

# 基层医院运送中心工勤人员规范化管理的实践

张慧君<sup>1</sup>, 毛雅琴<sup>2</sup>

(1. 兰溪市人民医院, 浙江兰溪 321100; 2. 浙江大学医学院附属第二医院, 浙江杭州 310009)

**摘要:**目的 提高医院运送中心工勤人员行为规范和服务质量。方法 建立工勤人员三级管理架构, 改进运送工作的流程, 加强工勤人员的规范培训。结果 实施规范化管理后, 对工勤人员的临床服务满意度由之前的 74.9% 提高到 90.6%, 患者满意度由之前的 80.2% 提高到 93.6%。结论 医院运送中心工勤人员规范化管理可以提高服务质量。

**关键词:**工勤人员; 运送; 服务质量 doi:10.3969/j.issn.1671-9875.2015.03.028

中图分类号: R192.5

文献标识码: C

文章编号: 1671-9875(2015)03-0272-02

医疗技术的发展使患者的检查和治疗越来越多, 绝大多数卧床患者在住院期间常因检查、治疗或转科等, 需要在病床和平车之间反复搬运, 进行院内转运, 安全转运是医疗救护工作的重要组成部分<sup>[1]</sup>。承担院内转运的从业人员, 往往通过社会招聘而来, 文化程度低, 沟通协调能力低, 且流动性大, 存在安全隐患。为了保障住院患者在转运过程中的安全, 规范运送工勤人员的行为, 提高临床科室及患者对转运工作的满意度, 2013年1月起, 本院卫事中心对院内转运实行规范化管理, 改进服务流程, 获得较好的效果。现报告如下。

## 1 资料与方法

1.1 一般资料 本院是一所二级甲等综合性医院, 床位数达 1 000 张, 分为新院区 and 老院区。其中新院区设有急诊科和 16 个病区, 开放病床 720 张。日均转运患者 240~260 例次。医院运送中心设负责人 1 名、接电话调度员 1 名、预约人员 1 名、运送工勤人员 15 名, 负责全院患者院内转运工作。

### 1.2 方法

1.2.1 建立工勤人员三级管理结构及岗位职责 设立运送组负责人—接电话调度员—小组长三级管理结构, 制定各级人员工作职责。

1.2.1.1 运送组负责人 由护士担任, 负责评估工勤人员在执行任务中的工作流程、各级人员职责履行情况以及操作是否规范; 每月进行满意度测评, 组织科内人员查找不满意原因, 进行讨论、分析, 提出整改措施, 改进服务流程。

1.2.1.2 接电话调度员 负责所有来电的接听、统筹安排工作, 并做好来电记录和工作落实情况。每日进行工作评价, 对存在问题进行分析、记录, 及时上报负责人, 并进行持续质量改进。

1.2.1.3 小组长 按 2 人一组分为 6 组, 每组设小组长 1 人, 各组小组长接受调度员统一调度, 按预约时间与组员一起共同完成所包干病区的患者转运工作。每日进行工作回顾, 对存在问题进行分析, 协调解决。

### 1.2.2 建立工作流程和规章制度

1.2.2.1 预约检查的运送 由预约人员每日 4 次到各病区收集检查申请单, 分送各特检科预约, 预约回执单一式两份, 一份交由各科责任护士通知患者检查时间、注意事项, 另一份在运送中心。工勤人员采取包干制工作方式, 由 4 组工勤人员承担该工作, 每组负责 3~5 个病区, 按预约回执单上的时间安排运送患者做各项检查。

1.2.2.2 急诊检查及其他运送 由 2 组工勤人员负责急诊科的运送。病区临时性的搬运工作如患者入院、出院、转科、会诊、急诊检查等, 由各病区护士临时通知运送中心调度员, 调度员统一安排, 原则上调度员先安排各包干病区的运送工勤人员, 遇有需立即完成的运送, 由机动工勤人员配合完成。

1.2.2.3 特殊检查的运送 如核磁共振检查, 每日有 10~20 例住院患者, 固定 1 名运送工勤人员负责运送, 由放射科护士直接安排, 有利于各病区的患者进行有序检查, 减少患者的等待时间。

### 1.2.3 岗位培训

1.2.3.1 培训内容 介绍正确的搬运方法以及搬运过程中的注意事项, 搬运患者时核对病区、床号、姓名, 注意保暖; 搬运前检查搬运工具各部件

作者简介: 张慧君(1973—), 女, 本科, 主管护师, 卫事中心负责人。

收稿日期: 2014-09-17

通信作者: 毛雅琴, 浙江大学医学院附属第二医院

性能,手闸或脚刹制动后进行搬运;轮椅转运时嘱患者身体尽量往椅背靠,扶住扶手,必要时加约束带;平车搬运时拉起两侧护栏,上下坡时患者头部置高端。介绍运送工具的日常维护、消毒隔离等管理方面知识,如平车、轮椅编号,定点放置,每天擦拭消毒方法。加强服务意识、安全意识教育,通过职业道德教育结合临床实例分析,遵循以患者为中心,全程、全方位为患者服务的道德准则,增强对转运环节与疾病转归关系的认识<sup>[2]</sup>,激发工作使命感、责任感。

1.2.3.2 培训方式 因工勤人员的文化程度偏低,专业术语的接受能力差,采用通俗易懂的语言、图文并茂的方式,将各类患者正确搬运方法的演示图片制作成 PPT 的形式,利用每月例会的时间进行学习。同时采用情景模拟方式进行操作培训,由工勤人员扮演不同的患者角色,根据搬运的基本要求,训练单人、双人及多人搬运法,并进行针对性的示范指导,如脊柱损伤的患者搬运时要保持中立位,骨折患者搬运时动作未协调一致可导致骨折错位和疼痛性休克等<sup>[3]</sup>。通过模拟训练,工勤人员从中体会到正确和不正确的搬运方法对患者舒适度的不同感受及带来的安全隐患。对新招收的工勤人员,先进行理论培训,成绩合格后再进行 1 周临床实习培训,由经验丰富的小组长负责带教,进行讲解和操作演示搬运技巧、搬运工具的选择,考核通过后聘用。

1.2.3.3 考核 工勤人员学历层次偏低,不善于书写,通常采用口头考试的形式。由负责人模拟患者向工勤人员提出常规的或急需解决的问题,如搬运过程中患者出现头昏、恶心、呕吐等不适,甚至出现意识变化等情况,考核工勤人员的应急反应能力和实践处理能力。要求人人达标,使搬运环节的工作质量处于可控状态。

1.2.4 加强与临床科室联系 运送组负责人每周 1 次到各病区与护士及住院患者沟通,随机调查运送过程中存在的问题,已出院的患者通过护士的电话回访随机抽查;每月 1 次发放满意度问卷调查表;参加护理部每季度 1 次的护士长例会,听取护士长反馈的意见。

## 2 效果评价与结果

2.1 效果评价 自行设计临床服务满意度和患者满意度调查表,两表内容包括工勤人员的服务意识、安全运送、医院感染防控以及运送过程中患

者舒适度等 20 项,每项满意 5 分、基本满意 4 分、一般 3 分、不满意 1 分。由各病区护士长和责任护士对工勤人员临床服务满意度进行测评,每月发放 1 次,每次 30 份;每月随机抽取 30 例运送过的患者,发放患者满意度调查表进行测评。

2.2 结果 开展规范化管理之后,临床服务满意度由之前的 74.9% 提高到 90.6%,患者满意度由之前的 80.2% 提高到 93.6%。

## 3 体会

运送中心工勤人员每日担负着患者入院、转科、会诊、检查等各种需进行院内转运的工作。搬运是否得当对患者的生命、疾病的转归有重要影响<sup>[4]</sup>。制定合理的工作流程,是及时、安全转运的保障。原先工勤人员的工作安排采用功能制的服务方式,按检查项目安排工勤人员运送患者,每天轮班,造成工勤人员责任心不强,不愿意转运需多人搬运或比较难搬运的患者,同时,有多项检查的患者又存在重复搬运。通过规范化的培训,工勤人员掌握了搬运知识和技能,树立以患者为中心,全程、全方位为患者服务的道德准则,提高服务意识,减少了纠纷,保障了搬运的安全。机动工勤人员的设立有效缓解了临时性、紧急的运送,减少患者等待检查的时间,满足临床需要。实行规范化管理以来,采取病区包干制后,工勤人员相对固定,工作责任心增强,增加了护士与工勤人员之间的有效沟通,提高了护士与工勤人员在搬运患者过程中的配合默契度。各位工勤人员按工作职责、工作流程运行操作,做到有章可循,提高了工作效率和工作质量<sup>[5]</sup>。统一的电话调度,能够全方位了解各运送工勤人员的操作情况、工作量。进行工勤人员运送规范化管理以来,临床服务满意度提高到 90.6%,患者满意度提高到 93.6%。说明实行运送工勤人员规范化管理可提高住院患者在转运中的安全。

## 参考文献:

- [1] 邱华. 住院病人院内转运风险因素分析与防范措施[J]. 世界最新医学信息文摘, 2013, 13(8): 449.
- [2] 刘建兰. 急诊患者搬运环节存在的问题及对策[J]. 中国伤残医学, 2006, 14(4): 66.
- [3] 莫雪松. 急诊患者在转运过程中的安全问题及对策[J]. 医药世界, 2009, 8(11): 465-466.
- [4] 郑颖. 急诊病人搬运存在的问题及对策[J]. 全科护理, 2013, 11(23): 2176.
- [5] 毛雅琴, 李玲飞, 李燕. 消毒供应中心的质量管理实践[J]. 中华护理杂志, 2012, 47(2): 152-153.