**采购需求**

**本项目采购标的所属行业：其他未列明行业**

**一、商务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **条款名称** | **具体要求内容** |
| 1 | 付款方式 | 合同签订后缴纳当年费用。 |
| 2 | 服务地点 | 岳西县医院 |
| 3 | 服务期限 | 三年，合同一年一签 |

**二、服务要求一览表**

**（一）采购内容：**

**1、服务参考价**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **护理时间** | **参考收费价格（收费最高价）** | **备注** |
| 一对一 | 24小时 | 一级：280元/天  二级：240元/天  三级：200元/天 | 一级（重度）  二级（中度）  三级（轻度） |
| 一对二 | 24小时 | 一级：180元/天  二级：150元/天 | 一级陪护不得高于1：2，不得跨病区，不得跨楼层 |
| 母婴护理 | 自然分娩 | 250元/天 | 多胞胎需增加服务费70% |
| 剖宫分娩 | 300元/天 |
| 备注：  1.根据投标报价收费，盖单位公章报医院备案。  2.符合安全条件，且在病情许可、同一病房，经护士长同意后方可选择一对二服务。  3.春节期间（年三十至年初三）陪护价格双倍，但应向采购人事前备案并对外公开。  4.每位病人服务结束时应由病人（家属）、项目负责人签字确认，确认单应包含服务时间。  5.一对二的服务形式，有时间和服务内容限制，要在服务合理数量病人时，保证在达成协议的时间内完成服务项目，并达到标准。  6.不得擅自抬高服务价格。  7.除已约定的服务项目外，本项目服务期间新增加的服务项目收费标准最高限价由采购人与成交供应商根据市场价格共同商定。  8.陪护管理人员应根据患者的病情和自理能力确定陪护级别和价格，实行动态调整。  9.结账时间：陪护时间以24小时为计算单位，小于8小时以半天计算。服务费用结算时间节点以每天中午12:00为准。 | | | |

**2、服务标准**

**2.1总体要求**

（1）清洁处置：协助患者洗脸、洗手、口腔照护（刷牙、漱口）、梳头、洗头发、洗脚或泡脚、擦澡或协助洗澡、更换衣服、修剪指甲等。

（2）整理病床、床头柜的卫生，清理患者用品如便器等的卫生，洗涤患者衣物。

（3）协助患者订餐、进餐、饮水、加餐、打开水、清洗餐具等。

（4）协助患者功能锻炼、床下活动，陪同患者散步，给不能自主活动的患者翻身，预防跌倒等。

（5）陪送患者检查，协助转运（不额外收费）。

（6）协助患者排泄大小便，帮助患者留取大小便标本，会阴部清洁等。

（7）协助观察患者一般情况，如输液滴注、有无发热、进食情况等，发现异常情况及时报告医护人员。

（8）在患者或家属同意下为患者购买生活用品。

（9）陪伴患者，为患者提供必要的心理安慰等。

**2.2具体要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务等级 | 收费标准 | 服务内容 | 备注 |
| 一级（1对1） | 280元/人/天 | 1、打开水、买饭、餐后整理、买日用品；  2、整理床单、看护输液、协助入厕；  3、洗脸、洗头、洗脚、刮胡须；  4、协助大小便及便器的清洗、消毒；  5、协助喂饭、服药；  6、翻身、拍背；  7、协助擦身洗澡；  8、协助肢体运动；  9、协助排痰，打流食；  10、陪同病人检查，接送病人；  11、必要时多人协助服务；  12、与病人心里和营养沟通。 |  |
| 二级（1对1） | 240元/人/天 | 1. 打开水、买饭、餐后整理、买日用品； 2. 整理床单、看护输液、协助入厕； 3. 洗脸、洗头、洗脚、刮胡须；   4、协助大小便及便器的清洗、消毒；  5、协助喂饭、服药；  6、翻身、拍背；  7、协助擦身洗澡；  8、协助肢体运动；  9、协助排痰，打流食；  10、陪同病人检查，接送病人。 |  |
| 三级（1对1） | 200元/人/天 | 1、打开水、买饭、餐后整理、买日用品；  2、整理床单、看护输液、协助入厕；  3、洗脸、洗头、洗脚、刮胡须；  4、协助大小便及便器的清洗、消毒；  5、协助喂饭、服药；  6、翻身、拍背；  7、协助擦身洗澡；  8、协助肢体运动。 |  |
| 一级（1对2） | 180元/人/天 | 1、协助患者起居，帮助患者洗头、洗脸、洗手、洗脚、擦身、漱口、修剪指甲、梳头、更换内衣、擦洗等。  2、对生活半自理患者喂水喂食(禁食和鼻饲患者除外)、递送便器及倾倒大小便。  3、保持床单的清洁，根据患者病情需要为患者使用床挡；  4、打开水、买饭、餐后整理、买日用品。  5、整理床单、看护输液、协助入厕；  6、陪同病人检查，接送病人； | 生活不能自理者或有需求者  （全失能） |
| 二级（1对2） | 150元/人/天 | 1、打开水,买饭，餐后整理买日用品；  2、整理床单，看护输液瓶；  3、协助大小便及便器的清洗消毒；  4、协助喂饭,服药；  5、协助擦身洗澡；  6、陪同病人检查，接送病人。 | 病情较为稳定，生活基本自理者  （半失能） |

**（二）服务期限：自合同签订之日起三年，合同一年一签，每年服务期满后，经采购单位审核同意后，在服务价格、政策不变的前提下，双方可协议续签合同，但最多续签二次，每次一年（采购人也有权重新组织采购）。**

**（三）水电等能耗费用：成交人向采购人缴纳水电等能耗费用，最低5万/年，每年结算一次。**

**（四）服务和商务要求：**

1、管理形式：由成交人统一招聘、管理及培训员工。

2、陪护模式：成交人需根据病情提供一对一、一对二模式服务供患者及家属自愿选择（一对二需在病情许可、床位邻近的情况下）。

3、陪护协议：成交人须和患方签订《陪护协议》，明确照护服务内容、收费标准及双方的权利义务等，报医院备案。

4、成交人在医院急诊科每天无偿安排不少于2个担架员，协助急诊科工作。

5、收费标准：

（1）陪护收费标准必须明码标价，明确不同服务内容的收费标准、法定节假日调价幅度等，并在陪护服务工作站、病区护士站等醒目位置公示，同时公布24小时预约联系电话和投诉方式。

（2）成交人须按合同收取陪护费用，并根据患方要求开具发票，不得由陪护人员私自收取。

6、管理要求：

（1）成交人需安排2-3名管理人员驻守在医院，负责陪护日常管理工作，并与医院进行定期沟通、协调和反馈。管理人员须由具有医院陪护管理经验的人员担任，如不符合要求，采购人有权责令成交人随时更换。

（2）成交人须保证本院陪护人员的数量，以满足临床需要，并提供24小时连续陪护服务。接到患方陪护需求后半小时内须回应是否有陪护，1小时内到岗。

（3）成交人对违规、违纪、违反职业道德的陪护人员应严肃处理，采购人有权要求成交人对上述陪护人员及考核不合格的陪护人员责令劝退。

（4）成交人须有完善的管理制度。成交人同患方签订服务协议时，应在陪护人员、患方共同对服务内容、时限、人员、费用等均没有异议的情况下签订服务协议。

（5）成交人应建立陪护人员个人档案，记录陪护人员历程陪护记录、培训经历、陪护质量反馈及身体健康状况等。

（6）所有陪护人员的衣物、生活日用品集中管理。

（7）成交人负责日常陪护管理工作，并持续对陪护人员进行岗位技能、职业道德和各种安全知识的培训，同时附有培训记录和课程内容。要求陪护人员切实贯彻执行医院的各项规章制度。

7、陪护人员要求：

（1）遵纪守法，在提供照护服务过程中服从医院和陪护公司双重管理。具备一定的陪护管理经验，有陪护工作背景者最佳。能积极沟通，听取客户对陪护管理工作的意见。负责对陪护的管理、指导、培训。保证24小时有管理人员，如遇突发状况，能及时对突发事件进行协调解决。保证入住科室陪护均有组长管理，以便联系及时处理问题。

（2）年龄原则上在 18-60周岁,身体健康可适当放宽到65周岁，小学及以上文化程度。

（3）提供具有相应资质医疗机构出具的有效期内的健康证明或二级及以上医院近一年内出具的体检报告，无精神病史和各类传染病，无严重的皮肤病和严重的药物过敏。

（4）母婴陪护年龄要求30-55周岁，需提供3个月内的幽门螺旋杆菌检测、妇科检测阴性报告等，对于承担母婴照护的陪护，须有相关培训证书。

（5）陪护人员上岗前需接受一定时间的模块化照护服务工作培训(具体培训内容由各市相关部门制定)，培训内容包括患者生活照护基本知识、基本技能、服务规范及照护安全知识等。对中断照护工作一年及以上的，须重新培训后上岗。

（6）陪护人员需有爱心，责任心。在陪护期间，尊重患者人格，保护患者隐私，不得损害患者正当利益。

（7）统一着装，佩戴工作牌，遵守医院及科室的各项规章制度，遵守劳动纪律，不准扎堆聊天，不能串岗。

（8）明确工作职责，严禁代替护士从事照护技术性操作工作。其工作范围主要是患者的日常生活照护，要服从病区护士长的安排，配合做好病房管理工作，不能干涉正常的医疗、护理工作。

（9）陪护人员需严格遵守医院的规章制度，不得擅自翻阅、复印、拍照、抄录病历及其他医疗文件，不得私自取用医用物品（如患者被服、手套、纱布、棉签等）；尊重患者隐私，不能谈论患者的病情；不与患者同床睡觉，不得占用病房空床。

（10）陪护人员严禁向患者或家属索要钱物；不得向患者或家属兜售任何物品；不得向患者及家属提出与工作无关的任何要求；陪护期间不得干私活，节约用水、用电；无陪护期间不得在病区逗留、串门。

（11）陪护人员不得以任何理由，拒绝重危患者的陪护；不得私自接单患者或作为中介介绍患者。

（12）不允许陪护人员向患者或家属方索要餐费，陪护人员自行解决就餐。

（13）能够体现对陪护工作的专业性；对陪护管理有丰富经验；对不同服务对象能够提供不同层次的服务；定期测评客户满意度，并不断改进管理方法及服务质量；陪护要服从科室管理，不允许私自代管其他病人，乱收费，乱窜病房；陪护人员统一服装，不能在科室内抽烟、喝酒。针对目前医院陪护状况制定详细的服务方案。

（14）服务期间如发生陪护在病房内使用医院禁止的电器设备、长期卧床病人发生跌倒、坠床等问题，成交人承担全部责任。

（15）语言要求：要估计病人的教育程度及理解力，选择合适的语言来表达。语言内容要严谨、符合伦理道德原则。语言的情感沟通是陪护与患者之间感情的“桥梁”，应满腔热情地面对病人，将病人的爱心、同情心和真诚相助的情感融在言语中。如早上病人醒来，微笑对病人说：“您晚上睡的好吗？”“今天天气真好！我打开窗户交换一下空气，行吗？”。对病人的隐私如生理缺陷、精神病、性病等要保密，病人不愿意陈述的内容不要问，更不能向别人散布。

8、采购人的权利和义务：

（1）采购人有权对成交人具体的经营活动进行监督和指导。

（2）采购人准许成交人在采购人场所开展陪护经营活动，采购人不承担成交人在管理过程中产生的任何费用。

（3）采购人有权要求成交人遵守医院的相关规章制度，根据各病区专科特点由护士长负责本病区陪护人员的监督和指导工作。

（4）成交人在服务期间，被患者或家属在一月之内四次投诉，经查实确是服务原因，甲方有权无条件中止合同，并赔偿因此导致的甲方损失。成交人在提供服务期间因过错造成的纠纷和损失医院不承担任何责任。

（5）如成交人与患者及家属出现纠纷，采购人有权维持医疗场所秩序。

（6）采购人有维护医院正常秩序的义务，对于院内影响成交人工作的人员，必要时通知保卫科协助科室清理，以确保成交人正常开展工作。

9、成交人的权利和义务：

（1）成交人不得以采购人或其他名义从事患者陪护工作及其他事项，不得做出损害采购人权益的行为，否则采购人有权单方解除合同，造成损失的由成交人承担相应的损失赔偿责任。

（2）未经采购人同意，成交人不得以任何形式转租、转让、抵押采购人区域及合同内容，只从事采购人认可的陪护工作；否则采购人有权单方面终止合同，并保留进一步追究成交人责任的权利。在合同期间，成交人任何重大变动或法律事宜均应通知采购人。

（3）成交人不得以采购人的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与采购人无关。

（4）未经采购人同意，成交人无权在医院任何区域中从事任何广告活动或类似宣传，采购人有权依照广告法和采购人相关的规定责令成交人限期改正；但采购人在该区域发布的广告宣传保证不致影响成交人的正常工作。

（5）成交人需确保患者安全（包括隐私安全），如在陪护期间，由于陪护人员的原因，造成患者坠床、跌倒、烫伤或其他损害引起纠纷的，由成交人自行承担相应责任，与采购人无关。成交人与患者的其他纠纷，由成交人与患方自行解决并承担相应的责任，与采购人无关。如上述纠纷导致采购人对外承担赔偿责任的，采购人有权向成交人进行追偿。

（6）陪护人员的自身安全、社会保险、工资发放、劳动纠纷、意外保险、责任保险等由成交人自行承担。在合同执行期间，陪护人员发生各种工伤事故或意外伤害，概由成交人承担全部责任及相关法律责任，采购人不承担任何责任。

（7）成交人服务期满或因其他原因结束服务时，成交人应主动与患方、接任成交人做好交接工作，将采购人的设施、设备等财物经采购人确认后交还采购人。

（8）根据上级文件要求，为推进“无陪护”病房试点工作，成交人须无条件配合医院建设无陪护病房工作。

**三、考核办法**

**采购人每月对其服务质量进行考核，年度内有3次考核不合格的（合格分值为70分），采购人有权解除合同。年度考评为本年度内所有月份考核的平均分，平均分达80分及以上的可续签下一年度合同。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核标准细则** | **考核分值** | **最高扣分** |
| 1 | 成交供应商接到科室通知后，必须在半小时内派人到患者床边商谈相关事项。 | 每发现一次在规定时间内到场，扣0.5分。 | 5分 |
| 2 | 成交供应商与患者或家属双方在自愿基础上达成用人意向后，必须签署用工协议：明确用工性质、用工时间、服务项目及标准、收费价格等，双方各执一份。 | 每发现一次未按规定签署，扣0.5分 | 5分 |
| 3 | 成交单位管理人员定期对患者或家属就服务质量进行访视（开始提供服务第二天必须进行访视1次，以后每周每个患者至少1次，长期服务者每月至少1次），服务结束必须征求患者意见。 | 发现有一例未访视，扣0.5分 | 5分 |
| 4 | 及时根据科室、患者或家属要求，调整或派遣服务人员。 | 发现拒绝调整或不及时调整，每次扣0.5分 | 5分 |
| 5 | 收费价格应根据成交供应商与采购人双方协商制定的价格收取，成交供应商不得单方随意调整价格，如需调整，成交供应商必须书面提出申请及调价的依据。 | 发现恶间抬高价格或私自抬高价格，每次扣1分 | 10分 |
| 6 | 接到患者或家属投诉后，必须及时派管理人员前去调查、协商处理，对纠纷处理及时、妥善，不得影响采购人正常医疗秩序。 | 接到投诉后，不及时处理或不处理，且影响恶劣的，每次扣2分 | 20分 |
| 7 | 成交供应商所派员工必须着统一的工作装、头发、鞋子整洁、不戴戒指、耳环不超过耳垂，不穿拖鞋、挂工作胸牌。工作期间不得随意串门聊天，不得高声谈话，不得在病房打牌、喝酒等。 | 发现一次扣0.5分 | 5分 |
| 8 | 不私自在病房接活，不额外以各种理由收取患者钱物、不搭车开药等，不得直接接触现金，不得向患者推销任何产品、服务及其他医院等。 | 每发现一次扣1分 | 10分 |
| 9 | 服务人员必须按服务项目和标准按时、保质完成服务内容。 | 每发现一次扣0.5分 | 5分 |
| 10 | 患者总体满意度达85%以上。 | 满意度达不到85%的，每次扣0.2分 | 5分 |
| 11 | 成交供应商员工服务期间要共同维护所在病房环境，保持安静、整洁、舒适、安全，如发现同病室患者突发病情变化或发现突发状况，迅速报告护士。 | 未及时报告的，每次扣0.5分 | 5分 |
| 12 | 成交供应商员工服务期间必须服从所在科室护士长的管理和考核。 | 不服从管理和考核，每次扣5分 | 20分 |

### **四、其他要求**

### 响应人提供的证明材料须清晰地反映评审内容，如因材料模糊不清，导致磋商小组无法辨认的，磋商小组可以不予认可，一切后果由响应人自行承担。