**院前急救服务采购内容及要求**

**一、项目概况**

本项目为厦门市海沧医院第三方劳务人员服务（急救驾驶员、急救担架员）采购筛选合格服务商一名。服务内容：承担采购人承接的急救站点日常医疗急救工作中救护车驾驶、患者运送等服务。

**二、技术和服务要求**

1、岗位设置：依照急救站建设需求提供一个急救驾驶员岗位、一个急救担架员岗位。

2、总体要求：

2.1配备的人员由中标人进行管理，同时接受采购人的监督管理。中标人应保证各岗位全天24小时在岗。每日到岗、离岗时均需进行考勤。不得误班、脱岗。值班时间及交接班时间由中标人自行安排，但不得影响采购人的正常工作。中标人应于每月25日前将下月人员排班表及花名册向采购人管理科室报备。此外，中标人应留有机动人员，以保证合理安排各岗位人员轮休，休息时间由中标人自行安排。在遇到突发事件时，服务商须确保能够有其他符合采购人要求且经过岗前培训合格的人员前来应急，满足急救站急救工作的需求。

2.2工作时间内必须穿工作服上岗（工作服由中标人公司提供，工作服颜色款式须经采购人审核同意)。各岗位人员上班应提前15分钟到达相应的急救站点，以便做好交接班工作，做好担架的例行检查，做好出车前的准备。以便应对任何急救工作。

2.3各岗位人员人为损坏救护车辆、医用物品及设备须照价赔偿。急救站在人员值班工作时间内提供休息场所，不提供工作餐。

2.4中标人须为职工购买工伤、意外伤害等保险。

3、急救驾驶员：

3.1急救驾驶员承担任务：在接到急救任务时，驾驶救护车配合急救站医务人员完成急救工作。

3.2急救驾驶员要求：

★①年龄/性别：年龄18-50岁，需具备初中及以上学历，男性；须提供身份证复印件、学历证书等相关证明材料。

★②执证情况/驾龄：执有机动车驾驶证，准驾车型C1（含）以上；驾龄不少于6年；须提供证书复印件且在有效期内。

③健康状况：提供健康证，身体健康，体力充沛，无基础疾病。

④人数要求：不少于3人。

3.3急救驾驶员岗位职责：

①遵守中心各项规章制度，树立高度的责任感，对患者认真、负责，服从管理科室的工作安排。

②按规定做好救护车（含备用救护车）日常加油保养、清洁维护、故障检修和故障车辆替换等工作，上班前应做好出车前的检查工作，确保救护车（含备用救护车）车况以及车载担架（车）情况良好，随时可调派。

③严格遵守交通法规和警报、警灯的使用规定，严格车辆操作规程，确保行车安全。

④接到调度指令后3分钟内确保出车，准确判断警情事发地，安全快速抵达现场，及时更新GPS任务状态。

⑤服从医生急救组长指挥，协助医务人员开展院前急救，负责担架车及担架的具体操作，确保患者运送安全。

⑥到院后根据实施的服务项目，组织相关人员填写金额、勾选项目、统计核对和签名确认，完成院前急救收费工作。

⑦认真学习，不断增强安全意识，提高驾驶及急救基本技能，不断更新道路知识，熟悉地址和城市道路变化。

⑧要求急救驾驶员要严格遵守急救站的各项规章制度及驾驶交通规则。

4、急救担架员：

4.1担架员承担任务：在急救站医务人员指导下承担急救运送病患、急救设备等工作，以及急救站点和救护车（含备用救护车）车内卫生打扫保洁工作。

★4.2担架员要求：

①年龄/性别：年龄18-50岁，需具备初中及以上学历,男性；须提供身份证复印件、学历证书等相关证明材料。

②健康状况：提供健康证，身体健康，体力充沛,无基础疾病。

③上岗要求：经过120岗前培训合格后，方可上岗工作；

④人数要求：不少于3人。

④如因担架员原因造成患者受伤或病情加重，由中标人全权负责。

⑤要求担架员要严格遵守相关法律法规等。

4.3担架员的岗位职责：

在熟悉工作规范和岗位职责的基础上，担架员应突出掌握如下工作流程及遵守相关要求：

（1）自觉遵守国家的法律法规和采购人的管理制度，如有违反国家法律法规的行为，则不得继续从事院前急救工作。

（2）自觉遵守采购人的工作纪律、安全、管理等制度，接受采购人监督、检查。如有违反，采购人有权要求中标人对其员工进行处罚和（或）要求中标人对相应员工进行更换，且该部分处罚费用采购人有权直接在支付中标人的服务费用中扣除。不足以扣除的部分，中标人仍应承担赔偿责任。

（3）工作中自觉维护采购人形象，不得有影响采购人形象的行为。一旦发现有影响采购人形象及声誉的行为，采购人有权立即要求中标人更换该名担架员，由中标人在采购人规定的时间内另外安排人员上岗。

（4）具有良好的职业道德规范，在急救站点医生的领导下做好本职工作，服从值班医生指挥。

（5）遵守采购人的各项规章制度，不得误班、脱岗。上班应提前15分钟到相应的急救站点，与上一班人员做好交接班工作，做好担架的例行检查及一切出诊前的准备，发现异常情况及时向医务人员汇报。下一班人员未到，上一班人员不得离开值班岗位。

（6）值班时一律穿着规定的工作服，衣着整洁，不得穿拖鞋、短裤出车。

（7）自觉维护工作场所卫生，禁止随地吐痰。不允许在工作场所吸烟、打牌、聚赌，不得打架斗殴，酒后不得上班，工作时间内不得饮酒。严禁在站点做饭。违反采购人规章制度者，按采购人相关处罚条例给予处罚。

（8）接到出诊指令，要立即随急救人员出诊。每一趟接警，必须跟随急救人员一同出车，不得拒绝及推诿出车。

（9）在出警过程中不准吸烟、不准大声喧哗。不得闲聊或谈论与工作无关的事情，不得影响医务人员的诊治工作。

（10）到达现场后，担架员必须携带担架，必要时需协助医务人员携带医疗设备。送至病人家中或现场。要做到镇定自若、声调柔和亲切，动作灵活、稳重、自信，使患者及亲属感受到体贴和关怀。

（11）积极参加业务、安全及急救知识等技能学习，不断提高职业道德修养和自身素质，全心全意为伤病员服务。

（12）现场急救时担架员应做好运送伤病员的准备工作，听从医护人员的指令，积极抬抱病人，配合医护人员及驾驶员完成急救任务。

（13）在运送患者的过程中，如果医生没有特殊安排，担架员应独立承担起运送任务。无法承担此项工作者，中标人应予以调换人员。

（14）执行院前急救任务时，如果救护车上没有患者，担架员坐在后车厢。

（15）返回站点后协助相关人员做好车厢内的整理工作，准备好担架、软担架等物品，做好下一次的出车准备。平时要细致检查担架、软担架等物品，发现异常情况及时报告给医护人员。

（16）做好站点医生安排的其他工作，完成采购人根据实际工作需要提出的其他工作要求。

（17）爱护公物，保管好车上的器材和工具，并做好防火防盗工作。若损坏采购人的医用物品以及设备等财物，中标人及中标人担架员应照价赔偿。

（18）采购人为担架员提供值班工作时间内的休息场所，担架员班外时间必须离开急救站点，不得在急救站点留宿，采购人不对担架员提供工作餐。

（19）采购人为担架员提供必需的劳动条件、劳动工具和医用物品及设备，以及符合国家规定的劳动安全卫生设施和必要的劳动防护用品。

4.4担架员的培训管理与计划：

（1）掌握心肺复苏术操作：

中标人应让担架员能了解心肺复苏术的意义。心肺复苏是一项简单易掌握的急救技术，在医护人员指导下进行，对病人是安全的，可直接挽救病人的生命。同时培训担架员对心肺复苏术操作的动手能力，如何才能做好胸外心脏按压有效，人工呼吸有效。要求反复练习，熟练掌握。

（2）培训担架员认识救护车上的各种抢救仪器、设备和用物。

（3）中标人应给担架员介绍救护车上的抢救仪器、设备和用物的名称、固定摆放位置。要求熟记并能在最短时间内能找到相应的抢救用物。

（4）培训担架员运送病人时的注意事项和意义：

如何保证病人在转运过程中的迅速、安全，掌握运送的技巧十分重要。如心梗的病人的制动，病人心衰的半坐卧位等需要担架员掌握。

学习相关法律法规，和单位的规章制度及职业道德规范，培养良好的职业道德品行。

（5）改进与提高：对于实际工作中出现的不足，中标人除了要求服务人员积极配合院前急救的的各项业务培训外，还需不定期要求专业人士进行业务提高及行业知识相关培训。并做好培训记录，记入培训记录卡。

5、责任和权力

（1）合同期间，中标人须按采购人要求向采购人提供身体健康、体力充沛的男性驾驶员和担架员，年龄18-50岁，持健康证，经专业岗前培训后方可上岗。中标人还应提供人员无违法犯罪记录证明。

（2）采购人与中标人派遣的人员不构成劳动关系，劳务关系或其他合同关系。本合同的任何内容不应被视为或解释为甲乙双方之间或采购人与中标人派遣驻场的人员之间具有劳动关系。中标人须为所有上岗的人员购买工伤、意外伤害等保险，并定期组织人员进行健康体检。人员在急救站工作期间，因工致残或死亡的，由中标人根据相关政策法规承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请等相关手续的办理以及相应协调工作。工伤认定申请和劳动能力鉴定申请结束后，由中标人按照《工伤保险条例》的有关规定承担用人单位的义务，负责工伤基金补偿外的经济补偿等，并按有关规定执行。若中标人派遣驻场的人员非因采购人原因发生任何人身或财产损害，由中标人自行负责和处理，采购人不承担任何责任。

（3）人员在非工作期间由中标人管理，由此产生的任何责任均与采购人无关。

（4）担架员运送病人时应在医生指导下，根据病情特点做好运送工作：在病人上下担架时，必须应至少有一人从旁协助，保持担架平稳、安全，严防病人从担架上摔落。

（5）在服务期内，如遇到因中标人或其人员的原因而给采购人或第三方造成损害的，中标人应承担赔偿责任。若采购人因此先行对外赔偿的，采购人有权就其遭受的直接损失和间接损失向中标人追偿。

（6）遇到请假缺人或突发事件缺人的情况，中标人应对请假或突发情况造成的缺人情况进行人员调配，确保有符合采购人要求的人员在岗。人员脱岗由中标人承担相应的责任，采购人有权按人均单日收入标准的双倍从支付中标人的服务费中进行扣除。不足以扣除的部分，中标人仍应承担赔偿责任。

（7）人员人为损坏医用物品及设备需照价赔偿。

（8）中标人及中标人参与本合同项下服务内容的所有人员应对与采购人有关的全部材料(包括但不限于管理制度、运营情况、内部政策)以及因开展本合同项目服务内容所接触到的全部材料和获取的资讯（包括但不限于患者信息、突发事件、临时规定）进行保密，未经采购人书面同意，不得以任何方式向其他方泄露或披露。保密期限自本合同生效之日起至保密范围内的信息成为公知信息或依法要求披露之日止，本合同解除或终止后，本条款继续独立有效。若中标人或中标人员工违反本条款的，视为中标人违约，采购人有权单方解除本合同，要求中标人在采购人规定的时间内退还采购人已支付的全部款项，按合同总价的20%向采购人支付违约金同时还要赔偿因此给采购人造成的损失。

（9）采购人不履行合同的，中标人有权追究违约责任。

（10）中标人应依法维护人员的合法权益和法律法规规定的其他权利。

6、服务质量承诺

（1）为保证服务质量，提高服务水平，中标人必须把提升人员的素质与能力作为一项重点工作来抓，除严把入职关外，并注重对项目人员的培训与教育，加强绩效考核。

（2）根据相关法律法规等满足采购人的管理要求，完善担架员服务管理制度及提升担架服务人员的综合素质，严格依双方商定的合作协议，为需求单位提供优质的服务。

（3）为规范服务流程，改进服务质量，中标人须配合采购人定期进行客户满意度调查，针对有关问题进行书面信息反馈，并积极采取有效措施改进、完善。

7、考核制度/标准

（1）担架员在熟悉工作规范和岗位职责的基础上，自觉遵守国家的法律法规和甲方的各项规章制度等，遵守《院前急救担架员管理制度》及《急救中心担架员奖惩条例》。如有违反国家法律法规的行为，则不得继续从事院前急救担架员工作且所产生的后果由中标人承担。

（2）确保每个急救值班服务组每天24小时均必须有人员在岗，承担工作，不得误班、脱岗。

（3）担架员在医务人员指导下承担院前急救搬抬病患、急救担架等工作。

（4）担架员上班应提前15分钟到达相应的急救站点，与上一班人员做好交接班工作，做好担架的例行检查及一切出诊前的准备，发现异常情况及时向医务人员汇报。下一班人员未到，上一班人员不得离开值班岗位。

（5）担架员应自觉遵守医务人员的工作纪律、安全、管理等制度，接受甲方监督、检查。如有违反，有权进行处罚和（或）进行更换。

（6）工作中自觉维护甲方形象，不得有影响甲方形象的行为。一旦发现有影响甲方形象及声誉的行为，有权进中标人的所有责任。

（7）具有良好的职业道德规范，在医生的领导下做好本职工作，服从值班医生指挥。

（8）担架员值班时一律穿着规定的工作服，衣着整洁，不得穿拖鞋、短裤出车。

（9）驾驶员须严格遵守甲方规章制度和公车管理办法，不擅自将车辆交给他人驾驶、不擅自出车、严禁公车私用。

（10）驾驶员须严格遵守甲方规章制度和公车管理办法，不擅自将车辆交给他人驾驶、不擅自出车、严禁公车私用。

（11）驾驶员须保持电话畅通，以便安排出车工作

（12）驾驶员须保持车辆的整洁干净，对出车前或收车后的车辆进行车况检查发现车辆问题进行上报。

（13）驾驶员不准喝酒驾驶车辆、车内不准吸烟、本院教职工在车内吸烟时应有礼貌制止，若外来客人在车内吸烟时，应婉转告知陪同人员，但不能直接制止。

（14）后续其它政策、规定需重新拟定以采购人为主。