

第三部分 技术需求书

一、项目背景

北京大学第一医院（简称“北大医院”）创建于1915年，是一所融医疗、教学、科研、预防、公共卫生为一体的大型综合性三级甲等医院，是中央保健基地医院。北大医院也是国内首批建立的临床医学院之一。

护理团队秉承“厚德尚道”的院训，以患者为中心、不断改善医疗服务，得到患者的高度认可与好评。2013年在国家卫健委组织的对全国51家三甲医院第三方满意度调查中，住院患者总体满意度97.65分，护理维度排名第一；2016年在国家卫健委组织的对全国136家医院第三方满意度调查中，住院患者总体满意度99.6分，排名第二；2016年在北京市卫计委优质护理服务评价第三方出院患者满意度调查中，综合医院排名第一。2018-2022年在国家三级公立医院绩效考核中住院患者满意度调查连续5年满分，2022年获得北京市先进护理团队称号，2023年获批全国护理科普教育基地。

在为患者提供安全、温馨就医环境，解除患者后顾之忧，方便患者获得全方位、高质量服务，提高患者满意度工作中辅助服务工作发挥了重要作用。为满足临床所需辅助服务，北京大学第一医院拟向社会采购辅助服务项目，具体服务内容包括病房护理员服务、病房出入管理服务。

二、服务项目

1. **品目1-1护理员服务：**护理员是在护士指导下为住院患者提供生活照顾的人员。

招标人因临床工作需要，在病房安排一定数量的护理员（**标准岗：**每周每岗工作48小时，**特殊岗：**每周每岗工作72小时），由护士长进行工作时间安排，由招标人进行付费，投标人应按照招标人的要求保质保量地派出护理员。

2. **品目1-2病房出入管理（协管员）服务（标准岗：**每周每岗工作40小时），投标人应根据招标人的要求派遣上岗人员，在招标人指定的时间和区域，对人员出入情况进行管理。

3. 同时负责为有陪护需求的患者提供一对一、一对多（同房间患者）陪护（护工）服务。陪护服务由患者/家属自愿提出，不得强制，由患者自行付费，并签署协议。

★投标人提供的服务应包括上述全部服务项目，本次招标不接受投标人仅对部分服务项目的投标。

三、服务期限

本项目服务期限为24个月。在服务期间国家或地方部门调整当地职工的最低工资标准、保险费率等时，投标人需遵照国家或地方部门相关政策执行，相关费用投标人自行承担。

四、服务项目及用人需求

1. 护理员（含陪护护工）要求

(1) 投标人派出的从业人员必须符合国家劳动用工规定且身体健康，上岗时应持有三个月内的体检合格证明，同时投标人应每年组织派出的从业人员进行不少于1次的体检；

(2) 投标人派出的从业人员年龄必须符合法律规定，新招聘入职员工年龄18-50岁，管理人员年龄小于55岁，男女均可；

(3) 投标人派出的从业人员须身体健康、品相端正，无精神疾患史，无违法犯罪记录；

(4) 投标人派出的护理员应在高等医学院校、职业院校（含技工院校）、行业学会、医疗机构、职业培训机构等定点培训学校参加职业技能培训，取得专业资格上岗证书，如《北京市职业技能培训结业证书》或《国家职业资格证书》等，并保证持证上岗率达到100%；

(5) 投标人派出的从业人员在上岗前须经过公司的岗前培训及考核，不少于20小时，包括：法律法规、医院的相关规章制度、基本礼仪行为规范、感染管理、工作内容与职责、患者安全管理、与患者及家属的沟通等相关知识与技能等相关课程的岗前培训且考核合格。

2. 病房出入管理人员（简称协管员）要求

(1) 投标人派出的病房出入管理人员年龄不超过60岁，身体状况良好，满足工作要求；

(2) 投标人派出的协管员在上岗前须经过公司的岗前培训及考核，包括工作内容与职责、与患者及家属的沟通、手卫生、正确佩戴口罩、感控相关知识培训，且考核合格方能上岗。

五、其他整体要求

1. 投标人需要具备有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证和职业健康安全管理体系认证，需提供相关证明材料。

2. 投标人的履约能力评价：

(1) 履约能力评价1：投标人（从2021年1月至本采购活动招标公告发布前，以合同或协议签订日期为准）承担的护理员或协管员服务案例项目，需提供相关证明材料；

(2) 履约能力评价2：投标人正在执行的护理员或协管员服务案例项目，需提供相关证明材料；

(3) 履约能力评价3：投标人正在执行服务项目合同，护理员（包括陪护人员）的持证上岗率应保证至少连续3个月中每月均需达到100%，由业绩单位提供相关证明材料。

3. 投标人提供项目团队分工明确，管理架构清晰，应能够为本项目提供不少于16人的项目管理团队，其他要求如下：

(1) 投标人提供的项目管理团队应配备至少一名具有主管护师职称及以上资质专职培训教师，且在同一家医院从事医疗辅助服务项目专职培训教师经验大于2年；

(2) 投标人提供的本项目管理团队（包括主管、片区经理）中应具备3年（含）以上类似服务项目管理经验；

(3) 投标人提供的项目经理需具有5年（含）以上类似服务项目管理经验；

(4) 投标人派驻招标人的项目管理人员（包括项目经理和主管）不得同时在其他医院任职，投标人需要提供承诺函。

4. 投标人应提供但不限于的服务方案包括：

(1) 服务实施与质量控制方案；

(2) 人员招聘方案；

- (3) 人员补充方案（补充周期、方式）；
- (4) 人员培训方案；
- (5) 师资培训方案；
- (6) 管理制度及制度修订方案；
- (7) 信息化陪护系统管理方案；
- (8) 应急事件处理预案；
- (9) 接管及撤场详细方案（时间节点、进度安排、交接内容清单）；
- (10) 以往服务案例；
- (11) 服务重点和难点分析。

5. 投标人派出人员工作时间要求：

- (1) 护理员每岗每周工作不少于 6日；
- (2) 病房出入管理员每岗每周工作不少于5日。

6. 投标人依据我院各科室开出的陪护证明向有需求的住院患者家属提供陪护床，不额外向患者及家属收取陪护床使用费用。

(1) 陪护床性能良好，定期检修，保证患者家属使用过程安全。因陪护床产生的纠纷等，由投标人承担相关责任，负责解决；

(2) 按照各病区要求安排陪护床放置位置，不得堵塞安全通道，确保发生紧急情况时患者的安全逃生疏散；

(3) 回收后的陪护床要进行清洁消毒，集中放置；

(4) 根据我院患者需求，提供足够数量的陪护床，保证患者提出使用需求后，当日提供陪护床。

7. 对投标人培训管理的要求

7.1 投标人人员上岗前需经投标人专业技术岗前培训不少于 20 小时，通过招标人考核合格后方能上岗。招标人依据入职面试记录、每月培训合格的上岗人数支付服务费用。未通过招标人面试、考核合格即上岗的员工，招标人有权不支付相应服务费用。

7.2 投标人要有全年培训计划，按招标人实际工作情况制定完善的培训方案并落实，内容包括但不限于：法律法规、消防安全、礼仪行为规范、患者清洁照护、饮食照护、排泄照护、睡眠照护、生命体征观察、院感防控知识、患者安全风险预防知识（如跌倒坠床、误吸、压疮、管路滑脱、烫伤等）、急救

知识、重点科室特殊要求等。采取多样方式对服务人员进行在岗培训，每周至少一次，每人每周不少于 2 小时，并留有记录。

7.3 招标人有权定期对投标人人员进行抽查考核，对考核不合格者投标人应按要求进行业务再培训，再培训仍旧不合格者，投标人必须在招标人规定的时间范围内对上述人员进行调整或更换，超过时限无任何原因久未更换的，招标人可在月度付款中对不合格人员扣除上岗日双倍服务费。

8. 对投标人人员排班、考勤管理的要求

8.1 护理员及协管员的排班及考勤由病房护士长负责。投标人提供标准的护理员考勤表，每月月底由护士长、科护士长确认并签字后提交，投标人须每月提供发放人员名单及相关银行回单，由招标人主管部门对投标人的实际人数及发放人员经费情况进行审核，发现错误，按错误金额双倍进行处罚，并从当月服务费扣除。

8.2 为保证服务质量，投标人应控制月度员工缺编率，每月员工缺编率不超过 10%，当投标人服务人数不足正常人数时，应在招标人规定时间 3 天内配齐，如在规定时间内未配齐，医院有权根据实际缺编人数和时间扣除服务费用，扣除标准为合同约定的双倍护理员服务费。当缺编率超过 10%时，医院可再额外扣除违约金 10 万元。

8.3 若病房因为各种原因需要增加护理员与协管员时，需由护士长向护理部提出书面申请，主管部门批准后，向投标人发出正式增员通知，投标人在接到医院用人需求后，应于 3 个工作日内派遣合格人员到岗。

8.4 投标人服务人员有以下情况之一的，招标人可立即将其退回给投标人，并有权对投标人处以罚款或解除合同：

- (1) 严重违反招标人劳动纪律、规章制度的；
- (2) 严重违反招标人行风管理规定，有收受红包、回扣或参与倒号等不良行为的；
- (3) 严重工作失职、营私舞弊，给招标人财产或声誉重大损失，或造成人员伤亡的；
- (4) 被依法追究刑事责任的；
- (5) 有其他严重不当行为的。

六、项目管理人员工作职责及要求

1. 公司项目经理工作职责及内容

1.1 工作要求

1.1.1 熟悉医院文化及目标理念，注意仪容仪表、言谈举止，身教胜于言教，在客户和员工面前树立良好的职业形象。

1.1.2 能快速进入工作状态，并熟悉各科室主任和、科护士长、及科护士长等相关领导。

1.1.3 每周巡视所管辖区域，对于员工的询问和要求，要及时作出回应。

1.1.4 掌握公司关于考勤、福利、过失处理等相关政策及程序，对于员工提出的问题如不清楚要及时和经理沟通。

1.2 日常质量管理

1.2.1 负责工作制度及流程的制定，并根据工作变化修订。

1.2.2 每天监督主管及员工交接班工作。

1.2.3 每周检查一次主管的工作记录。

1.2.4 每周检查一轮次所管辖主管及员工工作质量，工作流程的执行情况，听取主管对工作的意见和建议，对主管及员工工作中存在的问题进行批评指导、教育。

1.3 协调工作

1.3.1 随时与护士长沟通，征求护士长对员工的意见和建议。

1.3.2 定期检查满意度调查反馈的意见并制定整改方案。

1.3.3 定期与主管部门沟通，了解管理问题并组织进行整改措施落实及服务流程优化。

1.4 员工培训与激励

1.4.1 负责主管及员工的各种培训。

1.4.2 每月与员工沟通，了解员工的工作状况，对员工工作中遇到的问题要给予解答。

1.4.3 每月至少组织一次主管及员工培训，要求会前有准备，会后有会议纪要。

1.4.4 每月组织员工关怀活动。

1.4.5 负责员工的考勤汇总。

1.5 不良事件管理

1.5.1 负责及时处理各种投诉及不良事件，在事件处理后一周内回访投诉科室进行意见反馈，了解科室对改进工作的落实。

2. 公司片区主管工作职责及内容

2.1 工作要求

2.1.1 熟悉医院文化及目标理念，注意仪容仪表、言谈举止，身教胜于言教，在客户和员工面前树立良好的职业形象。

2.1.2 熟悉所有员工的姓名、年龄、身体状况、既往工作经历。

2.1.3 熟悉员工工作流程。

2.1.4 能快速进入工作状态，并熟悉各科室主任、科护士长及护士长等相关领导。

2.1.5 每日巡视所管辖区域，对于员工的询问和要求，要及时作出回应。

2.1.6 掌握相关专业的理论知识及技能，能够做好员工的日常培训、指导和考核工作。

2.1.7 掌握公司关于考勤、福利、过失处理等相关政策及程序，对于员工提出的问题如不清楚要及时和经理沟通。

2.2 日常质量管理

2.2.1 参与工作流程的制定，并根据工作变化修订流程。

2.2.2 每天监督员工是否按时到岗，交接班工作，检查员工仪容仪表。

2.2.3 每天巡视管辖科室，检查员工工作情况，征求科室对员工工作的意见和建议。

2.2.4 每日检查办公室、工作区域、行李房内的卫生情况。

2.2.5 每周检查一轮次所管辖员工工作质量，工作流程的执行情况，听取员工对工作出意见和建议，对员工工作中存在的问题进行批评教育、指导。

2.2.6 对督察及培训记录，留有痕迹。

2.2.7 负责员工的排班、考勤。

2.3 沟通协调

2.3.1 随时与护士长沟通，征求护士长对员工的意见和建议，及时协调、处理员工/科室提出相关问题。

2.3.2 新员工独立上岗前要与护士长沟通，一周内要回访护士长对新员工工作质量的认可程度。

2.3.3 定期进行满意度调查。

2.4 员工培训与激励

2.4.1 负责员工的岗前培训。

2.4.2 新员工第一天独立上岗后及时与员工沟通，了解员工的工作状况，对员工工作中遇到的问题要给予解答。

2.4.3 每月至少组织一次培训，要求会前有准备，会后有纪要。

2.4.4 每月进行员工关怀活动，员工进行一次沟通，了解员工的工作状况。

2.5 不良事件管理

2.5.1 负责处理各种投诉，在投诉处理后一周内回访投诉科室，了解科室对改进工作的认可程度。处理投诉后，及时向经理汇报。

2.5.2 发生各类不良事件第一时间到现场，协调处理。

七、各服务项目特殊要求

品目 1-1 护理员服务

1. 服务岗位人数及服务费：

1.1. 服务人数（岗位）要求：**197个岗位**（普通岗：134个，特殊岗：63个）
普通岗：每周每岗工作不少于 48 小时；特殊岗：每周每岗工作不少于 72 小时。

1.2. 招标人每月实际支付服务费的金额与投标人当月的月度考核得分相结合。

1.3. 服务费构成说明：投标价格中包含（但不限于）服务人员的工资费、按国家有关规定投标人应缴的各项社会保险费、税金、法定及节假日加班及替班工资及补助费、特殊岗位补贴、培训费、服装、装备设备（如涉及）及其他等。

1.4. 在正常工作日、周末以及法定节假日，对于医院正常合理的护理需要，投标人应当予以响应并提供服务，投标人应当作出承诺。

2. 对投标拟派服务人员基本要求

2.1 投标人需承诺在服务合同签署后将其派遣的服务人员相关资料向招标人保卫或相关部门备案登记，人员发生变动后，应及时办理变更手续。投标人拟派指定人员，应符合招标人政审要求，并在入场前提供符合招标人要求的政

审资料，未提供或不合格人员投标人应及时予以更换。

2.2 投标人需承诺对派遣的服务人员开展必要的法制教育工作，保证其严格遵守国家的各项法律法规及招标人的各项规章制度。

2.3 投标人派遣的服务人员应统一着装（由投标人提供不少于二套），包括：工服上衣、工服裤子、工作鞋；统一佩戴证件，衣帽整齐干净；工服必须定时由专业洗涤公司进行集中洗涤、消毒和按时更换，普通病房不低于每周一次，特殊科室不少于每周3次，不得私自在病区内洗涤晾晒工装及私人物品。

2.4 投标人派遣的服务人员必须持健康证上岗，健康证复印件上交招标人有关部门备查。

2.5 投标人因工作失误造成自身或招标人或第三方财产损失或人员伤亡的，由投标人承担全部经济责任及法律责任。

2.6 对投标人拟派服务人员的要求

2.6.1 拥有真实合法的身份证明，专业的工作经验，良好的道德品质，积极地服务态度，具有爱岗敬业精神。

2.6.2 身体健康、品相端正，无精神疾患史，无违法犯罪记录，本人及直系亲属无参加非法组织、经营活动。

2.6.3 符合法定工作年龄，新入职员工18-50岁，管理人员年龄小于55岁，男女不限。

2.6.4 具有相关教育背景，会讲普通话，在高等医学院校、职业院校（含技工院校）、行业学会、医疗机构、职业培训机构等定点培训学校参加职业技能培训，取得专业资格上岗证书。

2.7 招标人不提供食宿，投标人需自行解决员工的食宿问题。

2.8 投标人需提供应对突发事件的应急预案及服务人员管理手册。

3. 服务内容及服务范围

3.1 护理员（陪护护工）服务内容：

3.1.1 护理员应严格执行医院各项相关管理制度。

3.1.2 严禁护理员从事医疗护理专业技术性工作。

3.1.3 在护士长的管理及责任护士的指导下对患者、孕产妇、新生儿提供生活照护、辅助活动等服务。

3.1.3.1 清洁照护

(1) 做好晨、晚间护理，保持患者、孕产妇、新生儿衣着、床单位干净整齐，协助责任护士为卧床患者、孕产妇、新生儿更衣及更换床单，不少于每周 1 次，保持平整无褶皱，做到有污迹随时更换；

(2) 协助患者、孕产妇刷牙、漱口、洗脸、洗头、洗脚等；

(3) 负责检查患者、孕产妇指（趾）甲，并协助修剪；

(4) 负责随时整理病室环境，将患者、孕产妇的物品合理放置，方便取用；

(5) 协助为新生儿换尿布、打洗澡水等。

3.1.3.2 饮食照护

(1) 协助患者、孕产妇餐前洗手、打饭、进食；

(2) 协助患者、孕产妇清洗餐具、做好垃圾分类、打开水；

(3) 协助产妇进行母乳喂养，帮助摆好体位，促进产妇喂奶时舒适。

3.1.3.3 排泄照护

(1) 协助患者、孕产妇如厕，卧床患者倾倒便器，协助孕产妇更换卫生垫；

(2) 协助做好卧床患者、孕产妇便后清洗，保持会阴部清洁。

3.1.3.4 睡眠照料

(1) 按时、按需拉开、关闭窗帘，定时开窗通风；

(2) 定时打开、关闭房间地灯。

3.1.3.5 安全照护

(1) 协助患者、孕产妇活动，正确使用轮椅、拐杖、助行器等辅助工具；

(2) 协助完成患者、孕产妇搬移，正确使用保护器具；

(3) 主动巡视，及时解决患者、孕产妇生活需求；

(4) 医务人员进行诊疗操作时，协助患者、孕产妇保持诊疗体位；

(5) 仔细观察，如患者、孕产妇主诉任何不适，出现异常表现（表情、行为、语言等）及各类异常情况（包括但不限于患者、家属、环境等），应及时反馈问题给护士长或责任护士。

3.1.3.6 消毒隔离（患者聘用陪护护工不涉及此项）

(1) 做好患者入院前和出院后床单的处理工作；

(2) 负责清洗、消毒扫床套；

(3) 负责清洗、消毒使用后的各种引流瓶、痰液收集瓶、量杯、留尿桶等各类瓶罐。

3.1.3.7 辅助工作（患者聘用陪护护工不涉及此项）

- (1) 在护士指导下为患者测量身高、体重、留取标本；
- (2) 在责任护士的指导下协助责任护士为患者调换床位，为转科患者整理物品及床单位；
- (3) 协助护士做好病房的被服管理，做好数量清点，保证被服基数正确；
- (4) 协助护士进行轮椅、平车、陪床椅的管理，定时对陪床椅进行巡检，发现损坏及时报修；
- (5) 定期清理微波炉及冰箱，保证使用安全及干净整洁无异味；
- (6) 为医护办公室打开水；
- (7) 负责维持陪护、探视秩序，按要求管理探视、陪护人员，保证患者良好的休养环境；
- (8) 负责办公室、杂用间、库房、值班室等的清洁整理工作，每周送洗并更换值班室床单；
- (9) 每日擦拭消毒仪器设备表面；
- (10) 为护理单元做指定辅助工作。

3.2 严禁护理员（护工）从事任何医疗护理专业技术性及违反医院、护理部各项制度规范的行为如下：

3.2.1 护理技术操作

- (1) 禁止为患者随意调节氧气开关及氧流量；
- (2) 禁止为患者进行雾化吸入治疗；
- (3) 禁止擅自处理监护仪、呼吸机、输液泵、微量泵等各种仪器报警；
- (4) 禁止私自摘取或连接输液管、麻醉泵管，调节输液、麻醉泵速度；
- (5) 禁止为患者更换引流瓶、引流袋，拔除各种引流管等；
- (6) 禁止为患者吸痰；
- (7) 禁止为禁食患者喂饭，喂水，给鼻饲患者灌注食物、水或药物等；
- (8) 禁止私自为患者灌热水袋、冰袋进行热敷、冰敷；
- (9) 禁止擅自改变危重患者体位或协助下床，需翻身时必须有护士在场指导，协助做好患者隐私保护及安全防护；
- (10) 涉及患者隐私部位时，禁止男性护理员单独照护女性患者。

3.2.2 行为规范

- (1) 禁止在院区内与家属、患者或工作人员发生争执；
- (2) 禁止向患者、家属或其他人讨论病房医生、护士的医疗与护理活动；
- (3) 禁止推荐使用黑护工、禁止为患者联系黑救护车、禁止推荐成人及婴幼儿护理用品，禁止推荐及进行催乳服务、禁止推荐丧葬用品服务等非院内服务；
- (4) 禁止一人同一服务期内在两家及以上医疗机构打工。

4. 管理要求及标准

4.1 对投标人员工仪容仪表及卫生要求

4.1.1 着装：员工上岗时均应按规定季节统一穿工服（包括上衣、裤子、工作鞋），即每年 6 月 1 日起穿夏装、10 月 1 日起穿冬装。工作期间穿舒适软底静音鞋禁止穿拖鞋、高跟鞋等。

4.1.2 发式：中长发佩戴统一发花上岗。

4.1.3 上岗时可化淡妆，不可戴戒指、手镯、手链、脚链及耳环，只允许戴一副耳钉。

4.1.4 个人卫生要求：员工上岗时服装鞋帽干净、整齐，无长指甲并且保持清洁，头发、身体清洁、无异味。

4.2 对投标人员工劳动纪律要求

4.2.1 自觉遵守劳动纪律，不迟到，不早退，工作期间不擅离岗位。

4.2.2 遵守医院及病房的各项规章制度，服从医护人员的管理。

4.2.3 禁止带病上岗，有事需向护士长及公司请假，经批准后方可离开。

4.2.4 严禁在工作期间长时间接打私人电话等行为，手机处于静音状态，不玩手机游戏，不看视频。

4.2.5 严禁工作期间串病房。

4.2.6 禁止工作区域内会客、扎堆聊天、嬉笑、打闹、大声喧哗，禁止因任何原因在招标人范围内聚众闹事。

4.2.7 禁止工作期间干私活和做与工作无关的事情。

4.2.8 严禁携带过多私人物品进入病房，严禁在病房使用明火、电器等做饭，如使用微波炉做饭。

4.2.9 严禁在院区内、病房内晾晒衣物及被服。

4.2.10 严禁在非工作时间着工装在医院内、外区域逗留，禁止院区内吸烟。

4.2.11 严禁偷、拿、外卖医院的任何物品，爱护医院内各项设施，禁止将各类物资擅自带出医院。

4.3 对投标人员工工作要求

4.3.1 工作主动热情，服务周到，态度和蔼，语言文明。

4.3.2 认真做好每日常规工作和重点工作，保证一般患者生活护理到位。

4.3.3 定时巡视病房，保证患者生活需求，保持病房整洁、安静。

4.3.4 照顾患者及操作前后要洗手，防止交叉感染。

4.3.5 不收受患者钱物，不利用工作之便谋取私利，对待患者一视同仁。

4.3.6 未经允许，不得擅自拿取（翻阅）患者病历、医疗（护理）文件。

4.3.7 禁止向患者、家属或他人议论病房医生、护士的医疗与护理活动。

4.3.8 不与患者或家属谈论及解释患者的病情，工作中注意保护患者隐私。

4.3.9 患者如有疑问，及时与责任护士或护士长沟通，不得以任何理由与患者及家属发生争吵。

4.3.10 做好本职工作 严禁超越职责范围。

4.4 质量管理

4.4.1 投标人应确保配备足够人员在岗，如遇岗位人员缺失，投标人应根据护士长的需求及时安排替班人员，接到医院用人需求后，应于3个工作日内派遣合格人员到岗。

4.4.2 公司派往医院的新员工应完成岗前培训且在病房安排的带教人员带领下实习后方可上岗，实习期间员工工资由投标人支付。

4.4.3 投标人设专职项目经理驻现场管理。每周参加员工工作质量的检查并对质量问题进行持续改进。

4.4.4 投标人设片区主管对自己所负责的区域进行每日巡查。巡查内容包括劳动纪律、个人防护、工作质量、消毒隔离措施落实等情况。发现问题随时与护士长和项目主管联系解决。

4.4.5 项目经理定期与护理部沟通员工管理工作。每月组织召开由护理部、科室、病房等部门主要领导参加的工作质量评价会，相关部门领导对投标人护理人员工作进行评价。

4.4.6 投标人积极组织员工参加医院组织的消防、院感防控、患者安全等相关培训及考核，有培训、考核记录。

4.4.7 投标人有完善规范的内部培训体系、培训计划及专职培训人员，每年按计划定期组织对不同岗位人员进行培训、有培训及考核记录。有对不同岗位员工岗前培训、日常培训及考核的记录。

4.4.8 投标人提供信息化管理系统，便于随时核定护理员及协管员在临床工作的实际考勤情况。

4.4.9 按照医院要求对办公场所进行安全管理，落实消防安全、感染防控等措施。

品目 1-2 病房出入管理服务（协管员标准岗：每周每岗工作 40 小时）

1、服务岗位人数及服务费

1.1 服务人数（岗位）要求：岗位数 80 个。

1.2 服务时长：平均每周每岗 40 小时。

1.3 招标人每月实际支付服务费的金额与投标人当月的月度考核得分相结合。

1.4 服务费构成说明：投标价格中包含（但不限于）服务人员的工资费、按国家有关规定投标人应缴的各项社会保险费、税金、周末、法定节假日加班及替班工资、夜班补助费、特殊岗位补贴、培训费、服装、装备设备（如涉及）及其他等。

1.5 在正常工作日、周末以及法定节假日，对于医院正常合理的服务需要，投标人应当予以响应并提供服务，投标人应当作出承诺。

2、对投标拟派服务人员的基本要求

2.1 投标人需承诺在中标并服务合同签署后将其派遣的服务人员相关资料向招标人保卫部门备案登记，人员发生变动后，应及时办理变更手续。

2.2 投标人需承诺对派遣的服务人员开展必要的法制教育工作，保证其严格遵守国家的各项法律法规及招标人的各项规章制度。

2.3 投标人派遣的服务人员应统一着装（由投标人提供不少于两套），包括：工服上衣、工服裤子，统一佩戴证件，衣帽整齐干净。

2.4 投标人因工作失误造成自身或招标人或第三方财产损失或人员伤亡的，由投标承担全部经济责任及法律责任。

2.5 对投标人拟派服务人员的要求

2.5.1 拥有真实合法的身份证明，良好的道德品质，积极的服务态度，具有爱岗敬业精神。

2.5.2 身体健康、品相端正、会讲普通话、有初中文化水平。

2.6 投标人应在投标文件中明确拟投入本项目的仪器设备（包括但不限于：对讲系统、调度系统软硬件，办公家具等）。

2.7 招标人不提供食宿，投标人需自行解决员工的食宿问题。

2.8 投标人需提供应对突发事件的应急预案及服务人员管理手册。

3、服务内容及服务范围

3.1 病房出入管理服务人员服务内容(疫情期间陪住及探视管理按政府及医院相关规定执行)。

3.1.1 协管员应在护士长的管理下进行工作，对陪住、探视、出入病区人员进行管理，知晓病区陪住人员数量，落实陪住提示牌的使用。产房协管员将家属代交转达的物品正确及时传递给产妇。

3.1.2. 陪住管理

(1)根据护士长开具的“陪住证”，允许一位家属进入病房陪伴患者，并在陪住提示牌上用磁扣做好相应标识；

(2)对于患者病情突发变化等特殊情况陪住，按照护士长和相关医护人员的要求与指示进行管理。

3.1.3 探视管理

(1)按照医院的探视制度对所管辖的病房进行管理，并在出入管理牌上用磁扣做好相应标识；

(2)患者家属仅可在探视时间按规定进入病房探视。

3.1.4 人员外出管理

(1)患者外出检查需出示检查预约单方可外出，协管员须在《患者外出登记表》上登记患者外出及返回信息，提醒告知前往其他院区的患者更换便装，并按感控要求佩戴医用外科口罩或医用防护口罩；

(2)护理员、护工跟护士长请假报备后外出病房，须监督其是否按医院感控要求佩戴医用外科口罩或医用防护口罩,记录外出时间及地点。

3.1.5 病区秩序管理

(1)医院工作人员(含医院职工、后勤保障员工、护工等)凭胸牌出入病房；

(2)其他进入病房的办事人员必须在入口处等待，在确认接洽人员的前提下，方可入内；

(3)陪住家属不能自行携带睡床、躺椅进入病房；

(4)协管员应落实三次巡视到位：

早晨 7:30 巡视病房，请无陪护证的家属离开病室并看管好病房大门；

中午 12:00 巡视病房，请无陪护证及送餐的家属离开病室并看管好病房大门；

晚间(晚班)19:00 巡视病房，如探视结束请无陪护证的家属离开病室并关闭好病房大门。

(5)保证病房出入通道畅通，无人员逗留或大声喧哗；

(6)病区门外等候人员同一时间段不超过 5 人。

附：陪住提示牌使用方法

病房配备陪住管理提示牌，配两种颜色磁扣，红色磁扣代表家属，蓝色磁扣代表护工，如患者有陪住，则将相对应颜色磁扣放置在相应床号位置，黄色为产后病房使用，当产妇外出时提示使用。

4. 管理要求及标准

4.1 对投标人员工仪容仪表及卫生要求

4.1.1 着装：员工上岗时均应按规定季节统一穿工服（包括上衣、裤子），即每年 6 月 1 日起穿夏装、10 月 1 日起穿冬装。

4.1.2 发式：中长发佩戴统一发花上岗。

4.1.3 上岗时可化淡妆，不可戴戒指、手镯、手链、脚链及耳环，只允许戴一副耳钉。

4.1.4 上岗期间穿软底鞋，禁止穿拖鞋、高跟鞋。

4.1.5 个人卫生要求：员工上岗时服装鞋帽干净、整齐，无长指甲并且保持清洁，头发、身体清洁、无异味。

4.2 对投标人员工劳动纪律要求

4.2.1 自觉遵守劳动纪律，不迟到，不早退，工作期间不擅离岗位。

4.2.2 遵守医院及病房的各项规章制度，服从医护人员的管理。

4.2.3 有事需向护士长及公司请假，经批准后方可离开。

4.2.4 严禁在工作期间长时间接打私人电话、手机处于静音状态，不玩手机游戏，不看视频。

4.2.5 禁止工作区域内会客、扎堆聊天、嬉笑、打闹、大声喧哗。

4.2.6 禁止工作期间干私活和做与工作无关的事情。

4.2.7 严禁携带过多私人物品进入病房，严禁在病房使用明火、电器等做饭，如使用微波炉做饭等。

4.3 对投标人员工作要求

4.3.1 工作主动热情，服务周到，态度和蔼， 语言文明。

4.3.2 不收受患者钱物，不利用工作之便谋取私利，对待患者一视同仁。

4.3.3 未经允许，不得擅自拿取（翻阅）患者病历、医疗（护理）文件。

4.3.4 禁止向患者、家属或他人议论病房医生、护士的医疗与护理活动。

4.3.5 不与患者或家属谈论及解释患者的病情，工作中注意保护患者隐私。

4.3.6 不得以任何理由与患者及家属发生争吵。

4.3.7 做好本职工作，严禁超越职责范围工作。

4.4 质量管理

4.4.1 投标人应确保配备足够人员在岗，如遇岗位人员缺失，投标人应根据护士长的需求及时安排替班人员，接到医院用人需求后，应于3个工作日内派遣合格人员到岗。

4.4.2 公司派往医院的新员工应完成岗前培训且在病房安排的带教人员带领下实习后方可上岗，实习期间员工工资由投标人承担。

4.4.3 投标人设专职项目经理驻现场管理。每周参加员工工作质量的检查并对质量问题持续改进。

4.4.4 投标人设片区主管对自己所负责的区域进行每日巡查。巡查内容包括劳动纪律、个人防护、工作质量、消毒隔离措施落实等情况。发现问题随时与护士长和项目主管联系解决。

4.4.5 项目经理定期与护理部沟通员工管理工作。每月组织召开由护理部、科室、病房等部门主要领导参加的工作质量评价会，相关部门领导对投标人护理员工作进行评价。

4.4.6 投标人积极组织员工参加医院组织的消防、院感防控、患者安全等相关培训及考核，有培训、考核记录。

4.4.7 投标人有完善规范的内部培训体系、培训计划及专职培训人员，每年按计划 定期组织对不同岗位人员进行培训、有培训及考核记录。有对不同岗位员工岗前培训、日常培训及考核的记录。

4.4.8 投标人提供信息化管理系统，便于随时核定护理员及协管员在临床工作的实际考勤情况。

4.4.9 按照医院要求对办公场所进行安全管理，落实消防安全、感染防控等措施。