

项目需求书

一、服务需求项目内容

本项目共 2 个分项：

第一项：辅医服务项目

第二项：陪检服务项目

二、背景

1. 服务范围：第二医院住院病区门诊部分科室的辅医服务及陪检服务。

2. 涉及科室：

住院病房：1. 产前病房 2 人；2. VIP 病房 1 人；3. 产后病房 1 人；4. 外妇科病房 1 人；

5. 内科病房 1 人；6. 内分泌一病区 1 人；7. 内分泌二病区 1 人

重点科室：1. 产房 1 人；2. 手术室 2 人；3. 新生儿 1 人；4. 血液净化 1 人

门诊科室：1. 内科急诊 1 人；2. 产科门急诊 1 人

陪检人员：4 人

兼职管理岗：（兼职协调、机动人员）1 人

3. 共 20 人

三、项目预算

1. 本次招标服务期为 3 年，费用按月支付；每人费用最低收入 2050 元+保险 1000 元+6%税约为 200 元，共计费用 3250 元。预计每月费用支出 65000 元整。1 年预计费用为 78 万元。3 年总费用约为 234 万元。

2. 其他约定：工伤险由中标方负责，公众责任险由公共卫生大厦外包单位与用人单位共同担负。

四、约定条款

1. 投标人需提供曾实施的与本项目类似的医疗辅助服务类业绩

2. 不接受转包和分包。

五、招标服务要求

项目总体要求：

1. 供应商应提与采购人及新旧物业公司的全面交接方案，保证项目顺利接管平稳运行。员工应精神健康，有爱心、耐心，服从科室安排与保证员工的稳定性，不能因员工变动影响工作。

2. 本项目拟派项目负责人需具备医疗辅助相关专业知知识，持《医师执业证书》或《护士执业证》上岗。

3. 供应商应自行具备成熟的现代化管理软件和管理工具，并在日常工作中全面使用，能够为采购人工作提供便利条件。

4. 协助采购人作好禁烟工作，协助采购人管理责任区域内的消防和防盗。

5. 中标供应商应制订详细的培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训，确保每个员工培训合格后上岗，并能全面接受采购人的培训。

6. 中标供应商要合法用工，并派用与采购人后勤服务相适应的工人。所有人员必须遵守国家法律、法规及业主的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康（无传染性疾病），无有碍工作的残疾。

7. 中标供应商不得在承包区域从事非法活动或有损采购人利益的活动。

8. 遇突发事件或安全检查时，中标供应商必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

9. 中标供应商应允许采购人或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查。

10. 中标供应商及其员工必须遵守采购人的一切行政管理、消防安全、病区等规定和制度。

基本素质要求：

1. 仪容仪表，统一着工装，穿着整洁，仪表端庄。定期更新工作人员服装及设备设施。

2. 行为举止，精神饱满、踏实稳重、言谈举止文明得体。

3. 文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。

4. 遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。

第一项： 医疗辅助服务项目

（一）医疗辅助服务的范围和内容

辅医服务内容

1. 病区辅医及时为新入院病人准备床单位；保持病床被服整洁；

2. 随时为患者提供生活护理服务；

3. 经常巡视病房，保持整洁，物品定位，整齐划一；

4. 相关人员与科室的对接工作（如与洗衣房、与运送、与医用垃圾员工）；

5. 完成科室随机性工作，如急借、还物品、急取药、送急查标本等。

6. 根据科室要求负责其他的非诊疗辅助性工作。

7. 对行动不便需要照顾的病人协助其生活起居、对更换下来床单上的小便护理做预清洗

8. 帮助病人打开水。

9. 做好病人出院后的床单位整理、更换床单和终末消毒。

10. 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。

11. 协助护士完成病人转床、转科及病房加床。
12. 照顾输液病人，需要更换液体时及时通知护士。

（二）医疗辅助管理服务的要求

1. 辅医、陪检人员的服务要遵循医疗工作的规范和相关的规章制度，满足客户的需求；不得从事与医疗护理有关的技术性工作。
2. 所有医辅人员不得单独或擅自从事治疗性和侵入性工作（如门诊科室仪器治疗、分诊；拔针换瓶、加药、鼻饲、吸痰、雾化吸入、重病病人的口腔护理、重病病人的单独翻身等）；
3. 辅医人员需要有高度的敬业精神、良好的语言表达能力文明用语、微笑服务，礼貌待人，对病人用尊称、形象仪表大方得体、心理素质良好。
4. 热情主动，细心周到；积极执行科室临时交给工作任务。
5. 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。
6. 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。
7. 爱岗敬业，自觉维护医院与病人利益。
8. 按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗。
9. 垃圾按规范要求分类收集、包装、储存、运输、确保不发生污染事故。
10. 运送人员不得私自动用医院运送工具。
11. 服务中确保病人的安全，不发生责任和意外事故。
12. 陪检人员在行政上属双重管理（部门和科室），在业务上必须在医护人员的指导下从事辅助性工作。

（三）医疗辅助人员岗位职责及服务标准

门诊辅医

1. 在部门和科室护士长的双重领导下，在护士指导下进行工作。
2. 认真执行医院和公司的各项规章制度和操作规程，严格查对制度，严防差错事故。
3. 开门、打开电脑、补充台面的医疗表格。
4. 按要求整理、补充各诊台的物品；用消毒液擦拭治疗台面、无菌柜、治疗车等；
5. 按要求更换棉球缸、酒精瓶、碘伏瓶等。
6. 按要求浓度配置各消毒桶内的消毒液。
7. 与洗衣房对接清点洗涤物品的数量并签名，及时更换椅套、诊察床的床单、观察室的被服，分发工作服。
8. 每次下班前或临时有台风或暴雨时要检查门窗、电脑、空调、电源等，要协助科室进行安全管理。
9. 协助科室做好各种文书的取送，领取各种物品。

10. 协助做好各项登记、发放结果报告单。
11. 做好消毒隔离防止交叉感染。协助做好医疗废物分类、收集和签名。
12. 不得进行侵入性或治疗性工作。

病区辅医

1. 在医疗辅助中心和护士长的双重领导下,在护士的指导下进行工作;
2. 认真执行医院和公司的各项规章制度和操作规程,严格查对制度,严防差错事故;
3. 协助护士做好病人晨间的床单位整理、更换被服及病人服;给新入院病人准备床单位及打开水;
4. 做好出院后床单位的终末消毒;
5. 协助科室做好被服,进行月盘点,做到帐、物相符,每月要向护士长反馈,出现丢失及时查找原因,如确属护工不执行程序造成的丢失,由自己负责;
6. 保持病室整洁,物品(窗帘、床旁凳、餐桌、床旁桌等)摆放整齐划一、定点定位;每天用消毒液擦拭床旁桌、餐桌,做到一桌一巾一用一消毒,按要求顺序擦拭;保持床铺平整,床下无杂物,无便器、卫生间无脏的患者服;
7. 按要求配制、更换消毒液。协助做好医疗废物分类、监督数量并签名确认。对使用过的医疗废弃物进行专业封扎;
8. 按各科室要求做好空气消毒并登记,保持医疗仪器的清洁,如:紫外线灯、监护仪等;
9. 专用毛巾擦拭、清理微波炉、冰箱并检查其功能情况;
10. 随时整理离床病人被服,按要求更换患者被服、病服;
11. 污被服分类放入污车内,清点记数,与洗衣房进行交接;
12. 不得进行治疗性和侵入性技术工作如注射、换液体瓶、拔针或转抄医嘱等。特殊紧急情况下需协助取药时,必须交给护士核对,不得直接交给病人;
13. 工作中发现问题,(如暖瓶坏了、床坏了、被服不够周转等)及时向护士长反馈;
14. 考勤由部门与护士长沟通、协调管理,协商同意后到部门办理手续(病假要由医生开据的诊断证明,方可休假,重病例外;事假要填请假单批准后方可休假)。可临时完成一些随机性工作;
15. 每月由护士长填写工作质量考核表,日间质量由部门主管进行巡查,发现问题及时督导整改。

手术室辅医

1. 在护士长领导下和护士指导下进行工作,严格执行各项规章制度和操作规程,严防差错事故。
2. 每日完成清点、收发、登记敷料、器械的工作。
3. 负责整理、回收、清点,登记男女更衣室的待洗的衣、裤及污敷料送至污梯口(收送点)。
4. 按要求配制、更换消毒液。协助做好医疗废物分类、监督数量并签名确认。对使用过的医疗废弃物进行专业封扎;
5. 按科室要求做好医疗仪器消毒并登记,保持的清洁,如:热射床、监护仪、手术车等;
6. 专用毛巾擦拭、清理微波炉、冰箱并检查其功能情况;

7. 每台手术后严格执行手术间的终末消毒。
8. 协助请领物品，随时整理无菌间及台面上的敷料。

手术室更衣区辅医

1. 在护士长的领导下进行工作，严格执行各项规章制度的操作规程。
2. 负责更鞋间的清洁消毒工作，如：地板、台面、衣柜、鞋柜等每天三次。
3. 及时清理、浸泡、清洗使用过手术鞋；备好清洁的手术鞋、无菌衣、裤。
4. 负责发放参观人员衣、帽等并督促其按要求着装，杜绝非工作需要的闲杂人员进入手术室。
5. 负责发放手术人员的衣、帽等并督促其更衣、鞋，手术用的各种特殊敷料。
6. 负责与洗衣房共同清点并登记送洗的脏洗手衣裤、参观衣、工作服及值班室被服等。
7. 备齐夜间备用所需的清洁鞋及衣、帽、口罩等与夜班交接班。

急诊科辅医

1. 在科护士长的领导下和护士指导下进行工作，严格执行各项规章制度和操作规程，严防差错事故发生；
2. 协助护士接待急诊病人，搬运病人及做好留观病人的生活护理；
3. 对输液区、抢救室、出院病人床单位进行终末消毒，使其处于备用状态接收患者，做好卫生消毒监督；
4. 协助科室内水、电安全及节能工作；
5. 协助做好医疗废物分类、监督数量并签名确认。对使用过的医疗废弃物进行专业封扎；
6. 按科室要求做好医疗仪器消毒并登记，保持的清洁，如：治疗台、监护仪、治疗车等；
7. 协助护理人员请领液体及一次性用品；
8. 每周更换值班床单、被套及椅套；
9. 为留观病人打开水，护送一般留观病人做检查等。
10. 协助医生或护理人员护送转科病人。

备注：其他特殊重点封闭科室按科室要求进行服务内容工作。

第二项： 陪检服务服务项目

（一）服务内容

1. 根据科室的需求进行陪检工作，对所属现场工作陪检服务人员进行统筹及培训，并接受甲方的监督、指导和检查。
2. 送住院病人到各检查科室做检查。
3. 协助医护人员转运病人。
4. 特殊病人（例如无主病人）就诊、各项检查及鉴定的护送。
5. 医院安排的临时性运送工作。

（二）陪检人员任职条件及服务要求

1. 对陪检服务人员进行院规解读、专项职业道德教育、专项安全操作教育、消毒隔离知识等培训。
2. 管理人员经常到一线，了解满足临床科室需求及时解决现场问题。
3. 对陪检服务人员进行岗前体检，提供必需的上岗及专业培训。
4. 陪检服务人员要求熟识医院的科室、诊区的分布。
5. 按规定执行专项工作流程及安全操作规程，如配置、使用消毒剂、执行消毒隔离措施、保存病人病例等。
6. 当发生重大事件时能及时向医院相关科室报告，并启动应急储备力量协调应对本部门工作有序，保障医疗环境安全。
7. 陪检运送过程安全，保障病人及医疗环境安全做好个人防护。
8. 在陪检过程中，如遇患者病情有变化，绝不可以让病人勉强坚持，必须立刻返回病房或就近送往其他有医生在的科室对其抢救；
9. 服务程序要高效、合理，运送工作要准确、及时，差错率 0%，满意率达到 99%。
10. 陪检病人时要求核对病人姓名、床位、检查项目等内容以确保准确性，运送有序安全，及时取回报告交病房护士。
11. 共同维护公共秩序，保持区域内的环境卫生整洁。

（三）服务标准

1. 热情为病员服务，满足临床需要，在完成陪检工作同时强调优质服务。
2. 送手术病人到手术室或检查，运送中应注意安全，若因工作不当发生意外，应承担相应后果。
3. 陪检病人及时、服务态度有礼有节。
4. 在工作中不准向服务对象收取现金，否则按私收费处理，除处以罚款外，还将责令辞退当事员工。
5. 不准任何人介绍病人到其他诊所或医院去就诊和住院，如有立即辞退该员工。

六、人员需求：

序号	岗位名称	人数	要求	是否接受退休人员	工作时间
1	项目现场负责人	1	55 周岁以下，有责任心，个人能力强，持《医师执业证书》或《护士执业证》上岗，具有医疗辅助服务项目工作经验，有团队意识和组织能力，能积极响应医院工作安排，身体健康。	否	8:00-17:00 每天工作 8 小时 每周工作 6 天

2	辅医服务 工作人员	若干	50 周岁以下，有责任心，有相关专业培训并达标，持《健康证》上岗，具有辅医服务工作经验优先，个人能力强，有团队意识能积极响应医院工作安排，身体健康。	否	8:00-17:00 或根据科室实际需要 每天工作 8 小时 每周工作 6 天
3	陪检服务服务 工作人员	若干	50 周岁以下，有责任心，个人能力强，有团队意识，能积极执行医院工作安排，身体健康。持《健康证》上岗	否	8:00-17:00 每天工作 8 小时 每周工作 6 天
合计人数		20 人			

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过 8 小时。需安排加班的，由中标供应商向劳动者支付加班费。

七、各岗位人员管理标准

（一）中标方需提供装具

根据人员数量统一配备服装、鞋帽、胸卡标识、更衣箱、工具箱、办公桌、椅子等，保持办公休息区域干净整洁。

（二）中标方需提供的员工保障

中标供用商所聘工作人员需符物业人员健康要求，由中标供用商每年安排一次人员体检。

（三）服务人员管理规定

1. 须持有本人有效身份证、健康证，签订聘用协议，经过培训后方可上岗。
2. 必须遵守医院及公司的各项规章制度，积极配合医护人员，热情为患者服务。
3. 服从工作安排，未经许可不得私自换班，不得无故误班，未请假擅自离岗按旷工处理。
4. 遵守劳动纪律，服从分配，不迟到，不早退，按时上下班。工作时间不得串岗，扎堆聊天，不得穿拖鞋上岗，岗上禁止吸烟。
5. 工作期间态度和蔼，不得与患者或医护人员发生争执。
6. 工作期间着装规范，仪容仪表整洁，不得佩带首饰。

八、培训、考核及奖惩

（一）专业培训

1. 每名工作人员均进行岗前培训，包括理论与操作技能两方面，经考核合格方可上岗。
2. 工作期间每年至少进行 1 次理论和技能继续教育培训，并进行考核，规范痕迹管理。

（二）素质培训

每名工作人员进行岗前素质教育，包括院方各项规章制度等。考核合格方可上岗。

（三）陪护服务考核及奖惩办法

陪护服务人员必须遵守医院及专业陪护部各项规章制度、服从工作安排，遵守劳动纪律，积极配合医护人员，热情为病人服务。制定公正、公平、公开的绩效考核制度及激励机制。

九、双方权利和义务及其他规定事项

1. 在医疗辅助服务管理期限充分利用现有条件，独立自主地进行医疗辅助服务管理活动，但范围不得超出医疗辅助服务范畴。

2. 在管理期内，如对现岗位进行增减必须征得院方同意；如需更换岗位工作人员，必须提起三天通知医院备案。

3. 管理人员必须严格执行服务约定，以医院服务工作实际出发，根据合同约定的管理服务范围和标准，设立专门的项目管理机构，配备符合要求的服务人员，组织一直思想素质高、业务能力强的医疗辅助服务队伍。

4. 在院方的指导下，制定完整、有效的内部管理制度和日常服务管理制度、监督考核制度，并严格执行。

5. 由院方和中标人进一步确定医疗辅助服务岗位、范围、工作时间、岗位职责等，确保服务达标到位。

6. 在院方的指导下，制定针对医院医疗辅助服务中关于自然灾害、事故灾害等的突发事件应急处理预案，保证医院安全运行。

7. 工作人员来院前必须进行公司内部安全教育和岗位培训，工作人员在工作中出现伤亡，由物业公司解决，与我院无关。

8. 服务人员在工作中发生工伤问题由中标方负责解决。

9. 中标后在合同期限内不得转包或转让。

10. 除不可抗拒因素外，管理人必须保证每日正常管理巡视服务。