仁寿县人民医院陪护服务项目需求

一、人员资源配置及要求

（一）管理人员:由供应商自行配备专职项目管理人员不少于2人，其中项目经理1人，项目主管至少1人，（业务经理与陪护主管不能为同一个人）年龄在50周岁以下。

（二）培训师资：供应商应具备一定的培训师资力量，具备独立培训员工的能力；至少配备专职培训师资1名，本项目培训师资具有医务人员执业资格证，年龄在55周岁以下。

（三）陪护服务人员：由供应商自行配置，以能满足患者用工需求为原则。身体健康，无犯罪记录，年龄为18周岁-60周岁。

二、购买设备设施

由供应商购买用于陪护服务工作开展的智能手环，智能手环具备患者能够直接精准呼叫护理员功能，以保障陪护服务质量；购买的智能手环有质检合格证书，性能和数量能够满足工作需要；须在签订合同后1个月内完成购买，若1个月内未完成购买则按照违约处理，采购人有权从供应商支付的考核保证金中扣除购买设施设备所需费用，同时对供应商处以相同额度考核扣款作为处罚。

三、服务内容

（一）由供应商派遣医疗护理员为患者提供陪护服务。

（二）陪护服务由患者/家属自愿提出，不得强制。

（三）患者陪护服务内容，包含但不限于以下项目：

1.晨、晚间护理。整理床单位；漱口及刷牙；面部清洁；晚间足部清洁；整理床头柜。

2.个人卫生。协助患者淋浴或床上擦浴；清洁衣裤更

换（清洗内衣裤）；男病人剃胡须；修剪指甲。

3.营养需求。协助病人进餐（餐前餐后清洁餐具、打

饭）；协助饮水；协助、督促病人服药。

4.排泄护理。协助病人大小便、根据医嘱协助通便；床上便盆使用（使用前后清洁便盆）；病人会阴部的清洁（根据病情和病人需求护理）；帮助患者留取大小便标本。

5.卧位护理。根据医嘱给予患者翻身拍背，预防压力性损伤及护理；协助患者床上活动。

6.病情观察。输液观察；保证各导管通畅。

7.协助治疗。协助患者做床上、床下的活动；理疗、康复治疗的陪同；陪同检查。

8.心理护理。陪伴病人、聊天、读报；安抚焦虑患者。

9.保护患者安全。避免发生跌倒、坠床、坠车、摔伤、烫伤、噎食、走失等意外事件。

10.负责床单位及患者个人用品的整理，保持环境整洁、安静、舒适。

11.协助入院前的准备工作及出院后床单元的整理和终末消毒。

12.不得从事诊疗技术规范规定的护理工作。

13.医院其他临时性工作。

（四）母婴陪护服务内容，包含但不限于以下项目：

1.产妇的临床生活护理：协助护理人员或在护理人员指导下协助家属做好晨、晚间护理，包括为产妇梳头、协助进餐、入厕（如厕）排便及排泄物的清理，乳房护理，督促产妇按时吃药，协助产妇翻身，会阴护理，夜间睡眠护理等。

2.初生婴儿生活护理：协助护理人员或在护理人员指导下协助家属做好新生儿的尿布换洗、包裹，婴儿的皮肤护理；协助护理人员对新生儿沐浴及新生儿的母乳喂养，指导产妇营养膳食的科学搭配，观察新生儿出现的不良反应及时报告医生、护士等。

3.保护母婴安全，无不良事件发生；无相关信息泄露等。

4.负责床单位及母婴个人用品的整理，保持环境整洁、安静、舒适。

5.协助入院前的准备工作及出院后床单元的整理和终末消毒。

6.不得从事诊疗技术规范规定的护理工作。

7.医院其他临时性工作。

**四、信息系统建设**

（一）需提供陪护服务的信息化系统，能记录、保存、追溯、 分析所有的陪护记录及收费流水等功能，并对采购人开放。

（二）陪护服务信息化系统能够实现线上+线下相结合的数字化管理，对陪护服务及管理提供有效的支撑。

（三）硬件方面建设应全部满足以上软件功能需求，包括但不限于房间装饰装修、服务器、电脑、各类展示用显示屏、办公家具、各类手持移动工作设备等。所需投入费用及后续各项维护费用等全部由供应商负责承担。在签订合同后2个月内安装完毕投入使用；2个月内未按照要求投入使用者按照违约处理,采购人有权单方面解除服务合同，同时扣除50%考核保证金作为违约处罚。

**五、管理要求**

（一）供应商对其所有服务人员统一建立档案进行管理；服务人员100%经过岗前培训，达到用工要求后方能上岗；新入员工培训时间≥40学时；进行员工继续教育培训，累计培训≥40学时。培训安排和培训记录上交采购人管理部门备查。采购方每季度、科室每月组织陪护人员参加专业培训，提升其专业技能和服务水平，培训费用由公司参照医院“仁术”基金标准支付。

（二）供应商制定陪护服务质量控制文件并落实工作，要求包含但不限于管理员每日检查记录表、陪护服务工作记录表等。

（三）主管对自己所负责的区域进行每日巡查，巡查内容包括着装行为规范、服务态度、服务质量、劳动纪律、个人防护、床单位是否整洁、患者及家属满意度、是否按标准要求收费等情况，并有记录；与科主任、护士长或责任护士沟通，听取意见及建议。

（四）公司经理每周巡查至少一次，每月与采购人管理部门沟通，汇报工作情况，有问题随时汇报。

（五）及时处理投诉：负责处理患者及家属的相关纠纷投诉；发生任何投诉，经理或主管要在第一时间到达现场并处理，第一时间上报采购人管理部门。随时向采购人管理部门报告投诉处理进展情况，投诉处理完毕后，分析事情原因，写出书面报告，内容包括事情经过、原因分析、整改措施。

（六）每月10日前向采购人管理部门上报上月上岗情况。

（七）每月进行一次服务满意度调查，并将结果上报采购人管理部门。

**六、管理指标**

（一）服务人员上岗期间着统一工作服，仪容仪表符合率100%。

（二）投诉处理及时率100%。

（三）陪护人员持医疗护理员证书（或国家认可的护工证）和健康证、无犯罪记录证明上岗，持证上岗率95%。

（四）患者和采购方满意度均达到90%以上。

（五）院感防护措施落实到位，院感知识培训覆盖率100%；手卫生依从率90%；手卫生正确率100%；额外预防标识识别率90%。

（六）无收受患者或家属财物、吃请等现象。

（七）遵守医院各项制度，严禁参与殡仪相关服务、倒卖、泄露亡故患者信息获取利益。

（八）无参与向病人或家属推销和售卖各类护理产品，一经发现，甲方有权制止，并处于销售金额10倍罚款。

（九）无超标准收取患者陪护费用及无瞒报漏报陪护费用现象。

（十）无诱导或强制患者或家属聘请陪护服务现象。

（十一）不得私下介绍、兜揽陪护工作给他人和自己，必须服从公司统一安排。

（十二）服从工作安排，不因个人因素挑拣陪护患者。

（十三）无安全事故、群体游行、示威、罢工等重大事件发生。

（十四）特殊疫情防控期间，严格按照疫情防控要求落实各项工作。

七、陪护服务其他要求

（一）陪护服务由供应商负责运营并自负盈亏，采购人不支付任何费用；供应商每月向采购人支付不低于陪护服务月度总产值5-10%（供应商在响应文件中不得以低于5%进行响应，须明确具体的百分比，提供单独的陪护服务支付承诺函）作为对公司培训、指导、管理及办公场地使用等费用。

（二）供应商为用人单位和用工单位，其服务人员与采购人之间不建立任何形式的劳动关系和雇佣关系，包括不建立劳务派遣关系。供应商与服务人员之间的争议纠纷与采购人无关。服务人员作为供应商的服务人员，其所有法律后果，由供应商承担。

（三）供应商自行负责其招聘服务人员的一切工资、福利；严格按国家有关法律、法规要求的标准（因工作原因产生的加班、含节假日加班）给付服务人员加班薪资。如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由供应商全部负责。

（四）供应商应与全部服务人员签订劳务合同或雇佣合同。为履行合同，避免员工短缺，应为其陪护服务投保雇主责任险和护理服务责任险。

（五）本项目所涉及到的现在岗人员，如个人愿意、身体素质等符合用工要求，供应商原则上优先接收（劳动关系隶属于供应商），并主动做好劳动关系转移相关工作，务必保证人员平稳过渡。

（六）采购人有权要求供应商更换不符合要求的服务人员（包括项目经理），供应商自收到采购人书面通知之日起，原则上1个月内完成更换并保证更换后的服务人员资质满足本项目相关要求。供应商自行更换项目经理必须征得采购人同意。未按要求执行，采购人有权视情况解除服务合同并处罚款人民币1万元-5万元。

（七）供应商应遵守采购人安全管理规定，与采购人签订《外来公司在院作业安全生产责任书》，履行主体责任。供应商应管理好本项目服务人员，须遵守国家有关法律法规和采购人相关的管理规定，服务过程中产生的投诉、纠纷和法律事件，由供应商承担一切的法律责任。若因供应商管理不善、控制不力原因而发生火灾等安全事故、群体游行、示威、罢工等重大事件的，采购人有权立即解除合同并视情况处罚款人民币1万元-30万元。

（八）供应商应对其服务人员进行技能培训和安全教育，监督服务工作质量，承担与工作失误所造成的损失。由于工作失误、不遵守操作规程等造成的患者管道脱出、摔伤、跌倒、坠床、烫伤、噎食等意外时，均由供应商承担责任并负责善后处理。采购人不承担任何法律责任（包括勤杂事物及加班时间进行的工作等）。

（九）供应商不得以采购人名义进行任何形式和任何内容的宣传，其供应商服务人员不得对患者进行误导及对采购人进行不当或引人误解的宣传。如因供应商原因造成医院声誉、形象影响的，供应商承担全部责任且采购人有权视情况解除服务合同并处罚款人民币1万元-30万元。

（十）供应商及其服务人员对服务过程中了解到的采购人的商业秘密、技术资料、患者隐私等负有保密义务，不得私自外泄或用作其他用途，否则由供应商承担相应的侵权责任，采购人有权视情况解除服务合同并处罚款人民币1万元-30万元。

（十一）供应商须负责妥善处理采购人陪护服务相关遗留问题，如：为患者补开陪护服务发票等，且不得收取患者税费。

（十二）如果供应商违约，不能履行相关约定，有与供应商服务人员发生劳动纠纷，给采购人造成实际损失的，供应商应赔偿采购人经济损失。

（十三）为增强团队精神，激励供应商服务人员为医院发展努力工作，不断提高服务能力和业务水平，按照采购人当年度员工考核方案中的优秀员工比例，评选供应商年度优秀工作者，在年度考评中进行表彰。

（十四）本项目不允许供应商以任何名义和理由进行转包，如有发现，采购人有权单方终止合同，且供应商必须赔偿由此给采购人带来的一切损失（包括采购人遭受的间接损失以及为主张权利产生的诉讼费、保全费、保全保险费、律师费等费用）。

（十五）本项目办公用房、库房由供应商自行准备，采购方不承担任何费用。

八、考核原则

（一）采购人每月对服务质量进行考评。采购人对供应商的考评每月进行1次，满分100分。提供服务的前2个月不进行考评，从第3个月开始按考评结果执行。

（二）考核以《陪护服务质量评分表》《陪护服务考核扣款细则》为准。

（三）供应商开始服务第3个月开始进行考核，如当月检查考核得分高于90分，按照《陪护服务考核扣款细则》进行考核；如当月检查考核得分低于90分，《陪护服务考核扣款细则》进行考核的同时，每低1分，扣款100元，。

（四）采购人领导或管理部门日常检查发现服务不到位，视情况每次考核扣款20-5000元。

（五）月满意度每下降1%，扣500元；满意度低于90%，整改一个月仍未达到90%，采购人有权单方面解除服务合同。

（六）如连续2个月（或合同期内累计达3个月）考评低于85分时，则采购人有权取消供应商服务资格，解除服务合同。

（七）如月考核低于80分，采购人有权单方面解除服务合同。

（八）通过采购人的满意度调查、采购人委托的第三方满意度调查、采购人设置的投诉信箱等方式收到服务投诉，经核实为有效投诉每次考核扣款200-1000元。

（九）供应商不能以任何理由停工或拒绝提供合同规定范围内服务，凡发生停工事件或拒绝提供合同规定范围内服务者，视情况处罚款人民币1万元-30万元且承担由此造成的一切不良后果（包括采购人遭受的间接损失以及为主张权利产生的诉讼费、保全费、保全保险费、律师费等费用）,同时采购人有权单方面立即解除服务合同。

九、商务要求：

（一）服务期限：自合同签订起3年。合同一年一签。每年合同到期前2个月采购人根据服务质量、诚信程度、质量考核情况决定是否续签或重新启动采购程序。

（二）签订采购合同前，由采购人对供应商的投标文件真实性进行全面核实考察，如有虚假响应，取消其中标资格，并追究相关法律责任。

（三）服务地点：仁寿县人民医院。

（四）付款方式

1.管理费：由供应商按月支付给采购人。

2.付款方式:合同期内按月考核，考核结果与支付金额挂钩；陪护服务考核扣款与当月管理费一起交付。

3.若合同期满后，采购人未能于合同结束日交接的，供应商必须无条件接受按合同约定的标准及服务要求延长过渡期服务，以保证工作的需要。

4.服务期满进入下一轮采购程序，若供应商未成为成交供应商以及采购人因供应商在服务期内考核不合格提前终止合同的情况，供应商应当在接到采购人离场通知后1个月内无条件撤出，同时供应商接到采购人离场通知至离场期间应当维持其在采购人的各项服务工作的正常运转和队伍的稳定，保证工作不被中断，不得擅自离场和拒不提供服务；应与采购人完善交接事项、配合完成交接工作。

5.若因不按合同约定执行为采购人提供相应服务带来的一切损失由供应商全部承担（包括采购人遭受的间接损失以及为主张权利产生的诉讼费、保全费、保全保险费、律师费等费用）。

十、供应商须提供针对本项目的制度方案、需求分析、应急预案。

（一）制度方案

供应商提供的制度方案包括 1.建立有项目管理制度；2.员工管理制度；3.服务质量控制制度；4.安全管理制度；5.培训方案；6.院内感染防护方案；7.黑护工清理和杜绝方案。

（二）需求分析

供应商提供的需求分析包含1.分析本项目服务背景；2.对服务内容进行分析、阐述；3.本项目服务过程中的难点及解决方案；4.结合供应商自身参加本项目的优势与有利条件。

（三）应急预案

供应商提供应急预案，包括：1.服务投诉处理预案的及时性和合理性；2.陪护人员缺编及工作任务临时大幅增加的应急预案等。

注：以上为实质性要求，不允许有负偏离，否则做无效报名处理。