

# 특 수 과 업 지 시 서

[건 명 : 환자이송 업무]

2020. 9.

의정부을지대학교병원

# 특수과업지시서

[건명 : 환자이송 업무]

본 과업지시서는 의정부율지대학교병원(이하 "병원"이라 한다) 환자이송업무에 관한 적정한 용역수행 과업을 정하는데 그 목적이 있으며, 용역의 대상과 범위 및 과업의 내용, 용역계약 특기사항은 다음과 같다.

## 1. 용역의 대상 및 범위

가. 용역의 대상

건물명	대지위치	건물규모	연면적규모
의정부 율지대학교병원	경기도 의정부시 금오동 439-39	지하5층~지상15층	174,627.86㎡

※ 기타 병원의 원활한 관리 운영을 위하여 필요하다고 특별히 지정하는 추가 대상

나. 용역의 범위

- (1) 의정부율지대학교병원내 환자에 대한 이송업무
  - 이송센터를 운영하여 예약 및 실시간 업무 수행
  - 원내 24시간, 365일 환자에 대한 이송업무 전담
  - 정시이송을 위한 자체 프로세스 개발 및 적용 (정시이송: 15분 이내)
- (2) 병실에서의 체인지 업무
  - 병실내 환자의 사적 및 공적 이동에 따른 체인지 지원
- (3) 환자 이송업무에 대한 이송 수단 관리
  - 스트레처카트 유지 관리
  - 휠체어 유지 관리
  - 기타 부속품 유지 관리
- (4) 병원 이송프로그램 관리 및 데이터 확인 및 보고
- (5) 원내 혈액운반 및 마약운반
- (6) 스트레처카트, 휠체어, 베드 등의 원위치 및 이동 지원
- (7) 기타 추가로 부여되는 업무: 훈련에 따른 참가, 기타

## 2. 과업 내용

가. 주어진 인원을 적정하게 근무편성하여 병원내에서 발생하는 환자 이송에 대하여 적시적인 이송을 한다. (주간, 야간, 토요일, 공휴일 및 일요일)

나. 병원에서 발생하는 환자이송에 대하여 전체적인 책임을 맡고, 이송을 한다.

다. 1일 정시이송(15분 이내)을 70% 이상, 지연이송(30분이상)을 5% 이내로 한다.

라. 환자이송의 효율성을 위하여 업체에서 분석을 통하여 이송체계를 발전시킨다.

- 마. 이송 수단인 카트, 휠체어 등 바퀴, 매트리스 및 기타 구성품의 기능상태를 이송전후로 확인한다.
- 바. 이송 수단인 카트, 휠체어 등에 대한 감염예방을 위하여 주기적인 소독을 한다.
  - 오염상태를 수시로 확인하며, 오염물이 발견되었을 경우 즉시 환경소독티슈로 닦아낸다.
- 사. 업무수행을 위하여 소속직원의 현장책임자를 상주케 하여야 하며, 다음 사항에 대하여 병원을 대리한다.
  - 소속직원의 지휘감독 및 업무처리
  - 본 계약업무 이행에 관한 병원과의 업무연락 및 조정
  - 기타 본 계약의 목적 달성에 필요한 사항
- 아. 소속직원의 결원을 미리 파악하고 사전에 대비하여야 한다.
- 자. 소속직원에 대하여 신분상의 모든 책임을 진다.

### 3. 세부 업무 내용

#### 가. 환자 이송카드의 운영 및 관리

- (1) 매일 일과를 시작하기 전 이송카드의 청소와 시트를 교체한다.
- (2) 이송카트는 이송 완료 후 사용부서의 지정장소에 보관한다.
- (3) 매주 토요일은 이송카드에 대한 청소를 시행한다.
- (4) 고장난 카트는 의공실에 연락하여 즉시 정비를 받도록 한다.

#### 나. 환자이송 및 임무

##### (1) 환자이송 접수 및 오더

- 이송센터에서 접수된 오더는 가까이 갈 수 있는 이송요원에게 오더를 준다.
- 오더 수신 확인되면, 출발지, 도착지 이송수단을 확인하여 확인된 장소 이동한다.
- 이송요원은 출발시 이송센터에 오더접수 확인하고, 오더 내용을 확인한다.
- ※ 오더 접수시 수술, 응급실, 혈관조영실 등을 우선시 한다.
- ※ 접수된 오더의 변동사항이나 특이사항 발생시 바로 이송요원에게 통보, 착오가 발생하지 않도록 하여야 한다.

##### (2) 요청부서 도착 및 출발준비

- 환자의 이름과 이송수단을 확인하고 카트 또는 휠체어 등 필요한 이송도구를 준비한다.
- 병동 도착 후, 환자이름, 이송수단, 부가적인 장비(산소탱크, 인퓨전펌프 등)를 확인하여 환자를 간호사에게 인수받는다.
- 환자의 상태에 따라 감염예방을 위하여 적절한 보호장구를 착용한다.
- 인수시 안전에 우선하여 인수받는다.
- 환자 인수인계는 간호사(의료진)에게 직접 받는다.
- ※ 산소탱크 이용시 산소탱크의 잔량을 확인

##### (3) 요청부서 출발 및 이동시

- 환자의 상태를 확인하고 접수된 이송수단 사용을 원칙으로 하며 환자의 상태나 요청으로 이동수단 변경 시는 간호사에게 확인을 받은 후 변경한다.
- 출발 시 담당 간호사에게 환자의 출발을 통보한 후 이동한다.

- 이동 시 환자가 어지럽지 않도록 속도를 유지하며 안정적으로 이동한다.
- ※ 오더변경 시 꼭 담당자에게 확인을 받고 이송을 시작한다.

#### (4) 목적지 도착 및 이송 완료

- 접수실에 환자의 도착을 알리고 검사실로 안내한다.
- 카트의 사용한 시트는 각 병동 린넨실의 시트 수거함에 반납한다.
- 이송완료 시 환자나 보호자에게 간단한 내용을 알려주고 마무리한다.
- ※ 이송 후 감염 방지를 위해 손을 반드시 소독한다.

#### (5) 다음 목적지 출발

- 이송 완료 후 이송완료를 보고하고 다음 요청지로 이동한다.
- 고의로 이송완료 보고를 지연하지 않는다.

### 다. 상황별 이송방법

#### (1) 휠체어 이송 시

- 환자의 상태를 확인한 후 환자가 자가 이동이 가능할 때에는 ~~환자를~~ 휠체어에 앉을 때의 안전사고 방지를 위해 휠체어 잠금장치를 잠그고, 휠체어를 두손으로 고정한 후 환자의 수액 등을 바르게 고정한 상태에서 이송을 시작한다.
- 자가이동이 불가능한 경우는 부축을 해주거나 부축으로도 어려울 경우는 보호자와 같이 환자를 들어 휠체어에 착석시킨 후 출발한다.

#### (2) 이송카트 이송 시

- 이송카트를 침대 옆에 고정 시킨 후 자가 이동, 혹은 판을 이용하여 이동한다.
- 카트를 침대 옆에 고정할 경우, 보호자 침대와 각종 사물은 보호자와 같이 정리한다.
- 수액, 소변줄, 바틀, 삽관 등이 꼬이지 않게 주의한다.
- 이송 출발 전 자리를 원위치 한 후 출발한다.

### 라. 올바른 카트 이송

- (1) 카트의 높이는 환자의 편안함과 이송이 용이하도록 허리 높이로 조정, 이송한다.
- (2) 이송카트는 반드시 양손을 사용하여 이송하고 이송 전 안전 여부를 확인한다.
- (3) 이송요원의 눈은 전방 5미터 앞을 주시하여 이송 간 접촉 및 충돌을 예방한다.
- (4) 코너 이송 시에는 양손에 힘을 주고 카트가 벗어나지 않도록 주의하며, 카트 및 신체가 일정간격을 유지하도록 한다.
- (5) 카트이송 시는 환자의 머리가 이송방향으로 향하도록 한다.

### 마. 환자 이송 방법

#### (1) 일반환자인 경우

- 이송카트 점검
  - 이송카트의 매트리스 청결 유무를 점검한다.
  - 링거꽂이 및 바퀴 상태를 점검한다.
- 간호사실 확인
  - 이송 대상 환자의 병실 및 성명을 확인한다.
  - 이송지를 확인한다.

- 병실에서 환자 및 상태 확인
  - 병실(검사실)에서 이송할 환자를 확인한 후 인사와 함께 안내한다.
  - 이송카트로 옮기기 전 환자의 현상태 확인 필요 시 간호사실(검사실) 직원에게 도움을 요청한다.
- 이송 출발
  - 행선지를 안내하여 환자 및 보호자의 궁금증을 해소하게 한다.
  - 항상 조심스럽게 천천히 출발한다.
  - 이송 중 환자가 편하게 유지할 수 있도록 한다.
  - 나의 위치는 항상 환자의 머리 앞 또는 카트 옆에 위치하여 이송한다.
  - 승강기는 차례대로 이용한다.
- 목적지 도착
  - 해당 병실(검사실)에 환자의 도착을 알린 후 담당직원에게 인계한다.
  - 환자의 상태에 따라 병실(검사실) 직원의 도움을 요청한다.
  - 시간이 소요될 경우 내용을 친절히 알려 준다.
- 사무실 복귀
  - 대기실로 복귀전 근거리에도 다른 환자이송업무 유무를 확인한다.
  - 즉시 대기실로 복귀하여 다음 임무에 대비한다.

## (2) 중환자인 경우

- 이송카트 점검
  - 이송카트의 매트리스 청결 유무를 점검한다.
  - 링거꽂이 및 바퀴 상태를 점검한다.
- 간호사실 확인
  - 이송 대상 환자의 병실 및 성명을 확인한다.
  - 이송 목적지를 확인한다.
- 병실에서 환자 및 상태 확인
  - 병실(검사실)에서 이송할 환자를 확인한 후 정중한 인사와 함께 안내한다.
  - 이송카트로 옮기기 전 환자에게 연결되어 있는 각종 부착물(링거, 산소, 체액통 등)을 확인, 이탈되지 않도록 조심스럽게 차례대로 이송카트로 옮긴다.
  - 병실에서 출발 시 혹은 도착하여 침상으로 이동 시 의료장비의 연결 및 제거는 반드시 간호사의 도움을 받아 시행하며, 의료장비가 파손되지 않도록 주의한다.
  - 환자는 해당 병실(검사실)의 직원이나 또는 보호자의 도움을 받아 최대한 편하게 이송 카트로 옮긴다.
- 이송 출발
  - 행선지를 안내하여 환자 및 보호자의 궁금증을 해소하게 한다.
  - 항상 조심스럽게 천천히 출발한다.
  - 이송 중 환자의 편안함에 최선을 다한다.
  - 나의 위치는 항상 환자의 머리 앞 또는 카트 옆에 위치하여 이송한다.
  - 승강기 이용이 지체되는 경우 양해를 구한 후 우선 이용하도록 한다.
- 목적지 도착
  - 해당 병실(검사실)에 환자의 도착을 알리 후 담당직원에게 인계한다.

- 환자의 상태에 따라 병실(검사실) 직원의 도움을 요청한다.
- 시간이 소요될 경우 내용을 친절히 알려준다.
- 사무실 복귀
  - 대기실로 복귀전 현 위치의 근거리에 또 다른 환자 이송업무 유무를 확인한다.
  - 즉시 대기실로 복귀하여 다음 임무에 대비한다.

## 4. 기타 사항

### 가. 인력관리

(1) 현재 인원현황 : 총30명

(2) 근무상황기록 유지 및 보고

- 병원의 환자이송업무 수행에 지장이 없도록 업체는 인력운영을 성실히 하여야 한다.
- 결원이 생기지 않도록 사직 또는 퇴직에 대한 예측을 통하여 보충하여야 한다.
- 전체인원을 지휘 감독할 수 있는 책임자(관리소장)를 지정하여 환자이송 요원의 복무관리 및 근무현장 감독을 총괄하며, 병원과 업체 간 업무연락 등 필요한 사항을 이행한다.
- 업무(이송 등) 수행 중 또는 완료 후 이송 요원에 의하여 환자 또는 제3자에게 사고 기타 손해를 발생시킨 경우 업체는 이에 대한 배상을 하여야 한다.

(3) 환자이송 근무 편성

- 병원의 이송 및 소요 시간 등을 판단하여 24시간 이송이 원활하게 될 수 있도록 편성하여 운영하여야 한다.
- 현재 근무 편성 현황 : 인원은 운용변경에 따라 조정 가능(병상 운영 계획에 따라 순차적 인원 배정)

구분		시간	평일	토요일	일요일(휴무일)
계			30	30	30
근무시간	근무인원(소계)		24	12	9
	D	07:00~16:00	6	3	2
	S	09:00~18:00	8	3	2
	E	13:00~22:00	6	3	2
	N	22:00~07:00	4	3	3
비번			6	18	21

### 나. 용역관련사항

(1) 용역대가 지급

- 업체가 계약조건을 위반하거나, 계약금액이 적정금액보다 과다 계상분이 발견된 때에는 "병원"은 용역대가를 지급한 후에라도 감액 또는 환수 조치할 수 있으며, "병원"의 감액 또는 환수 조치에 업체는 이의를 제기할 수 없다.

(2) 적정임금 보장

- 업체는 직원의 처우에 있어 근로기준법 등 제반 노동관계법령을 준수한다.
- 업체는 직원의 임금수준을 환자이송 업무 계약 내역서에 적용한 인건비 수준의 임금이 지급되도록 보장하여야 하며, 이의 불이행 시 "병원"은 업체에게 부정당업자로 일정기간 국가입찰을 제재할 수 있으며 업체는 이의를 제기할 수 없다.
- "병원"은 업체에게 직원의 임금지급내역· 각종 법정 보험 및 퇴직금충당내역 등 관련서류

를 요구할 수 있으며 검토 후, 지급금액과 차액이 발생할 시에는 "병원"은 용역대가 금액 중의 일부를 감액 또는 환수 조치할 수 있으며, "병원"의 감액 또는 환수 조치에 업체는 이의를 제기할 수 없다.

(3) 기타사항

- 본 용역은 업체가 직접 수행해야 하며, 전대 또는 재위탁시 계약을 해지한다.
- 업체는 병원의 동의 없이 업체의 명의를 변경할 수 없으며, 계약상의 권리, 채권(미수용역비)를 타인에게 양도, 대여하거나 담보로 제공할 수 없다.
- 병원 이용고객의 편의 증진과 환경개선, 외부평가 등을 위해 병원이 필요할 경우 업체의 업무수행을 평가 할 수 있으며, 업체는 업무평가에 필요한 자료의 제출 등 업무평가에 적극적으로 응해야 한다.
- 업무의 평가주기 및 평가방법 등은 병원에서 정하며, 평가결과는 각종 포상 및 재계약에 필요한 자료로 활용 할 수 있다.
- 당해 용역 업무에 대한 정기 또는 수시 평가결과 지적사항이 발생할 경우 업체는 지정기간 내 시정 조치하여야 한다.
- 사업자 간에 업무범위에 대한 분쟁이 발생할 경우 업체는 병원의 해석과 조정에 따라야 한다.
- 대내외적으로 시행하는 의료기관인증제, 고객만족도평가 등에 대비한 병원 자체 평가결과 현저히 낮은 평가를 받은 경우, 계약기간에도 불구하고 계약을 해지할 수 있다
- 계약위반으로 발생한 각종 손해와 소속직원의 고의 또는 과실로 병원 또는 제3자에게 피해가 발생하였을 경우, 업체는 이에 대한 손해배상 등 민·형사상의 책임을 진다.(다만, 천재지변 등 불가항력적인 사유로 인한 경우에는 쌍방이 협의하여 처리한다.)
- 의정부울지대학교병원 계약 내용을 해석함에 있어 상호 간에 이견의 있을 경우에는 상호 신의·성실의 원칙에 입각하여 협의하며, 협의가 성립되지 아니할 경우에는 병원의 해석에 따르며, 업체는 이의를 제기할 수 없다.