**附件四**

**莆田涵江医院志愿者服务岗位说明**

1. **现场咨询员：**1、负责维持门诊各候诊区秩序，保持一医一患一诊室，及时解答病人咨询。2、向病人及其家属介绍就诊地点3、介绍医院内部相关结构及部门。（不单独护送病人，不提供为病人保管财务的服务）
2. **自助导引员：**1、负责帮助病人及其家属到自助机进行预约取号、挂号、缴费、办理就诊卡等流程。2、帮助病人打印影像报告单和化验、检验单3、为病人讲解自助系统的使用方法4、向家属介绍化验单和影像报告单的领取时间。（不负责向病人解释化验单内容）

**三、爱心协助员：**1、负责为行为不便者提供轮椅服务和为病人提供热水等一些便民的服务。2、收集并听取病人对门诊医疗服务的意见及建议。3、负责帮助一些行动不便和有需要帮助的病人进行排队取药。

**四、流程体验员：**请新入职的职工进行一个全方面的就医流程体验或病人来体验就医流程，同时对流程体验提出意见或建议并登记在册。