**采购内容及技术要求**

## 一、服务内容

为西咸新区120急救分中心配备调度话务工作人员，具体工作包括：

1、完成全区院前急救医疗的调度工作，做到以缩小急救辐射半径、加速急救反应为目标，以方便、快捷、有效、系统地救治患者为目的，合理利用卫生资源，更好地服务于患者。

2、服务期内提供每日24小时不间断服务，进行西咸新区120急救调度电话接听服务工作，统一管理和使用120医疗急救公共信息资源，24小时受理、反馈医疗急救信息和下达医疗急救任务。

3、与110、119、122等紧急救援组织保持联动，应对全区及周边地区重大突发事件在热线侧的快速响应和传递。

4、负责配合西咸新区社会事业服务局健全西咸新区医疗急救网络信息管理、统计报告等制度，保证120急救分中心调度工作的正常运转。

5、通过热线加强与院前急救人员联系和沟通，虚心听取群众的意见，接受群众的监督。

6、乙方为话务工作人员提供日常工作所需的服装、被褥及日常消耗品等。

7、乙方为调度服务人员购买相关责任险，调度服务人员因工作疏忽产生的医疗纠纷应由乙方承担。  
 8、乙方定期为调度服务人员提供相关专业培训，持续提升人员的服务水平。

**二、人员要求和质量保证**

1、及时接受（在规定时间内接听）群众120 急救求助信息（电话），及时调度本区域（院前急救）医疗资源及时救治。

2、为群众提供更好的急救服务，包括报警及时响应、预先了解患者基本情况（药物过敏史、近期服用药物）、快速定位病人位置、迅速指挥120急救车辆前往现场等，同时结合求救地点周围医疗资源和道路交通情况，制定出最佳行车路线，全程掌握救护过程。

3、做好急救患者病发病情的传达，掌握患者病情动态，及时传递信息，确保急救车组和医院快速获取病人院前生命体征数据，采取针对性急救措施，提前做好抢救准备。

4、通过质控考核、考勤管理等方式，提高对调度话务人员的监督管理能力、降低调度员与患者或家属之间的纠纷风险等。

5、与公安、消防、交通等相关机构横向联动，指挥调度，联合建立能够应对突发灾害性事件和抵御重大传染性疾病的机制。

6、服务人员学历需大学专科及以上学历（服务团队成员中本科及以上学历人数不得低于20%），要求医务、护理等医学相关专业人数不低于12人，年龄在22-35周岁之间，具有一定的医疗从业相关经验，服务团队保持人员稳定。

7、服务团队成员储备不少于22人，服务期内由于人员变动产生的岗位空缺，必须由经过培训合格的其他人员补齐。乙方要做好人员储备工作，保证合格人员及时上岗。

## 8、服务期内在确保服务效率和质量的前提下，按照平时和应急状态统筹安排在岗人员。

## **三、****服务期限**

自合同签订之日起一年。