|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务内容** | **数量** | **项目服务要求** |
| **技术服务要求** | | |
| **医院急救担架员服务项目** | **1项** | **一、服务内容**  1、跟随救护车出诊，协助医护人员把病人从高楼或事发现场安全地搬、抬至救护车上。  2、携带抢救器械至高楼或事发现场。  3、协助医务人员携带抢救器械至高楼或事发现场。  4、依照站点管理规定，熟练掌握急救车辆及各类车载设备的使用。  5、根据工作职责整理车厢内的物品及做好车厢的清洁卫生。  **二、服务要求**  1、为区人民医院提供担架员服务，服务要求如下：  （1）配置 9 名担架员；  （2）男性（18-50岁），身体健康，身高不低于160厘米，无不良嗜好，无不良记录，要求服装统一；  （3）按劳动法要求与从业人员签订劳动合同；  （4）所有担架员服务人员学历不能低于初中学历。  （5）所有担架员须取得相关急救培训合格证，经过专业机构考核合格后方能上岗，内容为担架员工作规范和院前急救技能等。  2、值班时间要求：  （1）每天2班制，白班10小时，夜班14小时。具体时间段为：白班：8：00-18：00，夜班时间：18:00-次日8:00.  （2）不能连班。  ★3、培训要求：成交人每季度对员工进行安全保护、突发事件处理、安全生产及消防知识等相关培训；同时也要参加采购人组织的急救知识培训。  **三、担架员工作规范和岗位职责**  **1、规范用语**  (1)您好，我们是120的担架员，我们负责抬担架，请您配合。  (2)请您躺好，双手交叉在胸前，伸直双腿，我们给您系好安全带。  (3)抬担架时您有什么不舒服，请直接告诉医生。  **2、禁用语**  (1)你躺好了，别乱动。  (2)摔下来，我们可不负责。  (3)这人真重，都抬不动了。  **3、仪表着装规范**  （1）仪表端庄，举止文明。  （2）按要求穿着工作服上岗，着装整洁规范。（工作服由成交人统一提供，但工作服颜色款式需经医院审核。）  （3）佩戴工号牌上岗(工号牌必须挂在前胸左上方)。  **4、行为规范**  （1）遵纪守法，执行院前医疗急救的各项规章制度。  （2）语言文明，仪表端庄，规范服务，不说与本职工作无关的话,无论何种原因，不得与病人及家属发生争执。  （3）自觉遵守劳动纪律，坚守岗位，与医生、护士和司机互尊互敬，团结协作。  ★（4）在医疗人员进行现场医疗处置时，得到医生指示时方可进入现场。平稳搬抬病人，系好安全带。  ★（5）加强责任心，无条件服从现场需要，在医生指导下安全搬运病人。不得参与任何医疗行为。  （6）注意个人卫生，班前班上不得饮酒，车上载有患者时禁止聊天及大声喧哗。  ★（7）严禁索要、接受病人及家属的钱物,对难以拒绝的馈赠要上缴主管负责人。  **★5、工作流程规范**  （1）提前15分钟到岗，上岗前按规定检查担架（车）及安全带是否按规定配置，能否正常使用和是否有损坏；保证担架的清洁。如发现担架有损坏或不能正常使用，应及时报告并使用备用物品。  （2）上班后在值班室待命，不擅自离岗。接到出车任务后，在3分钟内出车。  （3）负责拿担架，患者搬抬上担架后负责系好约束带。在医生指导下和司机、护士的协助下安全搬抬患者。  （4）不得随意参与任何医疗行为，不得在急救现场评论医疗行为，患者及家属任何事情，不得在患者家中随意走动。提前做好搬抬准备等待出诊医生的工作指令。  （5）在工作期间统一着装，仪表端庄，行为文明，衣帽整洁，文明用语，不说与本职工作无关的话，（不讲生硬推辞语；不讲讽刺挖苦语；不讲损坏患者人格语；不讲伤害患者自尊语；不讲庸俗口头语；不讲医疗诊断语）。  （6）完成任务后及时清理担架上的污物，并用消毒水进行擦拭。  （7）下班后负责打扫车厢卫生，清洗软担架。 |
| **商务服务要求** | | |
| **服务期及地点** | | 1、服务期：自合同签订起3年服务期。  2、地点：广西壮族自治区人民医院。 |
| **付款方式** | | 本项目无预付款，供应商所提交的服务经采购人按月考核合格后，按月支付合同款。 |
| **售后服务要求** | | 1. 处理投诉问题响应时间：接到采购人投诉问题后，立即电话响应，如需现场解决在 1小时内到达采购人指定现场。   2、采购方制定担架员考核标准，定期对担架员进行考核，采购方有权将考核不通过的担架员撤回成交方所在的服务公司，要求成交方所在的服务公司重新派遣新人员上岗。 |
| **违约责任** | | 1. 遇到请假缺人或突发事件缺人的情况，公司必须进行调配，确保有人在岗。(由公司统筹安排，提供有岗前培训过的担架员上岗。发现担架员脱岗将直接对公司进行惩处，按人均单日收入标准双倍扣除。) 2. 如因担架员原因造成患者受伤或病情加重，由公司负责承担损失。 3、担架员人为损坏医用物品及设备照价赔偿。 |