



• 综合医学 •

浅谈疗养院接站工作对接站员的要求

李娜 (海军青岛第一疗养院第一疗养区 266071)

摘要: 接站工作是疗养院卫勤保障服务工作的首要环节, 服务质量的好坏直接关系到优质服务工作的开展。本文认为接站工作应规范系统化, 接站员应熟练掌握工作要点, 具备相应的素质要求, 才能更好地完成接站任务。

关键词: 疗养院 接站工作 接站员 要求 效果评价

中图分类号: R197.7 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2018) 17-314-01

我院常年担负各大军区团以上在职及离退休部队干部和特勤疗养官兵的疗养康复及保健工作, 接站是疗养院开展卫勤保障工作的第一步。为了更好地为疗养首长服务, 提高卫勤保障能力, 我院特设接待办, 由一名军人和四名非现役文职人员共同组成接站小组。

1 熟练掌握接站工作要点

1.1 疗养员预约电话接听

接待办专门制作接站记录本, 内容包括疗养员姓名、部别、职务/级别、到达日期、乘坐交通工具及车次(航班)、所带随员人数和手机号等。接站员要及时接听来电, 耐心倾听, 细心记录。在详细准确地记录信息的同时, 向疗养员详尽说明接站注意事项, 如接站员着装、举牌内容、几号接站出口等。其中接站着装要特意说明, 我院现在由军人和非现役文职人员一起参与接站工作, 着装不同。要向疗养员介绍青岛当季的气候特点和最近的天气状况, 尤其对于来自气候差异较大地区的疗养员, 便于行装的准备。亲切提示在规定时间内入院, 我院一定按时接站, 并告之我院总值班室和接待办电话号码, 以防出站后见不到接站员方便与我们联系, 嘱咐疗养员若发生此类情况不要焦急, 耐心在原地等候。

1.2 接站前准备工作

1.2.1 接站员本人: 根据接站记录本上的记录, 接站员提前一天按照车次到达的先后顺序整理好记录, 并做好备份备用。与另一位工作人员仔细核对无误后, 分别通知车队、疗养科室和疗养餐厅。

1.2.2 联系车队: 及时与车队联系。根据接待办的接站记录, 车队做好出车准备。疗养旺季, 在疗养人员多, 车辆有限的情况下, 接站员把时间点相同或相近的车次/航班合车是非常必要的, 尤其我院的位置离飞机场比较远, 这样能更好地发挥车辆的最大效能, 节约能源。接站员有责任和义务督促车队驾驶员按时按需出车, 保证不漏接、错接一个疗养员。由于青岛的天气特点, 飞机晚点的情况经常发生, 接站员及时与车队联系更改出车时间是十分必要的。

1.2.3 联系疗养科室: 接站员根据来电记录, 按照年龄、级别、病情等基本信息安排好相应的疗养科室。科室做好床位、房间卫生、备用方案等各方面的准备。

1.2.4 联系疗养餐厅: 通知疗养餐厅每天不同时间点到达的疗养员人数, 以便餐厅准备食材。遇到车次/航班晚点的情况, 根据疗养员入院时间, 接站员及时通知疗养餐厅预留饭菜数量。

1.3 分诊及入院手续的办理

在接到疗养员之后, 接站员根据我院疗养规定, 仔细审核疗养员的疗养证和军官证, 符合疗养条件的方可入院疗养。办理入院手续后, 根据疗养员具体情况送到相应的疗养科室。有年龄大、行动不便的疗养员, 接待员主动帮助代办入院手续。如遇到大批集中入院的疗养员或疗养团, 则可先行送到疗养科室休息, 再补办入院手续。

2 接站员的素质要求

2.1 提升军政素质, 严格遵守接站纪律

接站员要严格遵守接站纪律, 高标准地做好接待准备和服务工作, 杜绝粗疏、马虎、拖拉、推诿等不负责任的行为发生。通

过培养, 牢固树立热爱军队、热爱军队卫生事业的思想, 提高为军服务意识, 对军队的性质、宗旨、使命增加了解, 熟悉军队的条令条例和规章制度, 安全保密观念得到加强, 组织纪律观念、大局观念得到极大提高。具备良好的吃苦耐劳精神及“服从命令、听从指挥”的军人品质、作风和举止^[1]。应时刻注意维护疗养区与个人的自身形象, 做到态度热情、仪表端庄、举止大方、语言文明、作风严谨、守时守信。在接站工作中, 要严格遵守保密规定, 严禁对外泄露部队和单位秘密。

2.2 提高身心素质, 履职尽责完成工作任务

接待办是疗养院服务的窗口, 也是疗养院的一大亮点。接站工作看似简单, 实际随机性大, 形式繁琐复杂。作为接待办的工作人员, 思想道德素质尤其重要。应具有高尚的道德品质、较高的慎独修养、正确的道德行为, 自爱、自尊、自强、自律^[2]。不仅要热爱本职工作, 随时都要准备放弃自己的休息时间, 而且要及时时刻刻为疗养员着想, 亲身实践“以疗养员为中心”的服务理念。接站时, 接站员几乎是火车站和飞机场频繁的两地跑, 克服自身身体素质及家庭与工作的矛盾, 坚持体育锻炼, 保持良好的体魄, 同时要保持乐观开朗的心情, 宽容豁达的胸怀, 同时还要有良好的忍耐力和控制力, 才能更好更圆满的完成接站任务。

2.3 培养综合素质, 适应现代化疗养需求

接站员不仅要具备合理的知识结构, 过硬的专业理论知识, 还要具备导游知识, 随团旅游保健和老年保健等方面的知识。要有崇高的理想境界, 优秀的心理品质, 渊博的知识, 不仅要掌握现代医学及疗养学的基本知识和基本理论, 还应学好心理学、社会学、伦理学, 以适应不断增长的疗养需求, 服务于疗养事业^[3]。同时应有较强的进取心, 不断汲取知识, 丰富和完善自己, 提高综合素质。只有这样, 才能巧妙得回答疗养员初到青岛的各种疑问, 在遇到意外情况时应对自如。接站中, 接站人员可以沿途介绍青岛各大风景区和旅游景点, 简单介绍我院的基本情况, 以及我们的景观治疗特色等等。在解除旅途疲劳的同时, 加强了疗养员对我们的信任 and 了解, 形成了良好的第一印象。

3 效果评价

我院采取接待办专门负责接站工作的模式, 分工到人, 责任明确。接站员对工作程序规范化和系统化, 对自身素质严格要求、整体提高。从而在有限的接站时间内, 大大提高了工作效率, 减少甚至杜绝了漏接、错接疗养员事件的发生, 圆满完成了接站任务。并通过高质量的疗养服务, 最大限度地提高了疗养效果, 为提高部队战斗力做出了应有的贡献。我院接待办自成立以来, 疗养员投诉和意见少了, 满意和表扬多了。我们不仅收到了疗养员的感谢信, 还受到其他科室部门的一致好评。

参考文献

- [1] 刘荟, 何莉. 军队疗养院文职护士的培养方法与成效[J]. 中国疗养医学, 2009, 12: 1067.
- [2] 李洪瑞, 马峰. 疗养护理实务全书[M]. 北京: 人民军医出版社, 2009: 103.
- [3] 刘长清. 做好军队在职干部疗养工作提高部队战斗力的思考[J]. 中国疗养医学杂志, 2009, 12: 1073.