采购需求

标注★号的条款为关键条款，投标人如不满足，将导致其投标被拒绝

一、项目概况

1.服务地点：北京清华长庚医院

2.项目内容：

服务内容	服务期限	岗位	数量（人）（8h/天）
护理员护工服务	一年	普通护理员	70（依临床需求弹性调配人力）
		急重症	45（依临床需求弹性调整人力）
		护工	依病患需求

3.人员基本要求：

3.1 投标人对北京清华长庚医院及住院病人提供需要的陪护人员，并按相关规定标准收取费用。护工及护理员服务人力满足病患及科室需求，不得出现病患等待护工及科室护理员岗位空缺及随意调岗现象。投标人应对陪护人员实施岗前理论及技能培训及上岗后的继续教育，陪护人员应具有医疗机构护理员职业技能操作合格证或北京市职业技能培训结业证书，调用有专职质量经理进行定期不定时抽查，每月进行岗位责任制大检查，对陪护人员服务质量进行综合评比考核,在岗护工每人须持健康证。

3.2 投标人管理人员 24 小时值班，每月征求病人及家属意见，满足患者用人需求，为病患陪护服务提供其配套服务。

3.3 投标人陪护人员严格执行各项规章制度，如陪护人员遭受投诉，应维护医院声誉，不得干扰采购人正常的医疗活动，不得与患者以及家属发生争执。

3.4 投标人工作人员（含管理人员、陪护人员）不得在院内吸烟区以外的地方吸烟，不得使用不符合安全规定的电器用具（如电源线、非电缆线等）、用电线处暴露户外或无护罩、任意搭线。未经采购人许可擅自开、关院区各种管路阀门（消防水、电、蒸气、氧气等）。

3.5 投标人工作人员（含管理人员、陪护人员）严厉禁止利用工作之便毁损、偷盗采购人或客户财物或酗酒、斗殴滋事等行为。

3.6 投标人雇佣的陪护人员年龄严格控制在：男性 18 周岁到 58 周岁；女性 18 周岁到 55 周岁范围内，并签订劳动合同。

3.7 投标人工作人员不得任意中断、怠工或擅离工作区域等违规作业，不得在公共区域放置个人物品（床、行李等），不得在未指定区域休息。

3.8 投标人工作人员（含管理人员、陪护人员）不得在工作区域内会客、扎堆聊天，不得在病房内使用手机。非工作期间无故不得在医院内休息或停留。

3.9 投标人工作人员必须严格遵守医院的消毒隔离制度，每周至少清洁、消毒一次工作服，污染后根据相关制度随时进行清洗消毒，工作服保持干净、整洁。

3.10 投标人工作人员必须严格遵守并执行医院防控制度及相关要求，明确自身主体责任，制定及落实相关管理规定。

二、服务要求

1.护理员要求

岗位区域	工作内容
普通病房	（1）在的指导监督下，根据住院患者病情和自理能力情况，协助提供清洁、饮食、排泄等生活照顾服务
	（2）协助进行倒床、扫床、铺床
	（3）协助整理及清洁护士站、讨论室、库房、仪器室等空间
	（4）协助整理各种表单、护理标识
	（5）协助整理及擦拭仪器
	（6）清点及送洗护士工作服
	（7）整理病号服、布品
	（8）外出还、取物品、仪器
	（9）清点库房及补充物品
	（10）其它杂项事务
重症病房	（1）为病人倒引流液、尿液
	（2）协助护理人员清洁擦洗病人及翻身
	（3）铺床、更换床单
	（4）转送仪器、物品
	（5）擦试整理仪器、设备、柜子、治疗车
	（6）协助推送病人
	（7）协助病人如厕、拍片、吃饭
	（8）协助管理家属探视
	（9）补充及准备物品
	（10）消毒病房、治疗室、清洗毛巾
	（11）协助转床、看护、称重
	（12）其它杂项事务

2.护工要求

岗位区域	工作内容
晨间陪护	（1）整理患者床单及晨间护理
	（2）按医护人员要求，帮助患者留取尿、便、痰等标本并及时送检
	（3）为患者用温水，给患者洗脸，洗手，漱口，梳头及刮胡子。协助患者按要求在用早餐前服药
	（4）及时为患者打饭，准备用早餐，护工要视饭菜温度给患者用餐，用餐量要适中[遵医嘱]，饭后用温开水漱口，用过的餐具，用热水烫洗干净后，放在床头柜内备用
	（5）协助患者用完早餐后[遵医嘱]服药
日间陪护	（1）遵医嘱安排患者做有益身心的运动。视患者情况[或遵医嘱]为患者做适度保健按摩，动作要轻缓，力度要视患者情况而操作。照顾患者吃水果等[遵医嘱]
	（2）帮助患者餐前洗手并及时为患者服用午餐，不能自理的患者，要做好喂饭、喂水工作。按要求帮助患者服餐前或餐后用药，安排患者午休
	（3）清洗患者午餐后的器具。患者午睡时间，保持病房安静
	（4）遵医嘱安排患者做有益身心健康的运动，患者是否下床活动，必须遵医嘱，不可自行或按患者本人意愿进行，活动要视患者体质，状态适度进行
	（5）做好患者晚餐前的准备工作，帮助患者餐前洗手，按要求为患者餐前用药
	（6）帮助患者服用晚餐，餐后用药
晚间陪护	（1）陪护患者做一些有意义的室内活动[如：下棋、聊天、看电视]，能自理的患者，可陪患者在院内散步
	（2）为患者整理好床铺，协助患者大小便，为患者洗脸、漱口，病情允许的患者，协助擦身，用热水为患者泡脚
	（3）协助患者卧床休息，视环境温度，为患者加减被褥。卧床患者，要做到 2 小时一翻身，防止褥疮发生，并随时观察危重患者的情况
其他陪护	（1）遵医嘱，每一周为患者洗一次头发，洗发过程中，要为患者刮脸，剪指甲，每周视患者情况为患者洗澡，要勤换患者内衣内裤
	（2）新入院的患者，要做好六洁：脸部、头发、口腔、手足、皮肤、会阴

三、管理要求

类别	要求内容
护理员	（1）遵守医院各项规章制度，认真履行岗位职责
	（2）由护理部统一调配，服从科室护理长的工作安排，严格按

类别	要求内容
	职责范围进行工作
	（3）护理员在医院工作期间，必须遵纪守法，违法乱纪者视情节轻重交由管理公司给予批评教育、经济处罚直至辞退
	（4）工作时间不允许干私活，不迟到，早退，仪表，仪容规范
	（5）因工作失职，不负责任，损坏公共财物或造成病人财产损失，根据情节轻重，按相关规定处罚
	（6）对工作中存在的问题要及时向护士长反馈，采取必要措施
	（7）护理部定期征求护士长、护士、病人意见，对护理员工作情况，给予准确评价
护工	（1）护工要严格遵守国家法律法规和医院各项管理制度，本着为病人服务、让家属放心的原则，为患者提供陪护服务
	（2）每个护工必须经过体检、培训，经考试合格后方能留用上岗
	（3）严格遵守作息时间，不迟到，不早退，不准脱岗和旷工
	（4）不准在病房、办公室和员工宿舍内会客
	（5）禁止与病人嬉笑、打闹
	（6）保持正常护患关系，对病人要使用文明礼貌用语，动作、说话轻柔，态度和蔼，平易近人
	（7）上岗期间要作到五勤：眼勤、手勤、嘴勤、腿勤、脑勤
	（8）上岗要穿工作服，佩戴胸卡。着装整齐、干净，不准染指甲和戴手饰。女同志在工作中不准披散头发
	（9）护工在护理过程中，不准将自己携带的物品同病人物品混放在一起
	（10）护工不准将某病人用品为另一位病人使用或混用。要严格执行无菌操作
	（11）所有陪护人员严禁吃、拿、用病人的东西和偷拿医院中任何物品。禁止向病人及家属索要食品、物品和小费
	（12）不准脱岗和随便进入办公室、病房治疗室、值班室、护士站等工作场所及翻阅病历和其他医疗文件
	（13）服从科主任、护士长、护士管理；不准参与医疗论断，不准参与医生、护士之间所做的工作和事情
	（14）不准在病区病房洗衣、晾晒衣物和在病房洗澡、坐床、卧床、吸烟（监护室内不准看书看报），和做与陪护工作无关系的事情，更不准说笑、娱乐、大声喧哗 ，要保持病区病房良好的治疗环境
	（15）陪护期间原则上不得擅自离开病房和病人身边，如送检化验和打饭（吃饭时间不准超过半小时）等必要离开时，必须征得病人或家属同意并要报告当班护士，办完事要及时返回
	（16）护工不准从事任何医疗护理操作，如换液、吸痰、鼻饲、拔输液针等，但要随时注意检查是否通畅、脱落，发现问题，及时报告护士

类别	要求内容
	（17）倒班护工人员工作时间不准睡觉，普通病房 21:30 前不准支床休息。夜间病人入睡后，护工应防止发生坠床及意外损伤。早 6:30 前要整理好躺床及物品，放在科室指定的位置
	（18）护工要按工作质量标准和陪护管理规定配合医护人员完成陪护工作
	（19）护工不得在医院内使用明火及吸烟，不得在病房内使用自备电器
	（20）护工每年不少于 1 次的消防常识培训，护工要具备基本的消防技能

三、其他要求

1、投标人应为采购人提供经过专业培训、职业道德素质良好、操作能力强、身心健康的工作人员，采购人也可自行提供岗前培训。并应指派一名项目负责人专门负责协调人为采购人提供的规定服务工作。

2、投标人应严格遵守国家法律规定及医院相关规定。

3、培训内容：应包含岗前培训及在岗培训计划

4、付款要求：按第六章“合同文本”中要求执行。

5、报价要求：

（1）本项目分为总价报价和合作费用报价，其中“护理员”报价为总价报价，“护工”报价为合作费用报价，**“护工”报价应不低于投标人月度陪护费用总流水的 19%**。

（2）“护工”报价不计入本项目“价格部分”，仅以护理员”报价的总价作为“价格部分”计算依据。

★（3）按北京市人力资源和社会保障局《关于调整北京市 2025 年最低工资标准的通知》的规定，投标人人员用工薪资标准不得低于该通知中的标准。

（4）现因国家推行免陪护服务试点政策，投标人应积极配合采购人进行部分科室的“免陪护”服务，并按照“京医保发【2025】13 号文件护理类医疗服务价格项目规范表”对患者进行费用收取，收取规则如下：

项目名称	项目价格	计价说明

一对一服务	280 元/天	1.依据政府指导价统一标准； 2.免陪照护服务按“自然日”计算，不区分昼夜。 3.按日计费，超过半日不足 24 小时按 1 日计算，不足半日按半日计算。
一对二服务	180 元/天	
一对三服务	140 元/天	

若任何法律法规、政策变更和政府相关机构的指令，导致护工服务及服务价格等需要调整的，乙方应积极配合甲方按照相关要求进行调整。

6、质量及评价要求：

表 1 护理员服务质量检查表

项目	内容	分值	得分	问题
仪容仪表行为举止	1、护理员是否工服干净整洁扣子扣全，鞋袜整齐，袜子符合要求；	5		
	2、护理员是否发型大方，长发带头花，保持头发梳理整洁，无佩戴饰品；	5		
	3、护理员是否上岗期间坐、立、行得体；	5		
	4、护理员是否使用文明用语，轻拿轻放,无扎堆聊天、大声喧哗；	5		
	5、护理员在上岗时间手机是否静音，无玩手机聊天；	5		
岗位职责	1、是否协助大夜班护士进行晨间护理工作，包括打开床帘，收起陪护椅，收走输液架、轮椅等，协助家属和患者整理床单位物品，劝离家属，每床只留一个陪护；	5		
	2、是否及时整理E化车（包括车体、治疗盘清洁、物料补充 、更换消毒液、锐器桶等），整理准备室台面，物品摆放，整理回收的仪器；	5		
	3、是否准备扫床车，并按操作技能标准一床一巾，依次清扫床单位；用后扫床巾按要求清洗、消毒后备用；	5		
	4、是否协助护士整理保持病房内的环境卫生，物品摆放到相应位置，（床上、床下及床头桌没有多余用品），视情况整理或更换床上用品；	5		
	5、是否及时准备手术病人麻醉床；整理出院病人床单位，做好终末消毒，督促保洁阿姨打扫卫生；	5		
	6、是否整理库房，及时补充准备室常备液体及物料等；	5		
	7、是否及时整理擦拭患者用过的心电监护、移动输液架、鼻饲泵、注射泵等仪器，	5		

	并按要求摆放到相应位置；			
	8、是否做好病房被服管理，做好清点及交换工作；	5		
	9、是否协助科室做好陪护人员管理	5		
	10、是否能协助护士完成一些临时事项；	5		
安全管理	1、服务技能，操作规范。是否熟练掌握六步洗手法，护理操作前、后洗手，避免交叉感染；	5		
	2、是否明确护理服务中，发现异常情况及时报告护士；	5		
	3、是否服从岗位安排，无脱岗、串岗情况；	5		
	4、是否有安全风险防范意识，主动报告不良事件；	5		
	5、是否无在科室使用大功率电器，如电饭煲，电磁炉，酒精炉等；	5		
总分		**100**		

表 2 科室对医疗护理员及主管满意度调查表

类别	内容	调查结果				
		非常满意（5分）	满意（4分）	一般（3分）	不满意（2分）	非常不满意（0分）
工作效果	派岗的及时性					
	病房秩序管理					
	病人对服务的反馈					
形象与沟通	主管的仪表整洁规范					
	主管的举止得体程度					
	主管语言沟通能力					
投诉处理	处理投诉的速度及方式					
日常工作	医疗护理员的仪表					
	医疗护理员的服务态度					
	医疗护理员的病房纪律					
	医疗护理员的专业能力					
得分情况		满分	实际得分		得分百分比	
		55分				
您对医疗护理员管理有宝贵建议及意见请留言：						

备注：得分百分比=（实际得分/55 分）*100　　护理部 2025 年 10 月 31 日制

表 3 北京清华长庚医院护理员排班考勤表

科室：　　护理员：　　202　年 月

日期	1	2	3	4	5	6	7
上岗起止时间							
上岗小时数							
日期	8	9	10	11	12	13	14
上岗起止时间							
上岗小时数							
日期	15	16	17	18	19	20	21
上岗起止时间							
上岗小时数							
日期	22	23	24	25	26	27	28
上岗起止时间							
上岗小时数							
日期	29	30	31				
上岗起止时间							
上岗小时数							
合计上岗时数： 小时				合计上岗天数： 天			
护理员签字：				公司主管签字：			
护士长签字				督导签字：			

备注：

1、整月班次固定的护理员 1 日登记完整时间后，后续日期统一使用符号标记：🎧勤“√”、休息“—”、请假“x”、脱岗/旷工

2、公司经理签字由护理部与公司层面统一核对后完成，科室无需处理此栏。

3、每位护理员一张表单。