

# 精细化管理视角下养老院运营安全管理实践研究

谢川

天津科技大学, 天津市, 300222;

**摘要:** 随着人口老龄化加剧, 养老机构安全事故频发已成为社会关注焦点。本文立足于精细化管理视角, 旨在构建一套覆盖养老院运营全过程的安全管理体系, 通过分析当前养老院在制度建设、风险识别及人员素养等方面的薄弱环节, 探讨精细化管理在隐患排查、应急预案及服务流程中的具体应用。研究表明, 实施精细化管理能显著降低运营风险, 提升老年人的生活质量与安全感。本文最后提出的优化策略, 不仅为养老机构提升安全管理效能提供了实践指导, 也为相关行业标准制定提供了理论支撑。

**关键词:** 养老院; 精细化管理; 运营安全; 风险防范; 管理实践

**DOI:** 10.69979/3029-2700.26.04.071

## 引言

养老机构作为老年人集中居住的场所, 其安全运营不仅关系到老人的生命健康, 更关系到社会的和谐稳定。然而, 传统粗放式的管理模式已难以应对复杂的运营风险, 安全管理碎片化、标准化程度低等问题日益凸显。引入精细化管理理念, 强调“精、准、细、严”, 是推动养老服务高质量发展的必然选择。本文将深入剖析精细化管理在养老院安全工作中的核心价值, 通过对环境、人员、制度等核心要素的细致化拆解, 旨在通过管理重心的下沉与细节的把控, 筑牢养老机构安全底线。

## 1 养老院运营安全管理的相关概述

### 1.1 精细化管理的基本内涵与特征

精细化管理作为现代管理科学的高度集成体现, 其核心在于对管理对象进行全方位拆解与精准化定位, 从而实现资源配置的最优效率。这种管理模式强调条理性与规范性的深度融合, 将原本笼统的行政指令转化为具备可操作性的具体标准和量化指标<sup>[1]</sup>。在执行过程中, 精细化管理展现出极强的过程控制属性, 要求每一个业务环节都具备严密的逻辑支撑和数据闭环。专业化、标准化、数据化与信息化构成了其最为显著的特征标签, 使得管理活动能够摆脱传统经验主义的束缚。

### 1.2 养老院安全运营的重要性及核心目标

养老机构的安全运营直接维系着老年群体的生命尊严与生存权利, 是衡量社会文明程度与民生保障水平的重要标尺。在一个高风险暴露的环境中, 安全运营的本质是构建一套坚不可摧的风险防护屏障, 确保老人在

获取照护服务的同时免受意外伤害的威胁。其核心目标定位于实现机构内环境、设施、人员与流程的零缺陷衔接, 从而最大程度消除火灾、跌倒、噎食及用药错误等潜在隐患。专业化的安全管理不仅能够降低机构的法律风险与经济损失, 更能够增强家属对养老服务的信任感与满意度。在高质量发展的语境下, 安全管理已经从简单的秩序维护演变为涵盖心理慰藉与生理防护的综合治理体系。

## 2 养老院安全管理现状及精细化需求分析

### 2.1 养老机构当前安全管理存在的主要漏洞

现阶段养老机构在安全治理层面呈现出明显的结构性失衡现象, 主要体现在风险监测手段的滞后与应急联动机制的脱节。许多机构虽建立了基础性的管理框架, 但在实际执行中往往存在严重的制度空心化问题, 导致安全标准流于形式。基础设施的陈旧与维护更新不及时也是造成物理安全隐患的重要因素, 特别是针对认知障碍老人的防走失系统和无障碍设施仍有待完善。人员配备比例失调以及专业化护理人才的匮乏, 使得日常监测无法做到全覆盖和实时化。管理层对隐患的识别往往依赖于肉眼观察和事后反馈, 缺乏基于大数据的预研预判能力。

### 2.2 粗放式管理导致安全事故发生的诱因剖析

粗放式管理的本质是管理逻辑的断裂与操作流程的随意性, 这为养老院的安全事故埋下了深远的隐患种子。在缺乏标准化作业指导书的情况下, 护理人员的操作规范往往因人而异, 从而在给药、翻身及协助进食等

关键动作中产生致死性的疏漏。信息传递的非线性特征使得交接班记录往往存在断档风险,导致老人的异常生理状态无法在第一时间获得医疗介入<sup>[2]</sup>。资源投入的盲目性导致安全投入往往向视觉形象倾斜,而忽略了隐患排查等深层次的内涵建设。管理激励机制的缺失使得基层员工缺乏主动发现问题的内生动力,往往采取回避或遮掩的态度对待小微风险。

### 2.3 引入精细化管理理念的必要性及可行性

面对日益增长的养老服务需求和复杂多变的运营环境,引入精细化管理理念已成为养老机构转型升级的迫切需求。精细化管理能够提供一套严密的逻辑算法,将复杂的照护流程重塑为清晰的标准化路径,从而有效抑制人为操作的不确定性。当前数字化技术的飞速发展与智能传感设备的广泛应用,为精细化管理在养老领域的落地提供了坚实的物理基础。国家层面关于养老服务标准化的政策导向,也为机构实施精准治理提供了合规性框架与智力支持。引入这种先进的管理范式,养老院可以实现从粗放式的人治向科学化的法治迈进,显著提升风险防控的预见性。

## 3 基于精细化视角的养老院安全管理体系构建

### 3.1 安全管理职责的精细化划分与岗位责任落实

构建精细化安全管理体系的首要任务在于对全员职责进行无缝隙的网格化拆解,确保每一寸物理空间和每一个业务环节都有明确的归口责任人。通过编制详尽的岗位安全责任手册,将复杂的安全目标分解为可量化、可考核的具体操作指令。行政管理人员需承担战略决策与资源协调职责,而一线护理员则必须严格遵循标准化照护规程,以防止操作失当引发的安全事故<sup>[3]</sup>。设立专职的安全合规官,负责对各项标准的执行情况进行全天候的巡查与评估,从而形成横向到边、纵向到底的责任矩阵。这种权责对等的管理架构能够有效解决推诿扯皮现象,让每一个岗位都成为安全链条上的坚实锚点。

### 3.2 养老院环境设施巡查与维护的精细化流程

环境设施的精细化管理要求建立一套覆盖设备全生命周期的维护档案与分级巡检制度。针对消防栓、电梯、监控系统等核心设施,应制定精准的维保时间表,并利用移动终端实现巡检轨迹的实时上传与自动对账。对养老院内的易跌倒区域、配电房及厨房等高风险点位,需要实施动态的风险评估,并配套相应的可视化警示标

识。精细化流程应明确规定每一项巡查任务的触发条件、执行标准及闭环反馈时限,确保任何细小的硬件损耗都能被及时捕捉并修复。引入预防性维护理念,通过对设备运行数据的深度挖掘,预测可能的故障发生点,从而将风险遏制在萌芽状态。

### 3.3 老年人日常照护及健康监测的精细化标准

针对高龄、失能等不同风险等级的老年群体,应建立差异化的精细化照护模版,并辅以严密的健康监测协议。精细化标准应详细规范从晨间护理、助浴助餐到夜间巡视的每一个动作细节,确保每一项护理服务都具备可追溯的质量记录。利用智能穿戴设备对老人的心率、血氧及活动轨迹进行非侵入式的全时段监测,并设定灵敏的阈值警报系统。针对慢性病老人的用药管理,应实施双人复核制与条码比对技术,以杜绝错药漏药事件的发生。护理标准还应涵盖心理健康评估与社会参与度监测,从而实现生理安全与精神安全的协同保障。

## 4 养老院运营安全精细化管理的实践路径

### 4.1 风险隐患排查治理的闭环管理模式

实践精细化管理的核心路径在于深度打造一套基于识别评估响应验证的全生命周期隐患治理流程。机构应当建立每日全员自查、每周部门互查以及每月外部专家专项检查的立体化网格排查机制,来确保风险捕捉的全面性。每一个被发现的隐患都必须即时录入信息化管理系统,并自动生成标准工单,以明确整改方案、岗位责任人、资金投入规模及最终完成期限。整改过程需要由专职安全质量监督员进行全天候的实时监控,并在完成后开展严格的第三方验收评估工作,以确认风险等级已实质性降至安全警戒线以下<sup>[4]</sup>。闭环机制特别强调隐患的动态归零原则,不仅要求解决表面存在的物理隐患,更要求管理层探究导致问题的深层系统原因并据此修订相关的精细化管理标准。

### 4.2 突发事件应急预案的精细化设计与演练

应急预案的精细化设计必须彻底摒弃过去千篇一律的宏观叙事模式,转向基于具体灾害物理场景的实战化战术手册编制。针对火灾紧急疏散、突发性急性传染病爆发、食物中毒等高频特定风险,应当详细规定每一名在岗员工在不同响应阶段的具体站位、标准化动作以及高频沟通逻辑。演练过程应当高度强调实战化特征与突发性压力模拟,通过模拟夜间人手严重不足、全院断

电、内外部通讯中断等极端严苛条件，来检验预案的实际可执行程度。在每次实战模拟演练结束后，必须开展多维度的深度复盘分析工作，通过精确分析人员的响应时长偏差与决策逻辑失误，来不断修正预案中存在的程序性漏洞。

### 4.3 数字化技术在精细化安全监管中的应用实践

数字化转型正在为养老院的安全精细化监管注入强大的科技驱动力，通过构建集成化的智慧监管平台，实现整体管理效率的几何级跃升。利用部署在关键点位的高精度摄像头与人工智能边缘计算算法，可以自动精准识别老人的异常跌倒动作、违规人员聚集以及非法陌生人入侵，并实时推送声光警报至管理人员移动端。物联网传感技术能够对消防系统用水压力、厨房燃气实时浓度及核心电器线路运行温度进行不间断监控，实现从单纯的人防模式向智能化的技防模式跨越式转变。通过大数据决策平台深度汇总养老院的各项关键运营指标，可以自动生成科学的风险分布热力图，为管理层的精准施策提供直观且具备时效性的决策参考依据。

## 5 提升养老院精细化安全管理水平的保障措施

### 5.1 强化全员安全意识与精细化技能培训

人力资源作为实施精细化管理的最终执行力来源，要求机构必须构建常态化的安全素质提升工程，以应对复杂的照护环境。培训体系不应局限于枯燥的理论宣讲，而应当深度引入情景模拟、典型案例复盘以及高强度的技能实操比武等交互式教学模式。通过对精细化理念的反复灌输，可以有效引导全体员工将标准即生命的职业信仰内化于心，并在日常工作中自觉践行细节至上的行为准则。针对新入职人员、护理业务骨干及中高层管理者，应当建立起差异化的分级分类培训矩阵，提供精准的知识补给。引入职业道德教育，能进一步引导员工从情感深处关照老人的生命尊严，从而自发地在每一项操作中保持高度的职业警觉性。

### 5.2 建立科学的安全管理绩效评价与激励机制

有效的激励机制是推动精细化管理持续深入的动力引擎，要求管理层必须彻底改变过去单一的结果导向评价模式。机构应当建立多维度的综合绩效评价体系，将安全隐患的实时发现率、操作标准的严格合规率及整改反馈的闭环及时率，全面纳入核心考核指标<sup>[5]</sup>。引入平衡计分卡等科学工具，可以实现安全绩效与员工薪酬

水平、职位晋升及评优评先的深度挂钩，从而充分激发全员参与安全管理的主动性。对于在安全治理中提出创新性建议或成功规避重大风险事故的个人与部门，应当给予即时的物质奖励与精神荣誉激励。

### 5.3 营造“人人讲安全”的机构安全文化氛围

安全文化作为精细化管理的灵魂支柱，能够产生比刚性制度约束更为深远的非正式控制力量，并转化为员工的自觉行动。养老机构应当通过多媒体矩阵广泛宣传核心安全价值观，将安全生产的红线理念深度渗透进每一名员工、在院老人及家属的思维意识之中。鼓励建立完善的无责上报机制，允许员工在不予追究个人责任的前提下，主动报告未遂事故和系统性隐患，从而最大化挖掘潜在的风险信息源。定期举办安全文化月、知识竞赛以及安全开放日等集体活动，能够显著增强组织成员的安全使命感与集体归属感。管理层应当以身作则，通过深入一线进行随机巡查等实际行为，展现对精细化管理模式的坚定支持。

## 6 结语

综上所述，精细化管理在养老院运营安全中的实践，是一项系统性且需长期坚持的工程。通过将管理颗粒度细化到每一个岗位和操作环节，养老机构能够实现从“事后处理”向“事前预防”的根本转变。本研究提出的管理体系与实践路径，证明了细节把控对规避运营风险的决定性作用。未来，随着智慧养老技术与精细化理念的深度融合，养老机构的安全治理能力将得到质的飞跃。希望本文的研究成果能为养老院管理者提供有益借鉴，共同为老年人营造一个安全、舒适、尊严的安养环境，推动养老事业向专业化与规范化迈进。

### 参考文献

- [1]周培德. 养老院消防设施与智能疏散系统联动性的提升路径研究[J]. 中国设备工程, 2025, (10): 32-34.
- [2]刘珂. 养老院建筑消防安全设计优化与火灾防控要点剖析[J]. 消防界(电子版), 2025, 11(05): 103-105.
- [3]陈春江, 莫丰霖. 养老院信息服务后台管理系统设计与实现[J]. 信息与电脑(理论版), 2024, 36(09): 100-104.
- [4]刘琼. 养老院消防安全管理问题及对策[J]. 国际公关, 2020, (11): 190-191.
- [5]赵博明阳. 养老院智能化适老设施设计研究[D]. 北京交通大学, 2020.