附件1

 首都医科大学附属北京胸科医院委托服务需求

第一节 药品配送

**一、人员要求**

1.年龄不超过55周岁；

2.身体健康，能够承受送药工作强度；

3.熟练掌握或经过培训后能熟练掌握送药路线、确保及时准确送达；

4.严格遵守药品配送规定，确保药品在配送过程中的质量和安全；

5.具有良好的服务意识和沟通能力；

6.具有较强的责任心，不可私自挪用或丢失药品；

7.服从用人部门安排的其他工作；

8.人员数量为3名。

**二、工作标准**

1.药学部各药房药品配送、全院各病区输液配送、日间送药、门诊送药；

2.全院各病区的成品输液配送，药品脱包、配送车的消毒保养等；

3.服从采购人的统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

第二节 窗口登记

**一、人员要求**

1. 年龄不超过50周岁；

2.大专以上学历；

3.身体健康，有责任心，具备良好沟通能力；

4.了解一定医学相关知识

5.会操作电脑

6.服从用人部门安排的其他工作；

7.人员数量为4.5名。

**二、工作标准**

1.患者DR、CT、MR、特殊造影检查、介入检查及治疗预约、登记录入；

2.认真核对影像摄影申请单的姓名、性别、年龄，了解病情，明确检查目的和摄影部位。对检查目的和摄影部位不准的申请单，能及时与临床医师核准确认。能根据检查部位认真录入特殊检查，准确划价；

3.能充分完成患者检查前相应准备工作；

4.能及时统筹安排急诊病人，特殊患者检查；

5.接受患者咨询，工作期间能保证文明用语，礼貌接诊；

6.补打胶片、报告打印

7.分发影像资料做到核实信息（编号姓名、报告数、胶片数）检查部位准确无误，手续齐全；

8.病房急重移动DR胶片投送等相关服务；

9.遇紧急借阅、还片三查七对，杜绝错误；

10.自助打印设备维护服务、激光刻录；能规范使用自助打印机，并及时清理激光头，预防静电污染，同时及时补充胶片、打印纸；能及时解决设备问题如粘连、卡顿。

11.能保持工作室环境整洁，按时记录设备状态；

12.服从采购人的统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

第三节 录入岗

**一、人员要求**

1. 年龄不超过50岁，身体健康，善于沟通，责任心强，能熟练使用电脑及办公软件、打字熟练；

2.大专以上学历；

3.身体健康，有责任心，爱岗敬业，具备良好沟通能力；

4.服从用人部门安排的其他工作；

5.人员数量为5名。

**二、工作标准**

1.超声报告记录；

2.患者预约分诊；

3.维护诊室秩序；

4.严格遵守劳动纪律，提前10分钟到岗，不推诿岗位工作内容及临时指派性任务；

5.工作中认真、专心，不聊天，保质保量的辅助医师出具报告，报告不能出现非诊断性错误；

6.不得出现因个人原因产生的投诉。

7.服从采购人的统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

第四节 预约分诊、内镜洗消

**一、人员要求**

1.动手能力强，能严格遵守规范流程；

2.身体健康、责任心强、能够吃苦耐劳、踏实肯干、爱岗敬业；

3.能胜任内镜预约及分诊，内镜洗消工作，能接受加班；

4.有内镜清洗消毒工作经验者优先；

5.不超过45周岁；

6.服从用人部门安排的其他工作；

7.人员数量为2名。

**二、工作标准**

1.7：20到岗，按照标准防护着装，不佩戴夸张首饰，不得迟到早退，全年事假不超过3天；

2.熟练操作洗消间各类仪器设备，每季度考核合格率95%以上；

3.内镜洗消不低于300条/月，且培养合格率100%；

4.内镜清洗消毒操作流程规范，无差错事故；

5.内镜洗消记录每日归档，打卡合格率95%以上；

6.洗消间设备日常使用维护保养记录齐全，无漏项；

7.洗消间台面卫生培养达标；

8.每年度镜下理论知识考核达85分及以上；

9.服从采购人的统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

第五节 病案管理

**一、人员要求**

1.40岁以下，大专以上学历；

2.沟通能力强，责任心强；

3.能接受加班；

4.服从用人部门安排的其他工作；

5.人员数量为4名。

**二、工作标准**

1.负责窗口病历复印，窗口工作满意度＞95%；

2.负责病历整理（含住院病案、急诊留观病案全部资料的扫描、编目、整理装订工作）、病案上架，七日病历归档率100%，归档病历上架准确率100%；

3.负责快递病历复印件；

4.负责病案借阅办理，病历借阅临床满意度100%；

5.服从采购人的统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

第六节 接送病人

**一、人员要求**

1.男性，45岁以下，有1年以上在手术室工作的经验；

2.有一定手术室相关知识的常识，能掌握基本的分区知识，能熟练使用转运车、能独立完成消毒液配置；

3.可接受加班；

4.服从用人部门安排的其他工作；

5.人员数量为3名。

**二、工作标准**

1.每日7：30上班，负责协助保洁员进行手术间的晨间卫生，包括手术间、各手术附属间、内外走廊的地面、手术灯等；

2.接送患者之前，负责转运平车的清洁消毒，检查车辆有无损坏，车轮是否灵活，防止摔伤患者；

3.严格内外两车交接制度，交接时必须严格检查两车对正锁紧，防止摔伤患者；

4.按时接送患者，严格执行查对制度，对患者要热情、周到，携带病例、X光片，并注意保暖，妥善将患者移置手术台上，与巡回护士交代清楚，以免患者发生意外；

5.协助变换患者体位和准备工作；

6.及时整理刷手间，将擦手毛巾放于指定地点；

7.定时清理责任区的卫生（手术区域的墙面、地面，屋顶等）；

8.随时巡视手术间。负责运送送标本，严格执行有关制度；

9.及时收取手术间的无用物品（皮钳、盖单等）；

10.术毕后打扫手术间地面，并准备好次日手术用的垃圾袋。定期清洁消毒手术间内的污物桶、竹夹子，保持其干净、整洁；

11.认真完成护士长及有关人员安排的临时工作；

12.接送患者前检查手术患者携带物品是否齐全，督促填写手术患者交接单并保存好；

13.按标本登记本核对手术患者的标本然后将标本送到病理科，与病理科人员再次核对并签字，将标本登记本拿回科里，妥善保存；

14.周五全面清洁手术间的卫生，包括：手术灯、手术床、地面、及回风口等；

15.定期打扫手术间的顶部卫生；

16.手术少时帮助做保洁员的工作；

17.协助麻醉护士完成麻醉仪器清洁保养工作。

18.服从采购人的统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

第七节 收送、腔镜清洗

**一、人员要求**

1.年龄不超过50周岁；

2.身体健康，能够承受加班推重车工作强度；

3.具有良好的服务意识和沟通能力；

4.具有较强的责任心，工作中文明礼貌、团结互助；

5.服从用人部门安排的其他工作；

6.人员数量为5名。

**二、工作标准**

1.严格遵守消毒隔离规定，服从领导安排；

2.熟练掌握手术用器械名称数量；

3.熟练掌握腔镜器械构造、功能；

4.熟练掌握复用包器械名称数量；

5.严格遵守消毒隔离规定，确保无菌物品运送过程中的质量和安全；

6.严格遵守劳动纪律，提前10分钟到岗，不推诿岗位工作内容及临时指派性任务；

7.工作中认真、专心，不聊天，保质保量地完成相关工作；

8.不得出现因个人原因产生的投诉；

9.服从采购人的统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

第八节 公共护理员

**一、人员要求**

1.45岁以下，爱岗敬业、具有良好的沟通能力，责任心强；

1. 通过相关考核，取得公共护理服务资格；

3.服从用人部门安排的其他工作；

4.人员数量为21名。

**二、工作标准**

1.遵守医院及科室各项规章制度，按时上下班，不得私自旷工、离岗和私自换班。

2.严格遵守劳动纪律，提前10分钟到岗，不推诿岗位工作内容及临时指派性任务。

3.工作中认真、专心，不聊天，保质保量地完成日常护理工作；

4.协助护士做好非治疗性基础护理和生活护理工作；

5.完成每周特殊工作和每日临时性工作；

6.不得出现因个人原因产生的投诉；

7.服从采购人的统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

第九节 保安、巡逻、门卫

**一、人员要求**

1.男性, 40岁以下，初中以上学历。优秀者可适当放宽到不超过45周岁；

2.取得国家认可的《保安员证》资格证书；

3.身高1.70米以上，视力听力良好、语言清晰、无心理疾病，符合从事本岗位工作的健康要求；

4.无违法犯罪等不良记录；

5.保安队长岗1外，24小时安全巡逻岗2个，24小时急诊安全岗1个，南一门18小时大门岗1个，南二门12小时大门岗1个。

**二、工作标准**

1.质量目标要求

安保服务整体方案和应急预案符合采购人管理规定与服务要求，符合行业标准，切实可行的，日常执勤规范、记录完整，服务区域安全秩序良好。突发事件反应迅速，处置有力。

2.服务要求

（1）树立“服务第一”的思想，切实维护管辖区内的人身和财产安全；

（2）严格履行管理职责，依法依规执勤，敢于坚持原则；处理问题果断有力、有理、有节；服务以人为本、主动热情，积极为群众及领导人排忧解难，有求必应，有警必出；

（3）上岗人员着装整齐、标志、证件齐全，仪表整洁，具备正式工作服装，工作服标准达到甲方要求，工作流程规范，工作岗位整洁；

（4）文明执勤，礼貌待人，不与群众及领导人发生争吵，避免与群众及领导人发生冲突，禁止服务人员出手伤及群众及领导人的人身安全，做到打不还手、骂不还口。

3.队伍建设与管理要求

（1）受托方要设立管理机构，完善管理体制，落实管理人员，全面负责日常保安队伍的规范化管理。配备必要的设备设施及耗材（如有需要）。妥善保管、规范使用采购人提供的保安、安检设施等物资；

（2）足额、高质量选配项目队长、管理人员班子、项目组成员、重点岗位持证人员，各岗位人员符合采购人对服务人员素质条件的要求，采购人将每月根据核查的保安员各岗位实际到勤在岗人数支付保安、安检人员服务费；

（3）内部管理体制健全，各岗位工作流程规范，应急预案完整、操作性强，考核、奖惩制度完善；

（4）要加强对安保业务的管理，从采购人安全实际出发，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练；确保在采购人地区无违规违法事件发生；

（5）受托方必须采取切实有效措施保持保安队伍的稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例，队长以上管理人员更换，应提前一个月以书面形式通知采购人，其他队员更换要提前三天告知采购人，确保服务质量不因人员变动而受影响。

4.风险防范

（1）受托方在安排保安员人员工作时，应依照国家相关法规维护保安员的正当权益；保安员本人致伤、致残、致亡的，或者导致他人财产、人身损害的，由受托方承担相应责任，并负责妥善处理善后工作；采购人不承担任何责任；

（2）因保安员违法违规、超越职权、滥用职权、工作失职等行为所造成损失的，由受托方承担经济和法律责任；

（3）若在服务范围内屡次发生重大财务损失，采购人可以要求受托方承担一定比例的赔偿责任。

第十节 接电话、接待咨询 、标本接收

**一、人员要求**

1.具有良好的沟通能力，责任性强，工作细致耐心；

2.45岁以下，会使用电脑；

3.身体健康，能胜任岗位工作内容；

4.服从用人部门安排的其他工作；

5.人员数量为2名。

**二、工作标准**

1.患者接待，咨询，会诊接待；

2.临床电话答疑，门口自助机维护等；

3.患者和临床满意度问卷发放、统计，问题总结，服务改进等；

4.标本核对，签收，处理，整理，搬运等；

5.工作时间内科室安排的其他工作；

6.严格遵守上班时间，提前十分钟到岗；

7.保质保量完成岗位工作，不能以任何理由推诿岗位工作内容；

8.不得出现因工作不到位出现投诉;

9.服从采购人的统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

第十一节 洗衣房服务

**一、人员要求**

1.年龄35-45周岁，女性，爱岗敬业、具有良好的沟通能力，责任心强；

2.遵守医院的规章制度和安全操作规程；

3.服从用人部门安排的其他工作。

**二、工作标准**

1.严格遵守劳动纪律，提前10分钟到岗，不推诿岗位工作内容及临时指派性任务；

2.工作中认真、专心，保质保量完成岗位职责规定工作；

3.负责定期收集医院各科室的医护人员的工作服，并将其分类、清点和打包并送至洗衣房进行清洗。将清洗完毕的白衣点对点送至对应科室，保证医护人员白衣可及时更换。

4.负责洗衣房设备的清洁和消毒，包括洗衣机、烘干机、熨斗、消毒柜等设备的清洁和消毒；

5.检查并清洁洗衣房内的地面、墙壁、天花板等表面，确保其干净卫生；

6.负责洗涤过程中的消毒工作，包括洗涤剂、消毒液等的使用和配制；

7.负责洗涤过程中的卫生管理工作，包括洗涤过程中的衣物分类、分拣、装袋等工作；

8.负责记录洗涤和消毒工作的情况，并及时向上级汇报。

9.不得出现因个人原因产生的投诉；

10.服从采购人的统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。