

第五章 采购需求

（一）导诊人员工作概述

负责指导就医、引导分诊、挂号、护送、帮助病人选择医生等；对危、急、重病人，应安排优先诊疗及时处理，以保证重症患者及病情变化病人及时得到救治。对老弱病残、行动不便的患者，应主动上前提供必要的帮助；具有现代服务理念：要求微笑服务，主动服务，站立服务，行走服务，做到腿勤、嘴勤、手勤、眼勤。

（二）导诊人员岗位职责

1. 按时到岗。整理分诊台卫生，按规定消毒，检查并备齐所需物品。
2. 着装整齐，仪表规范，坚守岗位，规范服务。
3. 负责门诊患者咨询工作，认真回答患者提出的问题，帮助患者解决困难；遇有重要情况，及时请示相关部门。
4. 服从门诊护士长安排。熟悉本院各科室地理位置，就医手续，看病程序，方便病人，指导就医。
5. 引导、协助儿童、老年人、残疾人、孕妇等就医、取药、化验、交费等，为就医患者提供力所能及的服务。
6. 自助机、化验报告机等出现异常及时通知信息科或检验科。
7. 指导持卡人进行正确的操作和使用，保证设备不受人破坏，保证设备的使用安全。
8. 保管好所辖范围内的财物用品（如轮椅等），不得丢失。
9. 备有一次性饮水杯及暖壶热水，供门诊患者临时服药。
10. 认真核对、检查需盖章的病休，主诊医生的签名及诊断证明是否真实、有效，认真记录转院登记。
11. 不扎堆聊天，不许玩手机，不干私活。
12. 下班前保管好盖章物品，整理分诊台卫生，按规定消毒。

13. 做好轮椅保管，保证病人使用，每天消毒并检修轮椅；患者用后如有污染及时清洁。

14. 接受医院对其工作的监督检查及考核管理。

15. 完成医院交待的其他相关工作。

（三）应掌握的技能

1. 掌握基本的操作技能，如测量体温、血压、脉搏等。

2. 熟悉医疗机构的科室位置及各项医疗资源，包括检验、检查、手术等项目的具体位置、流程和注意事项。

3. 具备清晰、准确、简洁的语言表达能力，能够用通俗易懂的语言向患者解释医疗信息、就诊流程和相关注意事项，避免使用专业术语，确保患者能够理解。同时，要注意语言的礼貌性和亲和力，让患者感受到关心和尊重。

4. 能够识别和疏导患者的情绪，如焦虑、急躁、恐惧等，以同理心的态度与患者沟通，给予安慰和鼓励，帮助患者缓解紧张情绪，增强其就医的信心。

5. 能够快速分析问题，灵活运用知识和技能，找到有效的解决方案。在面对患者的咨询、投诉和突发情况时，能够冷静应对，妥善处理，确保患者的权益得到保障，医疗秩序的正常进行。

6. 在复杂多变的环境下，保持冷静镇定，及时作出恰当的反应和决策。例如，当遇到患者突发疾病、医疗纠纷等紧急情况时，能够迅速采取相应的措施，保障患者的安全和权益。

7. 熟练掌握医院导诊软件的操作，通过软件可以快速查询病人信息、排班情况，并提供导诊建议等。这有助于提高导诊工作的效率和准确性。

8. 掌握电话咨询的技巧，包括详细询问患者信息、准确记录、提供建议等。在电话沟通中，要注意语言表达的清晰、准确，以及电话礼仪的规范。

（四）导诊人员招聘条件

要求: 女性，年龄 35 周岁以下，身体健康，形象端庄，无不良嗜好，具有良好的沟通协调能力，中专（高中）及以上学历，有较强的学习能力，有医学背景

者优先。投标人应针对本项目，提供具体的团队配置方案。

（五）其他

1、投标人需要建立员工招聘、培训、薪酬分配、质量考核以及例会沟通机制，提供具体项目团队配置方案以及相关的招聘、培训、考核及奖惩方案；

2、投标人应保证服务质量，提供具体质量控制方案；

3、投标人应为本项目提供应急预案：包括但不限于服务人员缺岗，病人身体突发状况、走失；信息系统故障以及其他不可抗力（如火灾、地震、疫情等）等；

4、导诊人员应统一着装，投标人应负责提供工作服装，包括长袖外套 1 件、裤子 1 件、马甲 1 件、夏季短裙 1 件、短袖衬衫 2 件、头花 1 个、丝巾 1 条。