

## 新形势背景下医院护工管理现状探讨

刘静, 段慧\*

海军军医大学第一附属医院 上海

**【摘要】**现阶段我国已经进入老龄化社会,给医院护工管理带来了一定考验,建立和完善护工相关制度、管理、培训、绩效、晋升等措施是提高护工队伍成长的关键。本文重点阐述护工发展现状、医院护工管理中存在的问题,提出改善对策,从而提高护理服务质量。

**【关键词】**新形势背景;护工;管理;现状

**【收稿日期】**2023年12月25日

**【出刊日期】**2024年1月11日

**【DOI】**10.12208/j.cn.20240008

### Discussion on the current situation of hospital nurse management under the new situation

Jing Liu, Hui Duan\*

Department of Pharmacy, Changhai Hospital. Second Military Medical University, Shanghai

**【Abstract】** At present, China has entered an aging society, which has brought some challenges to the management of nursing workers in hospitals. Establishing and improving the system, management, training, performance, promotion and other measures of nursing workers are the key to improve the growth of nursing workers. This paper focuses on the development status of nursing workers, the problems existing in the management of nursing workers in hospitals, and puts forward countermeasures to improve the quality of nursing services.

**【Keywords】** New situation background; Nursing workers; Management; Status quo

随着患者对照护需求量的增加,护工这一职业群体开始出现,于医疗服务压力持续增加的环境下,护工成为保证提供充分及高效医疗保健的方法,于世界范围内应用<sup>[1]</sup>。2021年第十三届全国人民代表大会第四次会议“丁照明”代表提出医院应增设护工岗位。然而,我国护工行业尚处于发展阶段,在人员招聘、培训都是由社会机构完成,长期临床研究发现护工团队存在诸多问题,例如,基本职责范围还不够明确、缺乏专业培训、人员流动性大、护理技术受限、工作能力良莠不齐等等。护工在陪伴病人在医院接受治疗的全过程中起着举足轻重的作用,护工的护理质量关系到病人的治疗结局和预后。伴随着人民群众对于医疗护理服务质量的需求,护工已经成为了护理服务事业中的一个重要环节。本研究对护工发展现状、存在的问题及对策和展望进行综述,为规范我国护工行业提供参考。

#### 1 护工发展现状

全球人口老龄化正以前所未有的速度发展,再加上我国家庭规模越来越小型化,直接造成家庭医疗护

理,养老照料功能减弱,很多老年患者因病求医照料问题也成为一个新的社会难题,致使社会护工需求量激增。这一议题也成为2021年两会热点话题。据估计,在美国有1 420 570人从事护工工作(相对标准误为0.6%)<sup>[2]</sup>,护工在获得许可的医疗保健提供者的指导下为病人提供基础护理。

在美国,为大部分急性患者提供医疗保健服务的核心工作人员主要是护理人员,他们占据了医疗保健总人数的66%<sup>[3]</sup>。据预测,护工这一职位在美国的医疗保健行业中的增长速度将是最快的,预计在2014年至2024年间,这一数字将上升18%。罗鑫<sup>[4]</sup>在对合肥护工市场的调查分析中发现,只有14名护工在家属住院但无法照料时,选择不去照顾,这一比例仅为11.87%。然而,选择从事护工护理工作的人数达到104人,这一数字占到了88.13%的大多数。

#### 2 医院护工管理中存在的问题

##### 2.1 护工管理机制不健全

当前一些医疗机构护工护理员管理模式以劳务派

作者简介:刘静(1982-)女,汉族,本科,海军军医大学第一附属医院,主管护师;

\*通讯作者:段慧玲(1980-)女,汉族,本科,海军军医大学第一附属医院,主管护师。

遣公司为主,用工单位负责监督,而日常工作人员的管理职责则由第三方公司承担。而第三方公司在护工招聘中大多通过熟人介绍,网络招聘,不同的中介公司获取。没有建立健全管理机制,导致行业的混乱。护工担负的生活照护不仅要靠一定的护理技能,还必须有人文关怀和道德理念做后盾。但是由于第三方公司对医院护工业务比较陌生,护工只是在入职前做了短期培训,造成护工在照护方面认识不足;造成护工照护的品质不高,工作懈怠及不规范等问题。当前第三方公司对于护工缺乏正式约束,护工基本权利与义务更缺乏细致规定,在发生医疗事故时难以进行责任划分。大多数护工只凭经验工作,没有经过正规的训练,有的甚至为了不交管理费而私自离开企业,成了“黑护工”。设立优质水准的护工监督机构,规范护工市场监管与行为,消除非正规护工入院,入户从事护理工作现象,从而增强护工通道合法性与纪律性。

## 2.2 护工人员层次低、流动性大

当前在医院中从事此项工作的护工人员,绝大多数来自农村及城市贫困家庭,文化程度整体较低,职业素养及个人素质差异大,部分人员本身健康状况有问题。由于生活护理服务管理体制还未形成,多数从业人员都是在个体分散服务模式工作,再加上医院护工监管缺失造成混乱局面,医院护工服务方面市场现状堪忧。护工流动性相对较强,辞职原因多为家乡家里有事情,但也有季节性因素影响,如患者在一定时期内护工需求较小,无法派单护理员收益下降而辞职等。如何合理地引导医院护工行业的发展,将自由流动的医院护工整合成“正规军”<sup>[5]</sup>。

## 2.3 缺乏正规培训,护理质量差

护理是一项高标准,技术性很强的工作,目前临床护士都是经过4年护校培训,1年临床实习后才能掌握各项护理技能。护工在医院护理病人,也相当于护士的助理。但是目前护工层次低,没有专业的基础护理知识、医学常识、护理技能、院感知识培训等等,在护理病人时,极易出现医疗意外,这样的情况就不能够满足病人的需要,更加不能够满足优质护理服务。

## 3 对策

### 3.1 提升医院护工的素质及能力

提升医院护工的素质及能力是一个非常重要的目标,因为护工在医院中扮演着重要的角色,他们负责照顾病人,协助医生护士进行治疗和护理,保障患者的身心健康。为了提升护工的专业技能和知识,医院应该提供定期的专业培训。培训内容应该包括护理技能、急救

技能、沟通技巧、患者心理疏导等方面。通过培训,可以让护工更好地了解医院的规章制度、操作流程以及护理技巧,提高工作效率和患者的满意度。医院应该加强对护工的职业道德教育,让他们了解职业道德的重要性,增强工作责任心和使命感。同时,医院也应该建立相应的奖惩机制,表彰优秀护工,对工作不负责任的护工进行惩罚。此外,护工需要与患者及其家属进行频繁的沟通。因此,医院应该提供沟通能力培训,帮助护工更好地与患者及其家属进行交流。培训内容可以包括如何倾听患者及其家属的诉求、如何提供安慰和支持、如何传递医疗信息等。护工的工作压力较大,需要面对各种病情和患者家属的情绪,应关注他们的心理健康,提供心理疏导和帮助。同时,医院也可以通过定期组织团队活动等方式,增强护工之间的凝聚力,提高他们的工作积极性和满意度。总之,提升医院护工的素质及能力是一个长期的过程,需要医院从多个方面入手,包括专业培训、职业道德教育、沟通能力培训、情感支持和完善管理制度等方面。通过这些措施的实施,可以提高护工的工作水平和患者的满意度,为医院的可持续发展奠定基础。

### 3.2 完善机制,规范管理

卫计委应把护工列入医疗管理体系并加强行业监管。人社局应设置专业护工岗位,把这一新兴行业列入职业劳动管理的范畴,并建立护工个人档案,其中包括从业培训和健康档案。医院制定了护工管理制度、服务工作标准、技术服务质量标准及相应监督检查等配套措施。促进护工行业本身科学进步以适应现代人类在健康服务方面的要求,确保护工行业的行为与国家利益相一致。

### 3.3 建立完善准入制度

在借鉴发达国家经验的基础上,把护工列入护士分级管理体系中实行医院化,使其作为医院的正式职工。代敏<sup>[6]</sup>等人的研究显示,医院化管理体系在护工管理上的运用不仅能够提高护工护理技能及护理理念,而且能够提高患者满意度。

### 3.4 建立统一培训制度

按照护工有关制度要求,护理部会同医院后勤管理部门制订护工培训目标,课程,方法及考核评价。入职之前,科教科将安排教师进行为期1-2周的集中岗前培训。培训旨在使新上岗护工初步掌握岗位工作内容,基本操作。培训内容涉及医院文化、岗位工作职责、基础理论知识、院感基本知识、护理操作技能、政策法规、人文关怀、心理护理,以及训练后护工的有关理论

及操作考核。根据临床工作需求后期继续加强培训规划,可定期组织护工进行继续教育学习。经对护工从业人员整体素质的培训,让病人在患病期间体会生活护理服务工作的规范化、科学化和亲情化。

### 3.5 健全绩效考核, 晋升机制

目前护工行业在薪资考核方面,没有一个明确的标准,因此可产生工作时间节点划分不明确的现象,以及护工陪护等级或报酬标准存在差异。如护工行业划归医院统一经营,则医院可按物价部门批准的“优质护理费”,由医疗机构统一收费支付护工工资。这一探索除能够较好地对接护工服务进行规范外,与第三方公司雇佣护工价格水平相比较,“优质护理费”对病人更为合适,并且可以列入医保全额报销,大大减少病人个人自费护理费用。同时医院对护工的工作给予认可,设立晋升机制,鼓励护工积极向上,更好地完成工作,建立一支合格的护工团队是我们势在必行的。

## 4 展望

医院的护理质量和护理水平直接影响着患者的临床治疗进行和治疗结局,但是鉴于护工团队的护理水平良莠不齐,在临床护理工作中切实参与其中之后,就可能直接影响患者的治疗进行。因此,组建合格护工团队并进行规范化管理具有重要意义。运用规范性管理措施能够显著提高护工人员服务水平和素质,继而确保患者临床治疗舒适和安全,也对于改善患者治疗结局和预后具有重要的意义。张时骏<sup>[8]</sup>提出要把护工正式列入人员,建立保障措施,建立相应的上岗制度和参与式培训制度,实现护工团队专业化,继而获得认同与尊重、增进职业热情、并透过提供优质照护服务达成自我价值。

### 4.1 护理院校增设护工专业

建议护理院校增设护工专业,由正规院校培训出的护工,在理论知识方面更有保证。可以根据学习结果颁发相关的结业证书,从而使医院的护工聘用时更放心,更安心地用人。

### 4.2 人才梯队建设

在做到规范护工管理的基础上,加大招收力度,调整人员结构,建立准入制度,吸收年轻就业群体,统筹性别比例等措施,从而达到改善人员不足,结构单一等

问题。2018年《关于促进护理服务业改革与发展的指导意见》<sup>[9]</sup>颁布后,护理员培训就业政策得到进一步规范。提示提倡在医疗机构中设立护理员制度,统一管理医院的生活护理是今后护工服务模式的一个重要发展方向,是适应我国病人护工服务需求和提高病人满意度的主要措施之一。

## 参考文献

- [1] Munn Z, Tufanaru C, Aromatris E. Recognition of the health assistant as a delegated clinical role and their inclusion in models of care: a systematic review and meta-synthesis of qualitative evidence[J]. International Journal of Evidence-Based Healthcare, 2013, 11(1):3-19.
- [2] Bureau of Labor Statistics. National industry specific occupational employment and wage estimates [EB/OL]. [2019-11-11].
- [3] BRADY D M. An exploration of nursing assistants perceptions about job satisfaction[J]. Crucial Care Nursing Quarterly, 2016, 39(4):371-386.
- [4] 罗鑫. 合肥护工市场的调查分析. 知识经济, 2020, (6): 33-34.
- [5] 医院护工队伍建设和规范化管理亟待加强[N]. 阳泉日报, 2019.07.07(004).
- [6] 代敏, 黄晓红. 医院化管理在护工管理中的应用效果观察[J]. 中国卫生产业, 2017, 14(36):47-48, 53.
- [7] 张时骏. 互动仪式链视角下的西安市医院护工生存状况分析 [D]. 西安: 西北大学, 2016.
- [8] 国家卫生健康委员会, 国家发展和改革委员会, 教育部, 等. 关于促进护理服务业改革与发展的指导意见 [EB/OL]. (2018-06-21)[2020-02-18].

**版权声明:** ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**