

# 医院公用设备设施不良事件管理实践

王 宇,张桂蓉,谭大兵<sup>△</sup>  
(重庆医科大学附属儿童医院 400014)

[中图法分类号] R197.38 [文献标识码] B [文章编号] 1671-8348(2018)25-3349-02

医院安全稳定运行的基础是后勤保障工作,一方面后勤部门要提供医院全天候运营的基本需求,又担负着全院人、财、物的安全管理工作。安全管理是一切工作的基石,后勤部门作为医院的“小管家”,如何借助不良事件管理系统确保患者安全就医、员工安全工作成为大型儿童医院安全管理工作的首要任务。进一步提升儿童医院公用设备设施不良事件的管理水平,关爱儿童身心健康,从后勤服务入手,改善患者的就医体验。

## 1 公用设备设施不良事件

**1.1 定义** 一般来说,不良事件是指在医院内工作场所发生的意外的、不希望发生的或有潜在危险的事件。公用设备设施不良事件是指:患者在院内就医过程中或医院运行过程中,由公用设备设施故障、环境因素等原因造成的,可能影响患者诊疗结果、增加患者经济负担,甚至引发医疗纠纷、威胁医务人员安全和正常工作的事件。公用设备设施不良事件包括:公共设施事件、设备设施使用事件、环境事件、物品运送事件及其他事件。

## 1.2 不良事件报告与处理<sup>[1]</sup>

**1.2.1 公用设备设施不良事件的评估** 初步评估不良事件发生的原因、过程及结果;详细评估发生不良事件的患者及当事人当时状况;评估者对不良事件的防范和处理提出初步建议。

**1.2.2 不良事件的报告** 报告人通过分析,提交报告到不良事件管理系统:警讯事件立即电话口头报告,24 h 内通过 OA 系统提交书面材料;其他不良事件 24 h 内通过 OA 系统上报提交材料;建立不报、缓报、瞒报、谎报惩罚制度,见图 1。

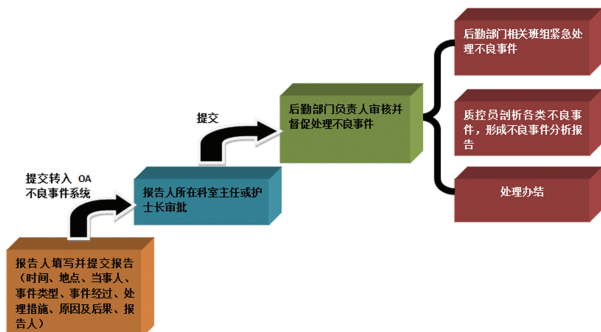


图 1 不良事件报告流程

**1.3 公用设备设施不良事件的处理** (1)采取积极有效措施,降低或控制损害程度,尽量减少或消除不良后果;对“三高”(高危险、高发生率、高价值)不良事件进行细致剖析,对今后的后勤服务工作提供指导<sup>[2]</sup>; (2)如有纠纷发生,及时妥善保管有关证据,不得擅自涂改、销毁,必要时双方共同封存; (3)安抚患者,维持医院医疗秩序,与患者家属友好协商处理方案。

## 2 公用设备设施安全管理实践

2015—2016 年本院共上报公用设备设施不良事件 217 件,2016 年上报增幅为 30.85%,月上报数量波动较小,见表 1。公用设备设施不良事件分类情况见表 2,不良事件占比情况见图 2。

表 1 2015—2016 年公用设备设施不良事件报告情况 (n)

月份	2016 年	2015 年
1	19	1
2	10	0
3	9	3
4	9	5
5	2	7
6	10	4
7	11	7
8	13	5
9	8	4
10	11	10
11	8	22
12	13	26
合计	123	94

表 2 不良事件分类情况

分类	次数	构成比 (%)
公共设施事件	109	50.23
设备设施使用事件	48	22.12
环境事件	14	6.45
物品运送事件	2	0.92
危险品管理事件	1	0.46
其他事件	43	19.82

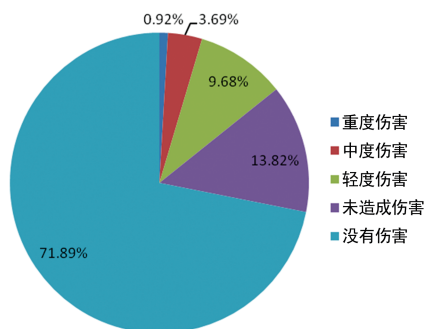


图 2 不良事件伤害程度占比情况

表 3 不良事件具体原因分类情况

分类	次数	构成比 (%)
跌倒事件	13	5.98
夹伤事件	2	0.92
楼宇漏水事件	26	11.99
其他环境事件	82	37.79
其他设备故障事件	94	43.32

从 217 件公用设备设施不良事件来看,“三高”类不良事件为跌倒、夹伤、楼宇漏水不良事件,针对这 3 种突出难题,后勤部门进行专门研究,通过专项巡查、现场调研、方案论证、实施整改,最后进行效果评价,见表 3。以跌倒事件为例,为了防止雨天导致门廊处人员跌倒,后勤部门特申购防滑垫,从每栋楼的门口铺设至电梯前室,有效降低了跌倒事件的发生率<sup>[3]</sup>。

儿童医院公用设备设施不良事件的特点:(1)季节性。公用设备设施不良事件的发生具有季节性,由于天气变化有随着季节变化的规律,故不良事件的发生也跟季节息息相关。夏季高温时节,是全院供电、空调、消防、暴雨等不良事件多发期;(2)地域性。重庆的春、秋季节多降水天气,院内易发跌倒、楼宇漫水等事件;夏季多炎热高温,就诊患儿对电力供应和空调系统的依赖程度较高,所以解决这些地域性带来的问题尤为重要;(3)突发性。公用设备设施不良事件发生还具有突发性,有别于其他不良事件;造成公用设备设施不良事件发生的原因多为设备设施故障、环境因素和人为操作因素,因为设备设施和环境因素的不确定性,因而导致发生设备设施不良事件的突发性;(4)危害性。危害性是不良事件的共性。影响患儿疾病的自然转归,延长了患儿的住院时间,危害患儿的身心健康,给家庭造成额外的经济负担;同时给医院造成经济损失和对外形象的损害。

### 3 公用设备设施不良事件管理体会

**3.1 建立健全后勤三级巡查机制** 根据工作需要采取全面检查与单项检查相结合、定时检查与不定时检查相结合的方法。每月对全院工作区公共设施及环境进行院级巡查,发现问题及时保修并做好记录,同时对后勤服务热线接收到的保修故障进行回访;每周科、处长、班组长对各班组工作情况及公共设施进行巡查,确保设备设施安全运行,及时解决临床部门提

出的问题,有效降低不良事件的发生率。

**3.2 加强员工培训和患者宣教<sup>[4-5]</sup>** 目前,我国医院的社会化和专业化仍处于起步阶段;然而,人民群众的就医需求却日益增加,特别是儿童医院就医压力更大。为了满足人民群众的就医需求,弥补专业人才不足的漏洞,唯有加强员工的培训和患者及家属的宣教。(1)员工培训范围要广,后勤服务直接面对的是患者和医务人员,故而员工培训的范围要涵盖院内提供后勤服务的所有人员;(2)培训内容要具有针对性,除了专业技术培训,还要涉及不良事件的上报、处理等,鼓励所有员工主动报告,从而提高不良事件的处理效率,达到消除安全隐患的目的<sup>[6]</sup>。

**3.3 重视质量控制管理,完善不良事件处理流程<sup>[7]</sup>** 一直以来,质量控制管理是后勤管理工作的薄弱环节,如何运用先进的管理方法和工具提高后勤安全保障?(1)找准问题,各类不良事件管理系统可以提供足够多的安全问题;(2)分析原因,在深刻剖析的基础上,区分特殊和普遍、系统和个别的关系;(3)提出对策,持续改进;运用 PDCA 改进理念,针对不同类型的不良事件,采取针对性的解决方案,并对处理结果进行追踪,确保类似不良事件不会重复发生。

**3.4 抓重点少数,强化不良事件追踪<sup>[8]</sup>** 狠抓公用设备设施不良事件中的“三高”事件,提出针对性的解决对策,严格落实整改,实行季度不良事件“后头看”制度。强化追踪是 PDCA 循环的“C”阶段,即是确认解决方案是否达到目标。有助于查找事件发生的真因,更有利于提出合理的、针对性的、行之有效的解决方案,从根本上预防高危险、高发生率、高价值不良事件的发生,确保患儿安全就诊,切实改善患儿的就医环境。

### 参考文献

- [1] 邱璇. 我院不良事件管理系统的设计与实现[J]. 中国医疗设备, 2016, 31(10): 95-97.
- [2] 齐红霞. 三级甲等儿童医院不良事件上报系统设计与应用效果研究[J]. 医药卫生管理, 2017, 16(145): 145-147.
- [3] 杨莘. 335 起护理不良事件分析及对策[J]. 中华护理杂志, 2010, 45(2): 130-132.
- [4] 李谦. 美国医疗器械不良事件监测工作的借鉴[J]. 重庆医学, 2005, 34(8): 1253-1255.
- [5] 焦峰. 医疗安全不良事件上报的规范化管理[J]. 中国病案, 2016, 17(1): 37-38.
- [6] 黄颖. 医疗不良事件发生与上报情况差异性分析[J]. 中国卫生事业管理, 2016(8): 575-577.
- [7] 肖雪莲. JCI 评审标准下不良事件管理体系的构建及实施效果[J]. 护理研究, 2015, 29(2): 454-458.
- [8] 罗玲. JCI 安全意识对提高护士不良事件上报主动性的探索[J]. 西藏医药, 2016, 37(2): 54-56.