**第一部分 项目需求**

**一、招标项目名称**

扬州大学附属医院2025-2028年度病房陪护（护工)管理服务项目

**二、招标项目简要说明及预算金额**

1.为提供优质服务、改善患者就医体验，提高患者满意度，现扬州大学附属医院对普通病房陪护（护工)和产科病房陪护（护工）管理服务项目进行采购。

2.服务预算：

预算金额：采购方收取投标公司培训考核管理费：A包（普通病房陪护（护工)）：100万元整/年，B包（产科病房陪护（护工））：12万元整/年（投标报价不得低于预算金额，否则作废标处理）。投标人可以选择其中任一包投标，也可以兼投不可兼中（开标顺序：A→B）。

3.采购需求：详见招标文件项目需求。

4.合同履行期限：本项目服务期限3年，本合同首签一年（自签订合同之日起计），考核合格的情况下，采购人与中标人可签订下一年合同，合同一年一签。

**A包：住院患者普通陪护（护工）管理服务项目需求**

**一、项目概况**

扬州大学附属医院（扬州市第一人民医院），创建于1960年，系扬州大学直属附属医院，是省教育厅、省卫健委共建单位，是一所集医疗、教学、科研、急救、预防、康复为一体的综合性三级甲等医院。医院拥有东、西两个院区，占地138.2亩，总建筑面积约17万平方米。医院实行一院两区一体化管理，东西区开放床位约1800张，门急诊量186万人次/年，出院患者8.8万人次/年。东西院开放病区42个。

**二、服务范围**

服务项目：扬州大学附属医院东西区住院患者有偿提供生活照料服务。

**三、采购需求**

1. 服务人员：

投标时，本项目护工能充分满足住院患者需求或大于80人次/日，含*为医院指定的患者提供24小时免费理发服务*。投标人应根据现场的实际情况进行测算，提供优化、合理的服务方案、人员配置及管理方案。

投标人提供的所有服务应符合招标文件的要求，并严格参照医院最新相关制度标准执行。投标人在服务时应满足采购人的实际需求，服务期内服务标准的变更包含在投标报价中。

2.服务期限：

本项目服务期三年（自合同签订之日起计），合同首签壹年，考核合格的情况下，采购人与中标人可签订下一年合同。

3.服务管理费预算：

预算金额：采购人收取投标人培训考核管理费：100万元整/年，叁年总价300万元整。

4.服务管理费用：

在合同生效以及完成交接后开始计算服务期，根据先提供服务后收取原则，经采购人于月底对服务考核合格后，收取上月管理费。

5.服务范围：

包含东、西医院区域所有病区（包括后期新增和调整的病区，不包含产科病房母婴陪护）

6.服务办公用房及水电费：

6.1采购人在合同时间内无偿提供一定面积的办公用房一间，产权归采购人所有。

6.2 采购人提供护工需要的水电使用，投标人需注意节能使用。如采购人发现投标人有浪费行为，将进行警告，三次警告无果，将按浪费行为的三倍价格向投标人收取。

四、服务具体要求

（一）服务总体要求：

1.服务目标：围绕“以病人为中心、服务于临床、精细管理、用心服务、安全可靠”的服务理念。增加生活照料服务供给，有利于精准对接人民群众多样化、多层次的健康需求。护工人员均应持证上岗，严格按护工职责、相关操作规程及服务内容做好生活照料。

2.要求：具备良好的职业道德、协作意识和人文关怀素养；熟悉医疗机构规章制度和护工岗位职责。掌握生活照护的基本知识和技能，消毒隔离的基本知识和技术，沟通的基本技巧和方法；具备安全意识，掌握安全防护、急救的基本知识和技术；常用药物服用的基本知识和方法；生命体征正常值等。

3.投标人需自有或承诺中标后有相应岗位充足的后备人员储备。护工管理人员应建立24小时值班制，以保证患者及时请到护工。为保障服务质量、管理、责任上的统一，护工标的内容不允许二次转包。

4.投标人需建立各类制度和应急预案（如医院公共突发事件的保障、生产安全、特殊事件、应急事件等突发事件的处理等），并培训相关人员达到相关要求，按照预案实施。

5.投标人需制定各岗位较为详尽的培训计划及培训方案，定期开展员工培训，培训台账资料及时完善，须每月理论培训+操作考核，（如遇院内有重大事件需配合完成培训与考核）。凡新招聘的护工员工须进行岗前培训，经理论加操作考核合格后方可上岗，保证招标人正常业务不受影响。

6.投标人需制定的详细的交接计划，保障护工外包服务交接顺利进行。

7.投标人需制定详尽的本项目工作组织实施方案，保障护工外包服务高效运行，根据工作需要，结合医院规章制度，具有各项管理制度、岗位工作标准、各类日巡查表格、操作流程、应急预案等制度内容。

8.投标人需制定完备、科学和先进管理服务方案，按照质量标准、工作流程及培训要求制定工作计划，并按计划完成季、月、周、日工作重点及应急预案演练，并建立相关工作台账，每月汇总装订上交主管部门，以提升采购人人护工服务水平。公司管理部门须按工作计划跟踪工作状态，监督、检查、考核护工的工作质量和操作流程，应用计算机等现代化管理手段，提高管理效率。人员管理、工作调度、工作反馈考核等应做到信息化管理。

9.投标人对其在我院医疗服务区域内从事患者护工服务的人员，统一建立档案进行管理。需人员结构合理，分工明确。员工持有相关专业所需的上岗证。所有人员要求身体素质好，懂礼貌，善服务，无不良行为记录，身心健康（每年必须按规范至少体检一次，合格后方可上岗，费用自理，确保健康证在有效期内），重要岗位（主管经理等）人员，经采购人考核通过方可录用，项目管理人员需要具有丰富的工作经验，较强的沟通和承压能力。

10.投标人需严格执行保密管理制度，包含院方及患者个人信息、病情、隐私等必须严格按照保密管理要求，严格把关人员素质，做到相关内容不外传、相关资料不外带。

11.投标人需配合采购人做好迎接各类检查和突发性公共卫生事件等工作。

12.实行百分倒扣考核奖罚制，建立考核小组，通过定期检查和不定期抽查，对不符合考核要求的罚款，通过考核机制促进服务单位管理服务质量的提升。

13.因工作调整岗位时，中标企业应向采购人报告批准，护理员数量配备按合同履行。护理员与患者比例合适。（如遇疫情发生根据院感要求执行）

14.管理团队每周对所服务科室的护工工作质量及服务内容的落实情况进行检查并建立台账，主管每日至所辖服务区域对照工作标准完成相关检查并记录，同时主动征求院方监管部门和被服务科室及患者的意见和建议，针对提出的问题及时落实整改到位；同时院方每年组织各被服务部门对护工服务总体进行综合检查及考核，考核成绩纳入年终合同评价。

15、接到投诉须在半小时内（非工作时间段4小时内）积极响应，处理、协调所投诉患者、家属及科室的投诉意见，认真对待、妥善处理投诉意见，确保投诉得到落实，并持续改进到位。

16、公司项目启动与转场时，公司必须自行按国家相关法律法规妥善安排护工所有用工人员，并做好财、物、台账交接工作，不得影响医院正常运转。本次招标产生新的中标方，中标方须自中标通知书发出之日起，应积极与采购方原护工公司联系协商，并在1周内完成与原护工公司的交接工作，否则，视为中标方不具备合同履约能力，将取消其中标资格，由此造成的一切后果由中标方负责。

17、改善服务要求

17.1护工公司要负责处理与陪护相关不良事件如：投诉、纠纷、病人跌倒及赔付，保证护工工作有序规范的安全运行。

17.2护工公司做好日常管理，加强巡查，每位服务的出院患者均应完成满意度测评并做好分析、评价，整改，整改计划等相关内容整理成册月初上交管理部门。（提供智能化的患者满意度测评软件），了解医院各部门的要求，及时调整服务策略，改善服务水平。

17.3在服务过程中不断完善服务模式，创新性的推出新举措，不断提升服务质量。

**五、考核内容及考核办法**

为加强对服务项目的管理和监督,保证护工服务质量,采购人按以下内容和标准对乙双方进行考核：

1、采购人相关职能部门对投标人的日常管理及所有服务项目有权进行监督。

2、采购人对投标人的服务项目、服务质量等进行考核。要求投标人人员配证（加照片上岗），有缺额时应向采购人护工管理中心报告备案。

3、考核办法采取定期和不定期抽查相结合。

3.1定期：每月一次，由被服务病区护理人员考核；每次考核后投标人应针对不足之处提出整改措施并在一周内落实整改到位，填报《护工检查考核记录督查、整改、持续改进表》

3.2不定期：由后勤保障处和被服务病区对投标人的服务质量进行检查，采取联合检查、日常督查、暗查、夜查、节假日、随机检查等方式对服务质量进行效果评定，并根据检查结果发放质量问题整改通知书；护工公司按采购人要求上交整改措施及效果，如未按期整改每次扣罚300元，每月累计以扣罚。全年进行综合满意度打分，进行公开评议。

4、考核内容：

4.1公司应每周至少1次（至少2个病区）组织经理和主管联合检查；主管每天现场指导监督护工的质量并做好记录，公司每月底将所有检查监督的记录资料交物业管理科审查。逾期未上交检查结果扣100元。

4.2公司管理人员未执行排班管理规定的一次扣1000元，有值班未行使监督职责扣500元。

4.3请销假相关事宜：公司人员请假需要上报物业管理科。

4.4公司管理人员服从物业管理科管理，如不服从管理，将视情节轻重扣罚500—5000元，护工服从病房管理，如不服从管理，将视情节轻重扣罚200—2000元。

4.5保证护工人力资源充足，确保在病患需要服务时，第一时间安排护工上岗；结合医院实际情况，备有80-100名护工人员。

4.6考核及考评结果与对投标人当月扣款，以及合同是否终止、续签挂钩。

**三、双方责任：**

（一）采购人责任

1、采购人可以向投标人管理人员免费提供一间办公场所，投标人应根据项目实际情况添加购置所需办公用品。

2、尊重投标人对工作人员管理，支持投标人开展工作，爱惜投标人劳动成果。

3、每月根据服务科室质量考核表及出院患者满意度调查表对投标人工作进行考核，客观公正地对投标人工作进行评价，有权对投标人服务提出意见和建议。

4、采购人对投标人的服务不满意时，有权提出异议和要求更换有人员。

5、采购人不得安排投标人人员从事与医疗技术有关的工作（投标人有权拒绝）。

（二）投标人责任

1、按照合同约定要求认真履行投标人职责，同时必须按照招投标文件和合同确定的人数派出相关人员从事服务工作。中标护工管理公司在合同执行期间，须接受采购方的监管。

2、确保安全生产：有安全生产管理制度；有目标、计划、措施及反馈；有安全管理教育制度；应急预案。做好各项培训与考核（培训每月不少于一次，包含PPT课件、签到表、考核试卷和操作视频，成绩汇总分析等）。根据三级甲等医院要求参加江苏省护理学会颁发得江苏省医疗护理员岗位培训证书，严格执行规章制度与工作流程，因投标人处理不当或响应不及时引起的不良事件：如病人跌倒、烫伤、火灾等所造成的一切后果及损失，由投标人承担。

3、项目负责人按疫情防控要求做好所有员工的健康监测，按院感要求及疫情防控需要及时上报。

4、遵守采购人规章制度，不介入采购人医疗活动，不利用工作之便在医院从事与本职工作无关的活动。

5、投标人应负责为其派出人员依法办理用工手续，并承担其人员的工资报酬、劳保福利、养老保险等全部用工费用，投标人人员发生工伤事故的、人事、工作纠纷的投标人自行解决并承担全部责任。同时做好工人的相关福利工作。

6、依法进行用工管理，按采购人要求对不称职人员及时撤换，对所有上岗人员应定期进行业务培训，培训达标后上岗，上岗后需征求服务区域主管意见。需持证上岗（培训费投标人自理）。

7、加强对聘用人员的职业道德和安全意识教育，爱护公共财物，节约使用水、电、气。由于投标人人员在日常工作中给采购人的设施、材料及病人物品造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

8、制定切实可行的管理制度和工作流程，对承包范围内的工作要认真进行自查自纠，确保服务质量。自觉接受采购人的监督和检查，积极采纳采购人合理化建议，并负责处理有关投诉。项目经理与主管每周一次进行各区域的联合巡查，每日各自巡查主管区域，及时处理现场问题，与区域内院方主管人员进行沟通，做好每日巡查及沟通记录。

9、每月20号前向采购人报送下月工作计划及上月工作小结,工作小结应包括对工作完成情况、存在问题、原因分析整改措施、整改效果及实际用工情况。运用现代化管理工具例如（PDCA）对管理中重点问题包括不良事件进行追踪检查。

10、投标人在召开管理层工作会议或职工会议时应根据需要一年不少于2次邀请采购人相关人员列席会议。

11、投标人派驻本院的项目负责人、项目经理、主管、收费员必须与投标文件一致，不得换人，否则算投标人自动毁约。项目经理、主管、收费员必须驻场管理，项目经理及主管在工作日离开本院时,应向采购人请假。

12、因管理不到位、工作流程不合理的原因而造成第三方损失或纠纷的，由公司负责处理，采购人可参与（费用由投标人承担）。

13、 投标人在项目实施过程中，非不可抗力因素或未经采购人同意，每调整1个主管人员加扣500元，项目经理、主管变动或其他人员变动的，发现该项目参与人员的学历、证件或工作经验经历有不实的，和与投标文件不符的，采购人有权免责终止合同。

**四、违约责任**

1、投标人不履行合同或履行该合同不符合合同约定，投标人应向采购人支付拾万元的违约金，违约金在履约保证金中扣除。因投标人违约造成采购人损失的，由投标人承担相应的损失费用。

2、投标人如延迟履行合同或不完全履行合同，除支付违约金外投标人仍应实际履行合同，采购人也有权提前免责解除合同，且有权要求投标人承担因投标人违约给采购人造成的经济损失。

3、甲、乙双方因不可抗力不能及时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在10天内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行，如何履行等问题，可由双方协商解决。确定为不可抗力原因造成的损失免予承担责任。

4、无论是合同期满或其他情况,投标人在撤离医院前,要进行财产清理,投标人需将采购人交付使用的财产物资完整地移交给采购人。对撤出物品要经过甲乙双方共同认定，故意损坏的需按原价赔偿。

**五、对招标有关项目的说明**

1、中标人办公所需水电费用由医院承担,医院有权制定标准并给予考核。

2、采购人可以向投标人管理人员免费提供一间办公场所，投标人应根据项目实际情况添加购置所需办公用品。

3、中标人自备考勤设备、信息化管理软件系统和打印机等办公设备。

4、中标人的各岗位员工要统一服装，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤，每周不少于1次。中标后协议开始执行时所有人员一律更换为新工作服和工号牌。

5、中标人有岗前培训机制，服务人员100%经过岗前培训合格后方可上岗。同时必须提交岗前培训记录。

6、未经医院同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

7、中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个护工服务系统安全、高效、有序和有计划地运转。

8、中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

9、中标人自行负责其招聘员工的一切工资；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，如发生劳动人事纠纷或因投标方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由中标方承担。

10、所有员工须提供由有资质部门发放的健康证明才能上岗（相关费用由中标方负责）。

**六、人员要求**

1. 所有人员：身心健康，无影响正常工作的基础性疾病和残疾，无不良嗜好；职业道德良好，无不良劣渍，无犯罪记录；熟悉岗位职责、操作程序；文明用语、礼貌待客；人员着装统一，仪表整洁，用语规范，挂牌上岗；按时上下班，上班时间不得串岗。投标人必须按招标文件和标准要求为所有员工体检一次，体检结果汇总须报院方主管部门存档。
2. 两院区护工不少于80人，两院区可机动调配（自行承诺，格式自拟）。
3. 护工年龄：女≤55岁，男≤60岁。学历及资质：必须经相关部门或授权部门进行专业培训、考核，取得相应的资质证书（具有国家人社部门颁发的护士执业证书或初级及以上护理员资质证书或江苏省护理学会颁发的医疗护理员岗位培训证书）且具备以下条件之一：（1）持有初中及以上学历；（2）有从事病人陪护工作经验，经培训考核合格者。
4. 项目经理：55 周岁（含）以下，大专及以上文化程度；具有2年及以上类似综合医疗机构服务内容的护工管理项目经理从业经历，责任心强，具备较强的组织和沟通能力，有丰富的部门管理经验，须持有效期内的由有资质部门发放的健康证。
5. 主管：在类似医疗机构从事护工管理工作2年，50 周岁（含）以下，中级及以上护理员资质证书。
6. 收款员：从事会计工作不少于2年，50 周岁（含）以下。

**七、收费流程：**

病人有服务需求时，由采购人科室及时通知投标人。投标人与病人协商后签字认可，提供服务，由投标人直接向患者收取服务费用。收费标准调整必须经采购人审核同意。

**报价一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务模式** | **服务价格** |
| 以病区为单元的小组化生活护理模式为主，一对一服务为辅。按照病区的生活护理需求量，配比固定数量的生活护理员，小组化作业，12小时轮班制，巡回服务； | Ⅲ级护理90元/人/天(病情稳定生活能自理者)Ⅱ级护理120元/人/天(病情较稳定生活基本能自理)Ⅰ级护理160元/人/天(生活不能自理或有需求者)特级护理200~220元/人/天(病情较重或家属有特殊要求者) |

**普通病房陪护（护工）工作质量检查表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核** | **考核内容** | **扣分标准** | **扣分** |
| **基本要求（10%）** | 1.按要求着装，仪表端庄；文明用语，微笑服务，礼貌待人。 | 一人不符扣1分 |  |
| 2.无有效投诉。 | 有投诉扣5分 |  |
| 3.熟悉本职工作中应知应会的知识。 | 不知晓扣2分 |  |
| **行为规范 （15%）** | 4.认真执行岗位职责，严格遵守公司规章制度、操作常规及流程. | 一项不符扣2分 |  |
| 5.服从医生、护士及主管的管理，不得与病人家属、医生、护士发生口角。 | 一人不符扣2分 |  |
| 6.上班不玩手机，不扎堆聊天，不脱岗，不吃零食。不暗示和索取病人的食物与钱财，不将私人物品带入病区内。 | 一人不符扣2分 |  |
| 7.进入病房先敲门，未经病人允许不随便动、拿病人的物品，做到三轻（走路轻、说话轻、动作轻）。 | 一项不符扣2分 |  |
| 8.不得参与专业医疗护理活动、医疗技术工作。 | 一项不符扣2分 |  |
| 9.爱护公物、节约能源。 | 一项不符扣2分 |  |
| 10.不得窃取医院财务，私用医疗器械、药品、敷料。 | 一项不符扣3分 |  |
| **床单元质量（15%）** | 11.协助保洁工人做好病房卫生，床头柜物品摆放整齐,床下无杂物，便器、盆类上架。 | 一项不符扣2分 |  |
| 12.根据等级护理护理要求每周及时更换床上用品，必要时随脏随换。 | 一项不符扣2分 |  |
| 13.掌握消毒液浓度，做好消毒隔离工作，防止交叉感染。做好垃圾分类处理。 | 一项不符扣2分 |  |
| **陪护工作质量（60%）** | 14.知晓病人的输液速度，并注意观察，如有改变及时告知护士，保持各导管顺畅，防止管道受压扭曲、拉扯，发现问题及时通知护士。 | 一项不符扣2分 |  |
| 15.查房时陪护在病人身边，掌握病人病情，饮食及分级护理的注意事项，配合医生、护士做好病人的生活服务。 | 一项不符扣2分 |  |
| 16.维护病人的舒适，保持病人皮肤的完整性，按要求为病人喂食、喂水、翻身、拍背、擦浴、洗漱、梳头、床上洗头等，做到“三短，六洁”。 | 一项不符扣2分 |  |
| 17.病人衣服保持清洁、干燥、平整，如有需要及时更换。协助病人大小便，及时清洗便器，服务中注意保护好病人的隐私。 | 一项不符扣2分 |  |
| 18.注意病人精神状态，睡眠情况，情绪不稳定要严密看管，并及时告知管床医生及护士及病人家属。 | 一项不符扣2分 |  |
| 19.一对一陪护病人的岗位，夜间能随叫随醒。不能擅离职守，带病人离开病区要经医务人员同意；严格遵守请假制度。如有特发情况上报上报主管及医护人员。 | 一项不符扣2分 |  |
| **得分** |  |  |  |

被检查人： 检查人： 检查时间：

**护工公司服务行为考核表（病区）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考核标准与要求** | **评分标准** | **扣分** |
| **公司行为** | 1.严格执行护工管理办法。2.遵守医院各项规章制度。 | 10分，一项不符合要求扣5分 |  |
| **规范用工** | 3.护工备有具护工证、身份证、健康证。4先培训后上岗。5.每月有培训记录及上岗前培训记录。 | 12分，一项不符合要求扣 2分 |  |
| **管理人员行为** | 6.着装规范，不穿高跟鞋、响底鞋。7.佩戴工号牌。8语言文明。9不在医院公共场所高声谈笑。10.主动对护工工作进行考核指导并有记录。11.及时满足病人陪护需求。 | 12分，一项不符合要求扣 2分 |  |
| **合同履行** | 12.无病人及家属投诉。13.不在病区内堆放行李，收集、堆放废品。14.不聚集在公共场所高声谈笑。15.护工之间争吵影响病区医疗秩序，造成严重影响的，不得在本院从事护工工作。16.不当班的护工不在病区留宿或在医院其他场所睡觉。17.不私拿医院物品、病人财物。18.有收费公示、规范收费。19.有收费收据第二联交护士长。20.公司领导每月督查，参加例会并有记录。21.管理人员达到合同规定数量。22.12小时值班护工，休息期间不得兼职。23.护理员数量配备按合同履行。护理员与患者比例合适。一对多，1个护理员最多护理3个患者。一对一，1个护理员护理1个患者。 | 50分，一项不符合要求扣2分有病人及家属投诉。（扣10分/次） |  |
| **其他** | 其他违反合约情况。发生排斥患者自带陪护行为，一次性扣16分。 | 16分，一项不符合要求扣2分 |  |

检查人： 检查时间：

备注：考核分为90分合格，每下降1分扣公司费用壹佰元。病区护工考核低于85分，在护工公司考核中扣10分/病区。

**护理员岗位职责**

1.在病区护士长和护士的业务指导下，担任照顾患者的生活护理工作。

2.负责照顾患者的起居，帮助患者洗脸、漱口、洗头、洗脚、洗澡等。协助患者进食、饮水、排尿、排便。保持床单元清洁、整齐、干燥、平整、无污迹、无多余物品。

3.协助患者完成医嘱内的全部生活护理内容。

4.帮助清洁和消毒的患者脸盆、茶具、痰盂、便器等用具。注意保持病室整洁。

5.护送患者体检、理疗、康复治疗等检查，患者的有关情况及时汇报护士和医生。

**护理员岗位服务纪律“八不准”**

1.不准私自向患者及其家属解释病情。

2.不准为患者调节氧气开关，更换或加减湿化瓶内蒸馏水。

3.不准私自取或接输液，调节输液速度及拔除输液管。

4.不准擅自替病人更换、拔除各种引流管，引流液也要待护士观察后可协助倒清。

5.不准私自为患者灌热水袋热敷，以免烫伤患者皮肤。

6.不得更改脱卸新生儿手记及胸牌。

7.不得随意喂新生儿母乳以外的食品、饮料及其他人的母乳。

8.不得擅自携带新生儿出病区，不得手抱新生儿在病区内随意走动。

**八、其他**

1. 投标人需提供模式及费用报价表。支付采购人陪护管理、培训考核费方案。
2. 投标人需提供针对本项目整体管理、人员配置及岗位职责及具体实施方案。
3. 投标人需提供针对本项目陪护服务的供给和运行管理模式（含信息化管理）。
4. 投标人需提供针对本项目安全管理方案，风险辨识与评价，安全生产管理制度等各项管理制度，如何满足患者陪护服务需求、费用结算方式，管理保障措施。
5. 投标人需提供针对本项目管理和陪护人员培训方案，方案中有完善的员工培训、考核体系等。
6. 投标人需提供结合本项目的实际情况制定的各项操作流程及质量标准、质量控制管理规范，服务过程的监督机制。
7. 投标人需提供结合本项目的消毒隔离方案（含疫情防控）
8. 投标人需提供结合本项目的应急预案，突发情况处理方案及责任及事故纠纷的预防解决措施。
9. 投标人需提供进场交接方案（须无条件接受现人员，本人不愿继续的除外；如空缺人员较多，需提出解决方案）
10. 采购人不负责中标供应商所有工作人员的衣食住行等非合同约定事项。
11. 供应商在签订合同后15天内时应向采购人提供派入服务人员花名册。

**B包：产科病房陪护（护工）管理服务项目需求**

**一、项目概况**

1、扬州大学附属医院护工管理服务项目简介：扬州大学附属医院（扬州市第一人民医院），创建于1960年，系扬州大学唯一直属附属医院，是省教育厅省卫健委共建单位，是一所集医疗、教学、科研、急救、预防、康复为一体的综合性三级甲等医院。医院拥有东、西两个院区，占地136.6亩，东区泰州路45号，占地33.22亩，西区邗江中路368号，占地103.38亩，总建筑面积约17万平方米。室外面积约44597平方米，医院实行一院两区一体化管理，东西区各1个病房，2024年产科东西区新生儿出生共计约2560人次。为东、西区产科病房孕产妇和新生儿自行申请并提供有偿生活照料服务及围产期的健康指导等。

**二、服务范围**

服务项目：为扬州大学附属医院东西区产科病房孕产妇和新生儿提供有偿生活照料服务及围产期得健康指导等。

**三、采购需求**

1. 服务人员：

投标时，本项目护工满足产科病房需求为准。投标人应根据现场的实际情况进行测算，提供优化、合理的服务方案与人员配置及管理方案。

投标人提供的所有服务应符合招标文件的要求，并严格参照《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》及《关于颁布医疗护理员国家职业标准的通知》（人社厅〔2024〕21号）文件要求及医院最新相关制度标准执行。投标人在服务时应满足采购人的实际需求，服务期内服务标准的变更包含在投标报价中。

2.服务期限：

本项目服务期三年（自合同签订之日起计），合同首签壹年，考核合格的情况下，采购人与中标人可签订下一年合同。

3.服务管理费预算：

预算金额：采购方收取投标公司培训考核管理费：12万元整/年，叁年总价 36万元整。

4.服务费费用：

在合同生效以及完成交接后开始计算服务期，根据先提供服务后收取原则，经招标人于月底对服务考核合格后，收取上月培训考核管理费。

5.服务范围：

包含东西医院区域产科病房。

6.服务办公用房及水电费：

6.1采购人在合同时间内仅无偿提供一定面积的办公用房一间，产权归采购人所有。

6.2 采购人提供护工需要的水电使用，投标人需注意节能使用。如采购人发现投标人有浪费行为，将进行警告，三次警告无果，将按浪费行为的三倍价格向投标人收取。

四、服务具体要求

（一）服务总体要求：

1.服务目标：围绕“以病人为中心、服务于临床、精细管理、用心服务、安全可靠”的服务理念。增加护理服务供给，有利于精准对接人民群众多样化、多层次的健康需求。护工人员均应持证上岗，严格按护工职责、相关操作规程及服务内容做好孕产妇和新生儿提供生活照料服务及围产期得健康指导等。

2.要求：了解《中华人民共和国母婴保健法》；熟悉产科常见疾病的临床表现和照护要点。了解产科围产期、产褥期的照护特点，常见并发症的预防和注意事项。熟悉综合医院产科相关规章制度和护理员岗位职责。掌握产妇的生理、心理变化；产妇产褥期营养膳食和生活照护；产褥期产妇焦虑、抑郁等心理问题的识别、预防和应对措施；新生儿的日常照护；新生儿的喂养相关知识和母乳喂养技巧；新生儿意外伤害的预防和应对措施；新生儿的生理特点、常见疾病临床表现及照护要点等。

3.投标人需自有或承诺中标后有相应岗位充足的后备人员储备。护工管理人员应建立24小时值班制，以保证患者及时请到护工。为保障服务质量、管理、责任上的统一，护工标的内容不充许二次转包。

4.投标人需建立各类制度和应急预案（如医院公共突发事件的保障、消防、防灾减灾、生产安全、特殊事件、应急事件等突发事件的处理等），并培训相关人员达到相关要求，按照预案实施。

5.投标人需制定各岗位较为详尽的培训计划及培训方案，定期开展员工培训，培训台账资料及时完善，须每月理论培训+操作考核，（如遇院内有重大事件需配合完成培训与考核）。凡新招聘的护工员工须进行岗前培训，经理论加操作考核合格后方可上岗。（操作附视频）保证招标人正常业务不受影响。

6.投标人需制定的详细的交接计划，保障护工外包服务交接顺利进行。

7.投标人需制定详尽的本项目工作组织实施方案，保障护工外包服务高效运行，根据工作需要，结合医院规章制度，具有各项管理制度、岗位工作标准、各类日巡查表格、工作流程、应急预案等制度内容。

8.投标人需制定完备、科学和先进管理服务方案，按照质量标准、工作流程制定工作计划，按计划完成季、月、周、日工作重点及应急预案演练，并建立相关工作台账。以提升招标人护工服务水平。公司管理部门须按工作计划跟踪工作状态，监督、检查、考核员工的工作质量和操作流程，做好人员管理、工作调度、工作反馈考核等管理工作。

9.投标人需人员结构合理，分工明确。员工有相关专业所需的上岗证。所有人员要求身体素质好，懂礼貌，善服务，无不良行为记录，身心健康（每年必须体检一次，合格后方可上岗），重要岗位（主管经理等）人员必须经采购人考核通过方可录用，护工经理需要具有丰富的工作经验，较强的沟通和承压能力。投标人需执行《中华人民共和国劳动法》有关员工保障的其他规定，由劳动部门查实的，根据查实情况处罚。

10.投标人需严格执行保密管理制度，包含院方及患者个人信息、病情、隐私等必须严格按照保密管理要求，严格把关人员素质，做到相关内容不外传、相关资料不外带。

11.投标人需配合招标人做好迎接各类检查和突发性公共卫生事件等工作。

12.实行百分倒扣考核奖罚制，建立考核小组，通过定期检查和不定期抽查，对不符合考核要求的罚款，通过考核机制促进服务单位管理服务质量的提升。

13.因工作调整岗位时，中标企业应向采购人报告批准，护理员数量配备按合同履行。护理员与患者比例合适。（如遇疫情发生根据院感要求执行）

14.管理团队每周对所服务科室的护工工作质量及服务内容的落实情况进行检查并建立台账，主管每日至所辖服务区域对照工作标准完成相关检查并记录，同时主动征求院方监管部门和被服务科室及患者的意见和建议，针对提出的问题及时落实整改到位；同时院方每半年组织各被服务部门对护工服务总体进行综合检查及考核，考核成绩纳入年终合同综评价。

15、接到投诉须在半小时内（非工作时间段4小时内）积极响应，处理、协调所投诉患者、家属及科室的投诉意见，认真对待、妥善处理投诉意见，确保投诉得到落实，并持续改进到位。

16、公司项目启动与转场时，公司必须自行按国家相关法律法规妥善安排护工所有用工人员，并做好财、物、台账交接工作，不得影响医院正常运转。本次招标产生新的中标方，中标方须自中标通知书发出之日起，应积极与采购方原护工公司联系协商，并在1周内完成与原护工公司的交接工作，否则，由此造成的一切后果由中标方负责。

17、改善服务要求

17.1护工公司要负责处理与陪护相关不良事件如：投诉、纠纷、病人跌倒及赔付，保证护工工作有序规范的安全运行。

17.2护工公司做好日常管理，加强巡查，每位服务的出院患者均应完成满意度测评并做好分析、评价，整改，整改计划等相关内容整理成册月初上交管理部门。（提供患者满意度测评汇总表格），了解医院各部门的要求，及时调整服务策略，改善服务水平。

17.3在服务过程中不断完善服务模式，创新性的推出新举措，不断提升服务质量。

**五、考核内容及考核办法**

为加强对服务项目的管理和监督,保证护工服务质量,采购人按以下内容和标准对乙双方进行考核：

1、采购人相关职能部门对投标人的日常管理及所有服务项目有权进行监督。

2、采购人对投标人的服务项目、服务质量等进行考核。要求投标人人员配证加照片上岗，有缺额时应向采购人护工管理中心报告备案。

3、考核办法采取定期和不定期抽查相结合。

3.1定期：每月一次，由被服务病区护理人员考核；每次考核后投标人应针对不足之处提出整改措施并落实在一周内整改到位，填报《护工检查考核记录督查、整改、持续改进表》

3.2不定期：由后勤保障处和被服务病区对投标人的服务质量进行检查，采取集中联合检查、日常督查、暗查、夜查、节假日、随机检查等方式服务质量进行效果评定，并根据检查结果发放质量问题整改通知书；护工公司按采购人要求上交整改措施及效果，如未按期整改每次扣罚300元，每月累计以扣罚。全年进行综合满意度打分，进行公开评议。

4、考核内容：

4.1公司应每周至少1次（至少2个病区）组织经理和主管联合检查；主管每天现场指导监督护工的质量并做好记录，公司每月底将所有检查监督的记录资料交护工管理科审查。公司未上交检查结果扣100元。

4.2公司管理人员未执行排班管理规定的一次扣1000元，有值班未行使监督职责扣500元。

4.3请销假相关事宜：公司人员请假需要上报护工管理科。

4.4公司管理人员服从护工管理科管理，如不服从管理，将视情节轻重扣罚500—5000元，护工公司保洁人员服从病房管理，如不服从管理，将视情节轻重扣罚200—2000元。

4.5考核及考评结果与对投标人当月扣款，以及合同是否终止、续签挂钩。

**六、双方责任：**

（一）采购人责任

1、采购人可以向投标人管理人员免费提供一间办公场所，投标人应根据项目实际情况添加购置所需办公用品。

2、尊重投标人对工作人员管理，支持投标人开展工作，爱惜投标人劳动成果。

3、每月根据服务科室质量考核表及出院患者满意度调查表对投标人工作进行考核，客观公正地对投标人工作进行评价，有权对投标人服务提出意见和建议。

4、采购人对投标人的服务不满意时，有权提出异议。

5、采购人不得安排投标人人员从事与医疗技术有关的工作（投标人有权拒绝）。

（二）投标人责任

1、按照合同约定要求认真履行投标人职责，同时必须按照招投标文件和合同确定的人数派出相关人员从事服务工作。中标护工管理公司在合同执行期间，须接受采购方的监管。

2、确保安全生产：有安全生产管理制度；有目标、计划、措施及反馈；有安全管理教育制度；应急预案。做好各项培训与考核（培训每月不少于一次，包含PPT课件、签到表、考核试卷和操作视频，成绩汇总分析等）。根据三级甲等医院要求参加江苏省护理学会颁发得江苏省医疗护理员岗位培训证书，严格执行规章制度与工作流程，因投标人处理不当或响应不及时引起的不良事件：如病人跌倒、烫伤、火灾等所造成的一切后果及损失，由投标人承担。

3、项目负责人按疫情防控要求做好所有员工的健康监测，按院感要求及疫情防控需要及时上报。

4、遵守采购人规章制度，不介入采购人医疗活动，不利用工作之便在医院从事与本职工作无关的活动。

5、投标人应负责为其派出人员依法办理劳动用工手续，并承担其人员的工资报酬、劳保福利、养老保险等全部用工费用，投标人人员发生工伤事故的、人事、工作纠纷的投标人自行解决并承担全部责任。同时做好工人的相关福利工作。

6、依法进行用工管理，按采购人要求对不称职人员及时撤换，对所有上岗人员应定期进行业务培训，培训达标后上岗，上岗后需征求服务区域主管意见。需持证上岗（培训费投标人自理）。

7、加强对聘用人员的职业道德和安全意识教育，爱护公共财物，节约使用水、电、气。由于投标人人员在日常工作中给采购人的设施、材料及病人物品造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

8、制定切实可行的管理制度和工作流程，对承包范围内的工作要认真进行自查自纠，确保服务质量。自觉接受采购人的监督和检查，积极采纳采购人合理化建议，并负责处理有关投诉。项目经理与主管每周一次进行各区域的联合巡查，每日各自巡查主管区域，及时处理现场问题，与区域内院方主管人员进行沟通，做好每日巡查及沟通记录。

9、每月20号前向采购人报送下月工作计划及上月工作小结,工作小结应包括对工作完成情况、存在问题、原因分析整改措施、整改效果及人员考勤情况。运用现代化管理工具例如（PDCA）对管理中重点问题包括不良事件进行追踪检查。

10、投标人在召开管理层工作会议或职工会议时应邀请采购人相关人员列席会议，一年不少于2次。

11、投标人进场派驻本院的项目经理、主管及班组长必须与投标文件一致，不得换人，否则算投标人自动毁约。项目经理及管理人员在工作日离开本院时,应向采购人请假。投标人派驻的管理人员必须与投标文件一致，不得换人，否则算投标人自动毁约。

12、因管理不到位、工作流程不合理的原因而造成第三方损失或纠纷的，由公司负责处理，采购人积极参与（费用由投标人承担）。

13、投标人在项目实施过程中，非不可抗力因素或未经采购人同意，每调整1个主管人员扣减500元，项目经理、主管变动或其他人员变动的，发现该项目参与人员的学历、证件或工作经验经历有不实的，和与投标文件不符的，采购人有权免责终止合同。

**七、违约责任**

1、投标人不履行合同或履行该合同不符合合同约定，投标人应向采购人支付合同价拾万元的违约金，违约金在履约保证金中扣除。因投标人违约造成采购人损失的，按损失费用的三倍罚款。

2、投标人如延迟履行合同或不完全履行合同，除支付违约金外投标人仍应实际履行合同，采购人也有权提前免责解除合同，且有权要求投标人承担因投标人违约给采购人造成的经济损失。

3、甲、乙双方因不可抗力不能及时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在10天内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行，如何履行等问题，可由双方协商解决。确定为不可抗力原因造成的损失免予承担责任。

4、无论是合同期满或其他情况,投标人在撤离医院前,要进行财产清理投标人需将采购人交付使用的财产物资完整地移交给采购人。对撤出物品要经过甲乙双方共同认定，故意损坏的需按原价赔偿。

**八、对招标有关项目的说明**

1、中标人办公所需水电费用由医院承担,医院有权制定标准并给予考核。

2、采购人可以向投标人管理人员免费提供一间办公场所，投标人应根据项目实际情况添加购置所需办公用品。

3、中标人自备考勤设备和打印机等办公设备。

4、中标人的各岗位员工要统一服装，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤，每周不少于1次。中标后协议开始执行时所有人员一律更换为新工作服和工号牌。

5、中标人有岗前培训机制，服务人员100%经过岗前培训合格后方可上岗。同时必须提交岗前培训记录。

6、未经医院同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

7、中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个护工服务系统安全、高效、有序和有计划地运转。

8、中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

9、中标人自行负责其招聘员工的一切工资；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，如发生劳动人事纠纷或因投标方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由中标方承担。

10、所有员工须提供由有资质部门发放的健康证明才能上岗（相关费用由中标方负责）。

**九、服务人员要求**

1、所有服务人员：身心健康，无影响正常工作的基础性疾病和残疾，无不良嗜好；职业道德良好，无不良劣渍，无犯罪记录；熟悉岗位职责、操作程序；文明用语、礼貌待客；人员着装统一，仪表整洁，用语规范，挂牌上岗；按时上下班，上班时间不得串岗。投标人必须按招标文件和标准要求为所有员工体检一次，体检结果汇总须报院方主管部门存档。

2.两院区护工不少于10人，两院区可机动调配（自行承诺，格式自拟）。

3.护工年龄：55 周岁（含）以下。学历及资质：必须经相关部门或授权部门进行专业培训、考核，取得相应护理员资质，且具备以下条件之一：（1）持有初中及以上学历；（2）有从事病人陪护工作经验，经采购人培训考核合格者。健康证、上岗证、身份证三证齐全。

4.项目负责人1人：本科及以上文化程度；具有国家人社部门颁发的护士执业证书或职业资格证书中级及以上；具有3年及以上类似医疗机构或妇幼保健院母婴护工管理项目负责人从业经历，责任心强，具备较强的组织和沟通能力，有丰富的部门管理经验，须持有效期内的由健康证。

5.收费员2人（每个院区各1人）。

**十、收费流程：**

（1）团队/准团队模式：采购人科室在病人入院时，进行宣教，并由其签字认可。投标人按核定等级提供相应服务，患者在出院前一天，由投标人到相应科室收取相应服务费用；

（2）“一对一、一对多”特需服务模式：病人有服务需求时，由采购人科室及时通知投标人。投标人与病人协商后签字认可，提供服务，由投标人收取服务费用。提供符合本地市场行情的服务报价。收费标准调整必须经过采购人审核同意。

**报价一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务模式** | **服务价格** |
| 一对一 | 450元/天/人 |
| 一对多或联合陪护 | 230元/天/人 |
| …… |  |

**母婴护理员岗位职责**

1.在病区护士长和护士的业务指导下，担任照顾母婴的生活护理工作。

2.负责照顾母婴的起居，帮助产妇洗脸、漱口、洗头、洗脚、洗澡等。协助产妇进食、饮水、排尿、排便。保持床单元清洁、整齐、干燥、平整、无污迹、无多余物品。

3.协助产妇完成医嘱内的全部生活护理内容。在责任护士的指导下，对新生儿进行生活照料，协助产妇对其进行母乳喂养。

4.帮助清洁和消毒的产妇脸盆、茶具、痰盂、便器等用具。注意保持病室整洁。

5.护送产妇体检、理疗、康复治疗等检查，母婴的有关情况及时汇报护士和医生。

**母婴护理员岗位服务纪律“八不准”**

1.不准私自向产妇及其家属解释病情。

2.不准为产妇调节氧气开关，更换或加减湿化瓶内蒸馏水。

3.不准私自取或接输液，调节输液速度及拔除输液管。

4.不准擅自替病人更换、拔除各种引流管，引流液也要待护士观察后可协助倒清。

5.不准私自为母婴灌热水袋热敷，以免烫伤母婴皮肤。

6.不得更改脱卸新生儿手记及胸牌。

7.不得随意喂新生儿母乳以外的食品、饮料及其他人的母乳。

8.不得擅自携带新生儿出病区，不得手抱新生儿在病区内随意走动。

**十一、其他**

1、投标人需提供模式及费用报价表。支付采购人陪护管理、培训考核费方案。

2、投标人需提供针对本项目整体管理、人员配置及岗位职责及具体实施方案。

3、投标人需提供针对本项目陪护服务的供给和运行管理模式（含信息化管理）。

4、投标人需提供针对本项目安全管理方案，风险辨识与评价，安全生产管理制度等各项管理制度，如何满足患者陪护服务需求、费用结算方式，管理保障措施。

5、投标人需提供针对本项目管理和陪护人员培训方案，方案中有完善的员工培训、考核体系等。

6、投标人需提供结合本项目的实际情况制定的各项操作流程及质量标准、质量控制管理规范，服务过程的监督机制。

7、投标人需提供结合本项目的消毒隔离方案（含疫情防控）

8、投标人需提供结合本项目的应急预案，突发情况处理方案及责任及事故纠纷的预防解决措施。

9、投标人需提供进场交接方案（须无条件接受现人员，本人不愿继续的除外；如空缺人员较多，需提出解决方案）

10、中标供应商须提供6个月在职人员所缴纳的各险种票据定期交于采购人审查。

11、采购人不负责中标供应商所有工作人员的衣食住行等非合同约定事项。

12、供应商在签订合同后15天内时应向采购人提供派入服务人员花名册。

**产科护工工作质量考核评分标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考 核 内 容** | **评分标准** | **扣分** |
| **员工素质** | 服装整洁、挂牌上岗、统一着装。仪容端庄、不戴尖锐饰品，不留长指甲。 | 10分，一项不符扣2分 |  |
| 态度和蔼、礼貌待人、文明用语、微笑服务，主动沟通，主动诚信，团结互助，服从调配,执行保护性医疗制度做到六不：不迟到早退、不脱岗、不干私活、不私接电话、不集结闲聊吃零食、不吵骂打架。 | 15分，一项不符扣2分 |  |
| **质****量****要****求** | 床单位：床单平整、干燥、无血渍、尿印、粪渍；患儿衣服包被干燥整洁床旁柜：用物整洁、摆放整齐，便器：保持清洁，定时消毒，使用后随即撤去环 境：安静整洁，陪伴人员符合病区管理规定新生儿信息：检查患儿手圈、胸卡及床头信息是否正确 | 10分，一项不符扣2分 |  |
| 三 短：头发、指（趾）甲，胡须六 洁：头 发：整齐、无汗臭，口 腔：清洁无异味、无残渣、无垢皮 肤：清洁，无污渍血渍，无胶布痕迹，会 阴：清洁、干燥、肛 周：无尿粪污垢，手 足：清洁无污垢 | 10分，一项不符扣2分 |  |
| 喂养前：洗手、清洁乳头或烫奶瓶，做好清洁准备工作喂养中：按需正确体位喂养，防烫伤、防窒息、防坠地喂养后：竖抱拍背，整理床单元，保持清洁 | 15分，一项不符扣2分 |  |
| 一般病人： 防跌倒、滑倒、撞伤、烫伤重危病人： 防压疮、坠床和意外拔管，保护具使用适当补液病人： 主动观察询问，发现异常及时报告护士处理体 位： 根据病情安置正确舒适体位、及时翻身晨晚间护理：防受凉、烫伤，注意病情变化导管护理： 保持固定通畅无扭曲、不受压、发现异常及时报告护士处理新 生 儿： 防窒息、防烫伤、防坠地、防中暑、防止外伤、防溺水、防被盗安全告知： 重点病人、重点事项等宣教安全制度： 值班交接班制度知晓并良好执行发现异常或疑问立即报告 | 15分，一项不符扣2分 |  |
| 操作前后洗手或消毒，必要时穿戴防护用品新生儿护理：一人一消毒，避免交叉感染垃圾分类：能区分生活垃圾和污染垃圾 | 10分，一项不符扣2分 |  |
| 交班前：完成常规工作，整理好病房，为下一班做好必要准备交接班：严格床边交接，详细交待特殊事项，重点病人、重点事项特别关注接班后：有计划按序执行护嘱 | 15分，一项不符扣2分 |  |
| **总分** |  | 100分 |  |

注： 1、请将扣分原因详细记录在《质量控制检查记录表》上。

2、每月每位护理员至少考核一次，由病区护士长完成考核，合格为85分。

**护工公司服务行为考核表（病区）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考核标准与要求 | 评分标准 | 扣分 |
| 公司行为 | 1.严格执行护工管理办法。2.遵守医院各项规章制度。 | 10分，一项不符合要求扣5分 |  |
| 规范用工 | 3.护工具护工证、身份证、年龄符合合同范围内要求。4先培训后上岗。5.每月有培训记录及上岗前培训记录。 | 12分，一项不符合要求扣 2分 |  |
| 管理人员行为 | 6.着装规范，不穿高跟鞋、响底鞋。7.佩戴工号牌。8语言文明。9不在医院公共场所高声谈笑。10.主动对护工工作进行考核指导并有记录。11.及时满足病人陪护需求。 | 12分，一项不符合要求扣 2分 |  |
| 合同履行 | 12.无病人及家属投诉。13.在病区内堆放行李，在病区内收集、堆放废品。14.不聚集在公共场所高声谈笑。15.护工之间争吵影响病区医疗秩序，造成严重影响的，不得在本院从事护工工作。16.不当班的护工不在病区留宿或在医院其他场所睡觉。17.不私拿医院物品、病人财物。18.有收费公示、规范收费。19.有收费收据第二联交护士长。20.公司领导每月督查，参加例会并有记录。21.管理人员达到合同规定数量。22.12小时值班护工，休息期间不得兼职。23.护理员数量配备按合同履行。护理员与患者比例合适。一对多，1个护理员最多护理3个患者。一对一，1个护理员护理1个患者。 | 50分，一项不符合要求扣2分有病人及家属投诉。（扣10分/次） |  |
| 其他 | 其他违反合约情况。发生排斥患者自带陪护行为，一次性扣16分。 | 16分，一项不符合要求扣2分 |  |

检查人： 检查时间：

备注：考核分为90分合格，每下降1分扣公司费用壹佰元。病区护工考核低于85分，在护工公司考核中扣10分/病区。

**第二部分 评分标准**

**A包****：普通病房陪护（护工）评标标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评审内容 | 评审细则 |
| 1 | 价格分（30分） | 采用高价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最高的投标报 价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算（保留小数点后两位）:投标报价得分＝（投标报价/评标基准价） ×30 分 |
| 2 | 业绩案例（6分） | 供应商提供2022年1月1日以来服务的医院护理服务的项目业绩（以合同签订时间为准，合同必须包含护工（陪护）或生活护理等）。每有一个三级甲等医院得2分，每有一个二级甲等及以上医院得1分。（同一业主单位只算一个业绩，不重复计分，本项最高6分。提供中标通知书、合同复印件加盖公章，原件备查） |
| 3 | 管理体系（4分） | 供应商具有ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO45001职业健康安全管理体系认证、SA8000社会责任管理体系认证，认证范围中包含生活护理服务。每提供一项得1分，最高得4分。（注：提供以上证书有效期内的原件扫描件。） |
| 4 | 拟投入人员要求（14分） | 1、项目负责人1名（满分3分）：具有本科或以上学历且年龄在50周岁以下得1分；具有国家人社部门颁发的护士执业证书或中级及以上护理员职业技能等级证书的得1分；具有红十字会颁发的红十字救护员证得1分；具有3年及以上类似综合性医疗机构陪护（或护理）项目负责人或项目经理管理经历得1分。 |
| 2、项目经理2名（满分6分）具有大专或以上学历且年龄在50周岁以下得0.5分/人；具有红十字会颁发的红十字救护员证得1分；具有省级护理学会颁发的医疗护理员证或三甲医院颁发的医疗护理员培训合格证的得1分/人；具有2年及以上类似综合性医疗机构陪护（或护理）管理从业经历得0.5分/人。 |
| 3、项目主管2名（满分3分）具有大专或以上学历且年龄在50周岁以下得0.5分/人；具有省级护理学会颁发的医疗护理员证或三甲医院颁发的医疗护理员培训合格证得0.5分/人，具有2年及以上类似综合性医疗机构陪护（或护理）管理从业经历得0.5分/人。 |
| 4、收费员2名（满分2分）：具有会计从业资格证书的得0.5分/人，具有2年及以上类似综合性医疗机构陪护（或护理）收费从业经历得0.5分/人。 |
| （提供以上人员学历的学信网截图、相关资格证书及业主单位出具的从业经验证明复印件及供应商为其连续缴纳的近6个月社保证明材料复印件，不提供不得分） |
| 5 | 服务方案（14分） | 1.规章制度（满分7分）：包括但不限于安全管理制度、质量保证制度、考核奖惩制度、员工安全防护制度、管理人员巡视制度、管理人员值班制度、投诉处理管理制度、人员入职离职制度、考勤管理制度、保密管理制度等。制度充分符合项目需求的得7分，基本符合的得4分，部分符合的得1分，不符合或不提供的得0分。 |
| 2.针对本项目的管理服务方案（满分7分）：（1）整体管理实施方案，包括项目重难点分析及解决措施、服务设想、管理思路、组织架构、人员岗位职责、服务流程等；（2）供给和运行管理模式方案；（3）突发公共卫生事件应急预案、消毒隔离管理方案；（4）制定的档案管理制度。方案充分符合项目需求的得7分，基本符合的得4分，部分符合的得1分，不符合或不提供的得0分。 |
| 6 | 培训管理（5分） | 根据供应商针对本项目的培训管理情况等综合评价，方案内容包含但不限于培训目标、培训内容、培训学时分配、培训考核等。充分符合项目需求的得5分，基本符合的得3分，部分符合的得1分，不符合或不提供的得0分。 |
| 7 | 应急处置（5分） | 根据供应商针对本项目可能发生的突发事件应急预案等进行综合评价，充分符合项目需求的得5分，基本符合的得3分，部分符合的得1分，不符合或不提供的得0分。 |
| 8 | 进场交接方案（3） | 根据供应商针对本项目提供的交接过渡方案评分，进场交接过渡方案中至少包括交接时间进度安排、人员交接安排、交接中突发事件对应措施、具体交接安排等内容。交接过渡方案完善、切实合理、可行且针对性强的得3分；方案完整性、合理性一般的得2分；方案完整性、合理性不强的得1分；未提供或不合理的不得分。 |
| 9 | 综合实力（7分） | 1.标准制定（满分3分）：供应商参与省级及以上（不含相关协会）护工或病员生活护理服务标准制定得3分。（提供标准公示的截图或发文复印件并加盖公章） |
| 2.培训能力（满分4分）：供应商具有培训能力并自有培训学校的得4分。（提供办学许可证（副本）复印件和法人登记证书（副本）复印件并盖章，原件备查） |
| 10 | 资质荣誉（4分） | 2022年1月1日以来供应商获得市级及以上政府部门颁发的荣誉或表彰的，每提供一个市级的得1分，省级及以上的每个得2分，最多得4分，提供相关证明材料。（提供以上证明材料复印件并加盖公章，原件备查） |
| 11 | 信息化管理（4分） | 1、供应商具有智能化陪护业务信息平台且系统由供应商自主研发、并获得中华人民共和国国家版权局计算机软件著作权得3分（提供自主软件著作权证书复印件加盖单位公章，否则不得分）；信息系统平台是通过购买第三方实施得2分（提供软件购买合同和软件厂家著作权证书复印件，缺一不得分）。 |
| 2、信息陪护系统可操作性强，符合医院陪护的运作要求，且已投入项目使用（以投标截止日为止），有用户在线下单、订单查询、客户评价、统计报表等功能，得1分。提供软件功能界面截图与该管理软件在医院应用的院方证明材料（加盖院方公章），缺一不得分。 |
| 12 | 增值服务（4分） | 每提供一项与本服务项目相关的增值服务，评委根据增值服务的对医院价值判断，优的得2分，一般的得1分，差的不得分，最多得4分。（投标方提供承诺书，加盖单位公章） |
| 合计 | 100分 |

**B包：产科病房陪护（护工）评标标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评分标准 |
| 1 | 价格分（30分） | 投标报价得分以满足招标文件要求且投标报价**最高报价**为评标基准价，其价格分为30分。其他投标报价得分=（其他投标报价/基准价）×30×100%，保留两位小数。 |
| 2 | 业绩案例（4分） | 1.2022年1月1日至今投标人签订过与本项目匹配度高的综合医疗机构产科病房护工管理或妇幼保健医院护工管理服务合同，每提供一份合同得1分，最多得2分，（**提供合同复印件加盖投标人公章，原件备查**）2.投标人提供的业绩有客户出具的履约评价为优秀（或满意）的，每提供一份得1分，最多得2分。未提供履约评价或履约评价为优秀（或满意）的不得分。（**提供履约评价复印件加盖投标人公章，原件备查**） |
| 3 | 拟派团队人员情况（23分） | 1.项目经理资质**（满分3分）：**项目经理与中标后实派项目经理必须一致。具有本科及以上学历得1分；具有国家人社部门颁发的护士执业证书或相关部门颁发的育婴员职业资格证书中级及以上（技能人才评价证书全国联网可查询）得1分；具有3年及以上类似医疗机构或妇幼保健医院母婴护工管理经验得1分,不提供不得分；**（项目经理需提供投标人为其缴纳的2025年1月至3月任意一个月社保证明材料复印件，加盖投标人公章，项目经理技术证书须提供原件备查）**2.护工资质**（满分20分）：**具有育婴员职业资格证书（市级以上职业技能鉴定中心颁发）或育婴职业技能等级证书（技能人才评价证书全国联网查询真伪）有一人得1分，最多得12分；具有3年及以上类似医疗机构相同的母婴护工从业经验，提供从事与母婴护理相关服务人员有一人得1分，最多得8分，不提供不得分；（**护工需提供投标人为其缴纳的2025年1月至3月任意一个月社保证明材料复印件，加盖投标人公章，护工技术证书须提供原件备查）** |
| 4 | 进场交接方案（3分） | 根据供应商针对本项目提供的交接过渡方案评分，进场交接过渡方案中至少包括交接时间进度安排、人员交接安排、交接中突发事件对应措施、具体交接安排等内容。交接过渡方案完善、切实合理、可行且针对性强的得3分；方案完整性、合理性一般的得2分；方案完整性、合理性不强的得1分；未提供或不合理的不得分。 |
| 5 | 管理服务方案（22分） | 1.投标人规章制度**（满分4分）：**投标人有但包括但不限于安全管理制度、质量保证制度、考核奖惩制度、员工安全防护制度、各岗位规章制度、管理人员巡视制度、投诉处理管理制度、人员入职、离职制度等。制度内容详细、全面、合理、科学、有较强的可行性得4分；内容较详细、全面、合理、科学、具有一定的可行性得2分；内容基本详细、全面、合理、科学、可行性一般得1分；内容缺乏、不详细，有明显的不合理、不可行或不提供各种制度不得分。2.投标人针对本项目的管理服务方案**（满分18分）：（1）**对日常服务管理特点和难点进行分析，并提出解决问题的措施**；（2）**整体管理、人员配置及岗位职责等具体实施方案**；（3）**供给和运行管理模式方案**；（4）**安全管理方案，风险辨识与评价，安全生产管理制度等各项管理制度，如何满足患者陪护服务需求、费用结算方式，管理保障措施**；（5）**新冠疫情防控、消毒隔离管理方案（护工工作服集中清洗消毒）**；（6）**管理和陪护人员培训方案（方案中有完善的员工培训、考核体系等）**；（7）**应急预案，突发情况处理方案**；（8）**各类投诉及纠纷的应对方案和处理方案**；（9）**制定的档案管理制度（包括档案资料、管理人员、设施、设备、管理服务、业主方反馈资料、行政文件资料）。有一项方案且满足招标文件要求，方案详细、完整、合理、科学、可行性强得2分；方案基本详细、完整、合理，具有一定的可行性得1分；方案简单、不详细、完整、有明显的不合理项、不可行项或不提供投标人针对本项目的管理服务方案不得分。 |
| 6 | 收费标准（8分） | 收费标准**（满分8分）：**投标人根据医院孕产妇、婴儿不同情况和要求制定收费标准（需注明收费标准、护工收入）和收费原则，收费标准须符合政府物价政策。成本分析和费用测算合理合规、符合相关法律、法规等规定，所列各项服务成本、测算依据及拟用各种耗材的品质、耗量、价格、人员的社会保险、营业费用、税金等项目内容，制定收费标准（需注明收费标准、护工收入）和收费原则，收费标准和收费原则详细、标准、准确、合理得8分，基本详细、标准、准确、合理得6分，一般得3分，不合理或不提供不得分。 |
| 7 | 综合实力 （6分） | 1、投标人母婴护理服务相关认证证书（3分）ISO9001质量管理体系认证证书（1分）；ISO14001环境管理体系认证证书（1分）；ISO45001职业健康安全管理体系认证证书（1分）。相关证书在国家认证认可监督管理委员会网站可查。每提供一项得1分，不符合不得分。2、投标人具有育婴员培训资质（3分）提供育婴员培训资质证书复印件并盖章，原件备查。符合得3分，不符合不得分。 |
| 8 | 增值服务（4分） | 每提供一项与本服务项目相关的增值服务，评委根据增值服务的对医院价值判断，优的得2分，一般的得1分，差的不得分，最多得4分。（投标方提供承诺书，加盖单位公章） |
| 合计 | 100分 |

**注：中标供应商需在中标通知书发出后3个工作日内，提供投标文件中证书、业绩等证明材料原件交采购人进行核查，一旦发现提供虚假材料或有不诚信行为，将取消中标资格，3年内不得参加本单位的项目采购活动。**