

第八部分 服务要求及说明

一、项目概况

进一步提升中心整体医疗护理服务的效率和水平，简化流程，真正减少非护理工作对护理人员的干扰问题，切实把护士还给患者，根据医院发展和临床需求，自 2022 年 9 月 1 日开始，在各临床科室、门诊、医技科室配备 44 名护理员（辅医），成交后由成交供应商与采购人签订合同，合同期限为一年，自合同签订之日起计算。

二、采购具体情况

（一）组织管理

1. 护理员（辅医）由成交供应商组织、管理并发放工资，各使用科室具体负责对护理员的监督、培训、考核等相关工作。

2. 考核以各使用科室考核为主，突出工作量和在工作质量考评指标，每月报护理部汇总，考核结果通报成交供应商。质控部每月从科室绩效中扣除其承担部分（50%），财务部根据护理部报表按成交数额拨付给成交供应商

（二）护理员（辅医）相关要求

1. 身体健康（具有有效期内的健康证）；
2. 五官端正、身材匀称、作风正派、有爱心和责任心、服务意识强、工作认真、服从分配，遵守医院内规章制度，具备良好的亲和力及与患者的沟通能力；
3. 年龄在 20-50 岁；
4. 护理员需有高中及以上学历，经过规范化培训，并取得护理员职业资格证书；至少有 2 年以上工作经验，有医学背景者或退役军人优先；
5. 辅医需中专及以上学历，有医学背景和相关证书；
6. 统一着装，佩戴工作胸牌；
7. 试用期一个月。

（三）各科室护理员（辅医）配备数量明细表

科室	数量
精神一科	1
精神二科	1
精神三科	1
精神四科	1
精神五科	1
精神六科	1

科室			数量
精神七科			1
精神八科			1
精神九科			1
儿童青少年心理行为一科			1
儿童青少年心理行为二科			1
儿童青少年心理行为三科			1
老年精神一科			1
老年精神二科			1
精神十一科			1
成瘾医学科			1
心身医学科			2
精神十六科			1
临床心理一科			2
临床心理二科			2
物理治疗科			1
康复医学科			1
学生心理健康促进中心			1
门诊	心测室		1
	中医科		1
	影像科		1
	神经调控中心	心电监测	1
		神经调控	4
	门诊护士站		8
备用			2
汇总			44

（四）各岗位职责

病区护理员工作职责

1. 白班岗位职责

- （1）负责病区床单位的整理以及病室开窗通风。
- （2）负责床单位入院前的准备和出院后终末消毒。
- （3）负责被服的清点与管理，每天更换被服，发现污损随时更换。
- （4）协助对患者进行的生活护理和基础护理工作。
- （5）协助接送患者外出检查、治疗。
- （6）协助组织患者参与病房内康复活动。
- （7）协助看护患者进食。

- （8）发现患者有风险及病区存有安全隐患及时告知医护人员。
- （9）关心、爱护、尊重患者，保护患者隐私，不得殴打、辱骂、歧视患者。
- （10）完成护士交付的临时性工作。

2. 两头班岗位职责

- （1）接替白班工作，协助看护患者晨、晚餐进食。
- （2）协助护士照护患者，突发情况下协助护士保护患者生命安全。
- （3）协助护士保障病房环境整洁、安全。
- （4）完成护士交付的临时性工作。

3. 工作要求

- （1）每周6个工作时段，每个工作时段8小时。
- （2）白班：8:00-12:00、13:30-17:30；两头班：7:00-11:00，17:00-21:00。
- （3）服从值班护士安排，协助护士完成各项工作。
- （4）各科室可以根据工作需要弹性排班。

门诊护理员、导医工作职责

1. 门诊护理员工作职责

- （1）就诊前，协助患者挂号，取号；陪同患者候诊，就诊；协助患者常规检查，拿取报告、缴费，取药；协助入院等。
- （2）根据患者病情、合作程度安排至少一名护理员陪诊。躁闹、情绪不稳等特殊患者要做到多对一陪诊，护理员要掌握一定防卫技术，防范检查过程中出现患者和自身的意外伤害，更不能因患者躁闹而故意伤害患者，要保证双方的安全。
- （3）根据患者病情轻重程度、身体状况选择合适的陪检方式，如：平车护送、轮椅、步行等，保证患者的安全与舒适。
- （4）负责看护患者，安抚患者不稳定的情绪。
- （5）协助家属整理患者个人用品。
- （6）协助拟住院患者办理住院手续，并送至病房楼，和病房护士做好交接工作。
- （7）陪诊期间严密观察病情，避免患者出现自杀自伤、冲动伤人、毁物及外越等行为。
- （8）关心、爱护、尊重患者，保护患者隐私，不得殴打、辱骂、歧视患者。
- （9）完成科室交办的其他工作。

2. 门诊导医工作职责

- （1）为患者及其陪诊人员介绍就诊注意事项及相关规定。
- （2）根据相关咨询问题及时解答，准确指引患者或其陪同人员到达收费处、缴费自助使用查询、急诊室、医保办、化验室、药房、各诊室等。帮助或指导患者或陪同人员正确使用自助挂号、缴费等。
- （3）为患者介绍医院各层布局设置，为行动不便或不能自理的患者提供辅助工具（平车、轮椅）或陪检服务。
- （4）为高龄、危重、孕妇等患者优先挂号、就诊、缴费，熟知母婴室位置及设置等。
- （5）记录来诊患者咨询及投诉，并及时反馈。
- （6）协助医院定期发放、收集患者满意度调查表。
- （7）协助维持门诊大厅工作秩序，根据文明城市标准建设要求，做好相关服务工作。
- （8）完成科室交办的其他工作。

神经调控中心辅医工作职责

1. 按照科室工作安排执行日常操作和医疗活动，不得违规、擅自、独自进行相关操作。
2. 每周工作六天，上午 8：00 至 12：00，下午 1：30 至 5：30，八小时工作制，日常需提前十分钟到岗做准备工作。特殊情况或因事请假时需通过科室同意，不得擅自离岗、脱岗。
3. 试用期三个月，试用期满考核合格后，在科室人力调度允许情况下可享受国家规定节假日。
4. 在节假日或周末连续加班时，经科室正式工作人员一致同意，可根据完成工作情况由科室给予适当补助。
5. 辅医工作人员属于定岗工作人员，日常调度由用人科室安排，第三方公司不得随意调配，如必须调配时，需经过科室负责人同意。
6. 严格要求自己，坚持医学专业的学习，在一定时段内需考取相应资格证书，日常工作注意医疗安全，遵守科室日常管理制度、院感制度、质控制度等。
7. 表现优异，业务突出时，科室会向医院推荐，如因个人原因不能适应科室工作需求，科室有权要求第三方公司重新调配或者辞退不合适人员。
8. 工作期间，应积极配合医务部、人事部、护理部有关人员资质管理要求，提供相应学历、资质、资格等资料，并且遵守医院各项管理规定。
9. 其他未尽事宜，由第三方、医院、科室共同协商。
10. 完成科室交办的其他工作。

影像科辅医工作职责

1. 负责放射科各项检查的登记工作。
2. 向患者告知各项检查注意事项、检查流程、结果自主打印等事项。
3. 检查申请单及时送到阅片室。
4. 负责自主打印机胶片和打印纸的更换。
5. 负责登记室物品管理和卫生清洁。
6. 完成科室交办的其他工作。

门诊心理测验室辅医工作职责

1. 在科主任护士长领导下和医护人员指导下进行工作。
2. 认真执行各项规章制度，岗位职责和技术操作规程，做好查对及交接班工作，防止差错、事故的发生。
3. 维护好心理测验室等场所的秩序。按先后顺序测试，保持环境安静。
4. 协助门诊、病房患者在电脑上输入患者的信息；协助年老、视力障碍、文盲、身体残疾等人员进行电脑心理测验。协助做好心理普查工作。
5. 密切观察患者的病情变化，如发现异常情况应及时报告，负责及时将完成心测的患者送回病房。
6. 每日负责清洁、消毒科室内每个诊室、心测室、治疗室地面、桌面、门窗、仪器设备用具等。保持环境整洁。
7. 及时将检测报告送到各科室或就诊患者及家属手中，并认真核对。
8. 协助领取科室需要物资。
9. 完成科室交办的其他工作。

物理治疗科辅医工作职责

1. 在科主任、护士长领导下和科室医务人员的指导下进行工作，服从科室管理，认真执行医院各项规章制度和 workflows，工作时间在岗在位，遵守劳动纪律与道德准则，仪表得体，语言文明，服务主动热情，严防差错事故。
2. 辅助科室医务人员看护治疗室与等候区患者，保障患者安全；辅助开展非医疗技术性服务工作。
3. 辅助科室医务人员保持治疗室、办公室整洁，进行日常空气消毒与物表地面清洁，按照要

求摆放物品，定点定位，整齐有序。

4. 做好消毒隔离工作，防止交叉感染，协助做好医疗废物分类、收集。
5. 辅助护士做好床单位整理与消毒清洁工作；更换和送洗床单、被服。
6. 协助科室做好各种医用耗材、医疗物品、文书等的取送。
7. 每天下班前检查门窗、电脑、空调、电源等，协助科室进行安全管理。
8. 接受医院职能部门、科室、公司管理的多渠道督导检查，不断提升服务质量。
9. 参加医院、科室相关培训学习，考核合格，并纳入医院非在编人员新冠肺炎疫情防控工作管理。
10. 完成科室交办的其他工作。

康复医学科护理员工作职责

1. 在科主任、护士长领导下进行工作，服从科室管理，认真执行医院各项规章制度和 workflows，工作时间在岗在位，遵守劳动纪律与道德准则，仪表得体，语言文明，服务主动热情，严防差错事故。
2. 辅助科室医务人员巡视、看护治疗区域的患者，协助引导患者进行康复治疗活动，保障患者安全。
3. 辅助科室医务人员接送康复治疗的患者。
4. 辅助科室医务人员保持治疗室、办公室整洁，进行日常空气消毒与物表地面清洁，按照要求摆放物品，定点定位，整齐有序。
5. 做好消毒隔离工作，防止交叉感染，协助做好医疗废物分类、收集。
6. 协助做好各种医用耗材、医疗物品、文书等的取送工作。
7. 每天下班前检查门窗、电脑、空调、电源等，协助科室进行安全管理。
8. 接受医院职能部门、科室、第三方公司的督导检查，不断提升服务质量。
9. 参加医院、科室相关培训学习，考核合格，并纳入医院非在编人员新冠肺炎疫情防控工作管理。
10. 完成科室交办的其他工作。

中医科辅医工作职责

1. 每天提前 15 分钟到诊室做好清洁卫生工作，同时对诊室办公用品、一次性用品等进行清理补充，保证全天接诊工作的顺利进行。

2. 向每位初诊患者认真介绍中医诊疗技术，消除病人的紧张感和陌生感。
3. 协助主诊医生做好病人的检查、治疗等工作，做好陪同导诊服务。
4. 合理安排好诊室病人的就诊秩序，保持一对一接诊模式，注意病人隐私性保护。
5. 向所有初诊病人介绍与宣传科室，同时在就诊过程中注意把握时机主动向病人进行技术推荐，协助医生做好解释工作。
6. 随时留意病人家属，必要时提醒医生邀请家属进入诊室，以方便家属了解病情及诊治过程。
7. 及时清洗、消毒拔罐罐具、灸具等物品。做好桌面、电脑等物品表面消毒，定时开窗通风并记录。
8. 下班前做好诊疗单登记填写工作，并交主诊医生审阅。
9. 严格遵守中心及科室相关法规、制度，完成科室所交代的其它任务。

学生心理健康促进中心辅医工作职责

1. 在科主任护士长领导下和医护人员指导下进行工作。
2. 认真执行各项规章制度，岗位职责和技术操作规程，做好查对及交接班工作，防止差错、事故的发生。
3. 维护好心理测验室等场所的秩序。按先后顺序测试，保持环境安静。
4. 协助门诊、病房患者在电脑上输入患者的信息；协助年老、视力障碍、文盲、身体残疾等人员进行电脑心理测验。协助做好心理普查工作。
5. 密切观察患者的病情变化，如发现异常情况应及时报告，负责及时将完成心测的患者送回病房。
6. 每日负责清洁、消毒科室内诊室、心测室、治疗室仪器设备用具等，保持环境整洁。
7. 服务台工作时负责维护就诊秩序，接待就诊患者，为患者介绍就诊注意事项，协助患者挂号、取号、分诊，接听来访电话，记录反馈咨询信息。
8. 及时将检测报告送到各科室或就诊患者及家属手中，并认真核对。
9. 协助领取科室需要物资。
10. 完成科室交办的其他工作。