

项目需求书

一、 岗位及人员配置：25 人（不低于此人数）

序号	岗位名称	人数	要求	是否接受退休人员	工作时间
1	内一病区	2	（1）性别不限，年龄不超过 60 周岁； （2）吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能力； （3）身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；	是	07:30-16:30 ，单休
2	内二病区	2	（1）性别不限，年龄不超过 60 周岁； （2）吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能力； （3）身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；	是	7:30-16:30， 单休
3	消化病区	2	（1）性别不限，年龄不超过 60 周岁； （2）吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能力； （3）身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；	是	07:30-16:30 ，单休
4	外科病区	2	（1）性别不限，年龄不超过 60 周岁； （2）吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能力； （3）身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；	是	07:30-16:30 ，单休
5	骨科病区	2	（1）性别不限，年龄不超过 60 周岁； （2）吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能力； （3）身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；	是	07:30-16:30 ，单休
6	妇产科病区	2	（1）性别不限，年龄不超过 60 周岁； （2）吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能力； （3）身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；	是	07:30-16:30 ，单休
7	疼痛科病区	2	（1）性别不限，年龄不超过 60 周岁； （2）吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能	是	07:30-16:30 ，单休

			力； (3) 身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；		
8	康复科 病区	2	(1) 性别不限，年龄不超过 60 周岁； (2) 吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能力； (3) 身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；	是	07:30-16:30 ， 单休
9	急诊病 区	2	(1) 性别不限，年龄不超过 60 周岁； (2) 吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能力； (3) 身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；	是	07:30-16:30 ， 单休
10	供应室	2	(1) 性别不限，年龄不超过 60 周岁； (2) 吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能力； (3) 身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；	是	07:30-16:30 ， 单休
11	体检中 心	2	(1) 性别不限，年龄不超过 60 周岁； (2) 吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能力； (3) 身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；	是	07:30-16:30 ， 单休
12	外勤	1	(1) 性别不限，年龄不超过 60 周岁； (2) 吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的沟通能力； (3) 身体健康持卫生防疫部门或者医疗机构出具的健康证上岗；	是	07:30-16:30 ， 单休
合计人数		23			

二、服务内容要求及标准

(一) 总体目标

护工服务工作以满足广大患者、医务人员的医疗需求为基础，确保医院基础服务支持系统的高效运转，提供优质、经济、细致、周到、高效的服务,创造整洁、文明、安全、方便的工作、就医环境。

(二) 总体要求

1. 服务内容

- (1) 科室护理员：根据科室用工要求开展工作。
- (2) 病区护理员常规工作：
 - 1) 整理病床，为卧床病人更换床单被褥、衣裤。
 - 2) 清点交接需要清洗的被服和洗净的被服。
 - 3) 做好病人出院后的床单位整理、更换床单和终末消毒。
 - 4) 清理床头柜，每天用消毒液擦拭床头柜、床、设备带、仪器架并保持清洁，做好病室消毒工作。
- (5) 协助护士完成病人转床、转科及病房加床。
- (6) 照顾输液病人，需要更换液体时及时通知护士。
- (7) 要做好病人入院前准备工作；入院后做好病人的陪送陪检服务工作。
- (8) 协助科室做好病房的陪人管理与物品摆放管理。
- (9) 病区护士长安排的其他辅助医疗工作。

2. 服务要求

- (1) 职业形象良好，仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工作牌，遵守各项规章制度。
- (2) 文明用语、微笑服务，礼貌待人，对病人用尊称。
- (3) 热情主动，细心周到；积极执行科室临时交给工作任务。
- (4) 谦虚和悦接受医务人员评价，耐心倾听医务人员意见、咨询；与医患人员无争吵。
- (5) 按岗位职责履行工作，服从护士长、护士的指挥和调派，工友之间团结协作。发扬团队精神不扯皮不推诿。
- (6) 爱岗敬业，自觉维护医院与病人利益。
- (7) 按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗。
- (8) 严格遵守医院各项规章制度和注意事项。

3. 护工人员要求

- (1) 身体健康，性别限女性（根据科室需求，特殊岗位调整为男性护工）。
- (2) 爱岗敬业，有一定的责任心、爱心、能够吃苦耐劳，关心病人，愿意为病人服务。
- (3) 具有一定的沟通能力。

三、各项管理服务工作考核指标（另附考核标准和奖惩制度）：

1. 基本考核指标：

- (1) 客户满意度：98%以上
- (2) 有效投诉处理率 100%
- (3) 设备设施完好率：98%以上
- (4) 环境卫生、消杀达标率：100%
- (5) 会议服务满意率：100%
- (6) 员工培训覆盖率 100%

2. 合同履行期内，中标供应商的服务未达到预期的服务标准，采购人有权对中标供应商进行相应的经济处罚直至终止合同，具体情形如下：

客户满意度低于 93%、有效投诉处理率低于 95%、设备设施完好率低于 93%和环境卫生、消杀达标率低于 95%的情形发生时，采购人有权对中标供应商进行经济处罚，并责令其在一个月内整改达标。

3. 整改期过后，合同履行期内，如果中标供应商的服务仍达不到预期的服务标准，客户满意度低于 88%、有效投诉处理率低于 90%、会议服务满意率低于 90%、设备设施完好率低于 88%和环境卫生、消杀达标率低于 90%。以上任一情形发生时，采购方有权终止合同，一切后果由中标供应商承担。

四、其他要求：

1. 合同履行期内，如遇国家或我市政策性调整等非采购方意愿情形发生时，原合同立即终止，采购人不承担任何违约赔偿责任。

2. 中标供应商必须与采购人签订管理责任书和安全管理责任书，明确中标供应商应承担的相应责任并落实经济处罚制度。