安保科
	版本号	2018-11-B	修改日期	2018-11-01	页数	5

1 目的

提高医院对暴力事件的应急处置和安全防范能力，维护医院正常医疗秩序，保护患者、家属、来访者、员工人身和医院财产安全。

2 范围

适用于发生在医院内的以下各类暴力侵害事件：

- 2.1 工作场所暴力（如对医院的骚扰、聚众闹事、暴力行凶等）。
- 2.2 发生抢劫、抢夺事件。
- 2.3 医院区域内发现爆炸物品。
- 2.4 发生投毒事件。
- 2.5 发生纵火事件。
- 2.6 发生谋杀事件。
- 2.7 发生绑架（挟持人质）、勒索、恐吓事件。
- 2.8 其它足以引起医院恐慌和秩序混乱的事件。

3 内容

3.1 组织机构与职责

3.1.1 组织机构：医院成立“设施与环境安全管理委员会”，委员会下设“暴力事件安全防范应急处置小组”，由安保科负责具体组织和实施。

3.1.1.1 暴力事件安全防范应急处置小组：详见附件 5.3。

3.1.2 职责：

3.1.2.1 暴力事件安全防范应急处置小组职责：

- 3.1.2.1.1 负责医院各区域的安全巡逻，持续分析医院的安全防范动态。
- 3.1.2.1.2 负责医院各类暴力突发事件的应急处置，维护医院的正常医疗秩序。
- 3.1.2.1.3 负责与当地警方的沟通协调，实时追踪案件的结果。
- 3.1.2.1.4 负责医院内治安异常事件的上报和分析。

3.2 预警预防性措施

根据医院安全防范的工作重点和易发生职场暴力事件的区域（见附件 5.3），通过人防、物防、技防三级防护体系构建“平安医院”，以防止暴力事件的发生和采取有效的预警和预防性措施。

3.2.1 人防系统建设

3.2.1.1 安保队伍建设：

3.2.1.1.1 根据医院工作量、人流量、地域面积、建筑布局以及当地社会治安形势等实际情况，医院配备按照每 20 张床位配备 1 名保安人员的比率配备保安人员，确保了安全防范力量满足工作需要。

3.2.1.2 保安人员培训：

3.2.1.2.1 依据医院安保培训要求，每年至少开展 1 次对保安人员的专门培训和考核。

3.2.1.2.2 培训内容包括：必要的法律基础知识和一定的应急处置能力，并根据岗位实际需要，掌握安全防范系统操作和维护技能，切实提高保安员的业务素质和工作水平。

3.2.1.3 守护巡查管理：

3.2.1.3.1 按照门卫岗位职责，严格各出入口的管理，医院内发生案件后，在保证自身安全的前提下对实施违法犯罪的人员进行堵截，防止其逃跑。

3.2.1.3.2 医院供水、供电、供气、供热、供氧等重点要害部位，夜间值班科室实施 24 小时值班守护制度，安排专人值守。

3.2.1.3.3 加强安全防范动态管理，组织保安员定时和随时巡查，第一时间掌握安全总体情况。其中，医院出入口、停车场、门（急）诊、住院部、候诊区和缴费区等人员活动密集场所要有针对性的加强巡查，夜间巡查时应当至少 2 人同行，并做好巡查记录。巡查中发现可疑人员、可疑物品要进行先期处置，对违法犯罪行为要及时制止，并立即报警，做好现场保护措施，配合公安机关开展相关工作。

3.2.1.4 安全宣传教育：

3.2.1.4.1 医院开展全方位、多形式的宣传教育工作，在医院出入口、门（急）诊、住院部、候诊区和缴费区等人员活动密集场所，张贴有关维护医院秩序的法律法规和文件，悬挂加强医院安全防范工作宣传标语。

3.2.2 物防系统建设：

3.2.2.1 防护器材装备：医院为在岗保安人员配备必要的通讯设备和防护器械，在门诊大厅、住院大厅设置防暴柜，配备防暴盾、防暴叉、防暴头盔、防刺手套等，同时为保安人员配备执法仪，全程记录事件过程，留存证据。

3.2.2.2 安全防护设施，医院的供水、供电、供气、供热、供氧站、消防监控室、收费科、按照《防盗安全门通用技术条件》，安装防护门等安全防护设施。

3.2.3 技防系统建设：

3.2.3.1 医院在住院 A 负一层设有消防监控室，对本院技防系统的安全信息进行集中统一管理。现全院有监控镜头 1100 余个，对各科室、各病区及院区实行 24 小时监控，并按照公安部门要求的监控资料保存不少于 30 天。在视频监控的查阅、刻录流程上严格执行医院的《公共安全视频图像信息调取(查询)流程》。

3.2.3.2 一键式报警装置：医院在各科室护士站、财务、收款等重点要害部位要安装了 170 余个一键式警铃紧急报警装置，并与微型消防站联网，确保发生突发案件时能及时通知保安人员，迅速处置。

3.2.3.3 建立涉医事件防范联动机制。医院成立医患沟通办公室，并与安保科、医务科、同安路派出所等部门建立涉医案事件联动机制，对尚未化解的医患纠纷及要及时会商研判，对可能发生个人极端行为、风险程度高的科室要及时布置保卫力量重点值守、巡控，严防发生案件。安保科配合公安部门对发生的各类治安、刑事案件及伤医事件，要迅速出警，依法予以查处。

3.3 处置程序：

3.3.1 报警：

3.3.1.1 对有暴力侵害发展倾向的事件，可事先打“81219/68661219”向应急分队提前预警。

3.3.1.2 对已经有暴力侵害行为的事件，直接按“一键式报警警铃”按钮或向“81219/68661219”和“110”报警。

3.3.2 处置：

3.3.2.1 医务人员：

3.3.2.1.1 坚持“以病人为中心”的服务理念，做好与患方的交流沟通，尽可能以医务人员职业身份疏导和使事态缓和，争取将各种过激行为消除在萌芽状态。

3.3.2.1.2 一旦发生“突发”暴力事件，首先要保护自身及病人的安全，稳定情绪，设法脱身，尽量避免单身与其交流，将其引至有多人并有监控录像的部位进行沟通，并及时向医院安保科和公安机关报警求助。

3.3.2.1.3 全力配合医院安保科及公安机关对暴力突发事件的应急处置。

3.3.2.1.4 做好患者的安抚和伤员的救护工作，快速恢复正常的医疗秩序。

3.3.2.2 安保科：

3.3.2.2.1 微型消防站接到报警信息后，应急分队 5 分钟内赶赴现场处置，维护现场秩序和防止事态进一步扩大。

3.3.2.2.2 若现场事态可控制，尽量将其劝至医患沟通办协商解决。

3.3.2.2.3 若现场事态无法控制，立即向安保科主任报告，启动“暴力突发事件”应急处置流程，并向公安机关报警求助，采取适当的强制干预、控制措施（带离现场或强制制止暴力行为等），保护医务人员和患者安全。

3.3.2.2.4 微型消防站应急分队人员做好事发现场的录像取证工作，消防监控室值班人员做好监控录像的拷贝工作。

3.3.2.2.5 全力配合公安机关的案件处置，实时跟踪案件的处理结果。

3.3.2.2.6 视情况及时汇报医院领导（总值班、分管领导等）和上报医院治安异常事件。

3.4 培训及演练

3.4.1 培训及演练要求：全员参与，每年至少开展 1 次培训及演练。

3.4.2 培训内容：包括必要的法律基础知识和安全防范应急处置能力、安全防范系统操作和维护技能等。

4 相关文件：

4.1 《美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准（第六版）》

4.2 《三级妇幼保健院评审标准实施细则》（2016 版）

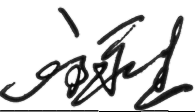
4.3 《企业事业单位内部治安保卫条例》（2004 版）

4.4 《卫计委公安部关于加强医院安全防范系统建设的指导意见》（国卫办医发[2013]23 号）

4.5 《卫计委公安部关于维护医疗机构正常医疗秩序的联合通告》（卫通[2012]7 号）

5 使用表单及附件：

5.1 [“突发暴力事件”应急处置流程]

获经批准 

“突发暴力事件”应急处置流程

流程编号 L-LC-010 版本号 2018-05-B

