**第三章  项目需求和质量标准**

**一、采购清单、技术规格参数、质量标准和要求**

**（一）采购清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务期  | 需求基本概述 |
| 1 | 医院护工及陪护管理服务 | 3年 | 详见采购文件 |

注：供应商需为广西壮族自治区桂东人民医院提供住院患者的护工及陪护管理服务。服务期内实施医院住院患者的护工及陪护业务的经营和管理，为患者提供与其约定的一级、二级、三级护工服务，以及一对一、一对多陪护服务（陪护服务2024年1月开始）。

1. **技术规格参数**

**招标项目采购需求**

**说明：**

1.本采购需求中标注“▲”号的条款为实质性条款或指标、要求，必须满足或优于，否则投标无效。

2. 本需求一览表中的内容如与第三章“合同主要条款格式”相关条款不一致的，以本表为准。

|  |
| --- |
| **一、项目要求及技术需求** |
| 服务项目 | 数量 | 服务需求及要求 |
| 医院患者陪护服务 | 1项 | 一、服务内容中标人在服务期内为住院患者提供生活护理管理服务，具体内容以患者约定提供一级、二级、三级护工服务，以及一对一、一对多陪护护工的服务类别及收费标准。二、服务方式中标人为医院住院患者基础生活护理服务自主经营，自负盈亏。三、服务管理要求1.中标人需根据合同约定要求，在服务时间内实现医院护工及陪护管理工作网络化和使用智能化护工及陪护平台。用互联网技术对接护工及陪护工作，在一个系统中融合管理方、用户、护工及陪护、与第三方合作机构各自需求，简化操作手续，病人及家属可在平台上自主选择护工及陪护人员下单，提高工作效率，提升满意度，不得强制要求病人及家属聘用各种级别的护工及陪护。2.中标人必须保证护工及陪护不以任何事由对采购人提出任何要求，不得有干扰、信访、诉讼等。中标人违反本条合同中标人违反本条，中标人应向采购人支付一个月护工及陪护质控检查不合格作为违约金，且采购人有权解除合同。3.中标人在医院统一指导、规范、监督下，服从医院管理，通过加强护工及陪护队伍的培训和管理，进一步规范护工及陪护服务、收费标准、行为规范、防疫措施等，整顿收费高、服务质量差等问题，打破垄断，促进优质护理工作扎实有效开展，维护医院、患者和护工及陪护三方的合法权益。▲4.中标人合规、合法在医院开展各项护工及陪护服务工作，医院不以盈利为目的配合和支持，根据楼栋负责制和岗位责任制开展护工及陪护服务业务经营和管理，医院每季度按《桂东人民医院患者护工及陪护服务质量考核评分标准》进行考核，并按考核结果对管理要求进行动态调整。四、配置要求（一）管理人员　1.在岗管理3人：经理 1 人，主管2人　2.资质要求：须具备大专以上文化程度，年龄结构要求在 25-45岁之间，男女均可，注重沟通方法及人文关怀。 3.护工及陪护最低配置人数要求：全院共计约72人，其中普通病房护工及陪护不低于50人（普通病房护工及陪护和外勤护工），特殊科室护工约22人（根据科室评估工作量而定），保证24小时提供服务。合同期内，若因服务需要，为保证服务质量，按实际情况增加护工及陪护人员。（二）护工及陪护人员1.派驻护工及陪护条件：凡为广西壮族自治区桂东人民医院提供护工及陪护服务的人员，无论内勤护工及陪护或外勤护工，均须符合以下条件：男性 18~60岁，女性 18~55岁；初中以上学历，执有健康证 (严禁患有心脏病、高血压、糖尿病、 肺结核等疾病人员进入病区工作。每年须进行健康体检 1 次，费用由中标供应商承担) ，遵纪守法，主动服务意识强，具备一定沟通技巧和安全意识，有工作责任心、爱心、同情心。有一定职业素养，严格保守患者秘密，不得议论、讨论患者病情，不得提供非专业的医学知识与指导，不得介绍病人及家属到外院治疗。工作积极主动、认真负责、服从安排，保质保量完成本职工作。服从科室护工岗位职责工作的安排。2、中标供应商对所属护工及陪护人员须做到“五统一”，即统一调配、统一服装、统一工作牌、统一收费标准、统一管理，规范护工及陪护人员的服务行为，确保护理服务质量；护工及陪护人员应主动接受院方的管理。3、中标供应商应以本单位名义与护工及陪护签订合同，并按时支付护工及陪护工资。由于拖欠业务单位货款或拖欠护工及陪护工资导致投诉的情况，将纳入考核，采购人有权进行处罚；如对采购人造成不良影响，经政府采购监督部门同意采购人有权单方解除合同，没收履约保证金(如有)，并追究中标供应商责任。合同期满后，如采购人重新采购后未能继续成为中标供应商，应在30日内完成交接无条件退场。采购合同期满后30日内，中标供应商必须结清基于本项目对外产生的全部应付账款，不得给采购人造成不良影响。否则视为违约，不予退还履约保证金并承担违约责任。4、中标供应商对上岗人员支付的工资待遇标准应当符合广西壮族自治区人民政府下发《关于调整全区职工最低工资标准的通知》规定的劳动力市场最低工资标准，社会保险应当符合《中华人民共和国社会保险法》及贺州市的现行标准。如合同期内如遇上级部门的政策要求调整，应及时作出相应调整。5、中标供应商必须按照国家相关规定为该项目所有上岗人员购买社会保险。6、中标供应商派驻人员 (包括内勤、外勤人员以及陪护人员) 在岗履行工作 职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由中标供应商负责处理并承担经济 和道义上的责任，采购人不承担任何责任，且不得影响采购人正常工作。7、本项目自收自支的部分，由中标供应商自行安排人员收费、管理。并进行相关问题的解疑及纠纷的处理。五、护工及陪护人员培训及工作要求（一）中标人每季度对护工及陪护人员进行基础护理、安全保护、突发事件处理、安全生产及消防知识等相关培训；同时也要参加采购人组织的护理、院感知识培训。（二）工作内容要求 1.内勤护工及陪护服务工作要求患者或家属结合自身情况，自愿与中标人签订协议，自聘陪护为其提供生活照护服务，不得强制要求患者或家属聘用各种级别的陪护。（1）护工及陪护在中标人的管理下，在病房护士的指导下，协助护士对患者进行生活护理和床单位清洁整理工作。 （2）为患者提供舒适环境，病房定时通风。保持病室内床单位整洁，做到床铺干净平整，桌面、床底无杂物。（3）协助或给予生活护理，如：早晚协助患者刷牙、洗脸梳头、 饭前便后的洗手、饭后漱口、晚间洗脚、剃须、洗头等。护理患者前后要洗手，防止交叉感染。 （4）帮助患者进食、饮水。（5）协助患者大、小便，每日清洗会阴。（6）协助患者洗澡，勤擦洗，保持皮肤清洁干燥。（7）搀扶患者下床活动时，要注意安全，防止患者跌倒。（8）根据需要协助卧床患者每 2 小时翻身一次。（9）患者有不适主诉或异常变化时，及时通知护士。（10）护理老年患者和不合作者必须加床档，防止坠床。为保证患者安全，离开患者时必须向护士或家属打招呼。（11）如下内容须在护士指导下完成：热水袋、冰袋、约束带、危重患者的搬动、被动的康复治疗、雾化期间的看护。不准私自为患者灌热水袋、冰袋，热敷、冷敷以免烫伤、冻伤患者。 （12）护理危重患者时须在护士的指导下协助护士为患者做好生活护理。（13）如须为患者购买必备的生活用品时，及时与家属沟通，征得同意。（14）倒班人员工作时间不准睡觉，24 小时陪护人员 21:30 前不准支床休息。夜间患者入睡后，护工及陪护应警觉，防止发生坠床及意外损伤。早 6:00 前要整理好躺床，放在指定的位置， 7：00 前为患者做好各项生活护理工作。（15）基础内勤护工及陪护服务质量达到以下要求①口腔清洁，按病情需要刷牙或清洁口腔要求口腔无积痰，无食物残渣、无异味、嘴唇口角清洁不干燥。②做到：脸部、头发、手足、皮肤、会阴、肛门等清洁；指甲短、胡须短、头发短。③病区环境安静、病人床单元整洁。（16）严格遵守护工及陪护工作“十不允许”①不允许拔出输液管路、调节输液速度、更换引流管、测量体温等；②不允许操作监护仪等急救、诊疗设施设备；③不允许调节氧气开关，更换或者加减湿化瓶用水，为患者做吸痰、雾化吸入等；④不允许未经医护人员同意，为患者喂食、喂水；进行鼻饲患者灌注食物或者药物；热敷/冷敷；为危重、术后或者病情不稳定患者更换床单、改变体位或者下床活动等；⑤不允许擅自翻阅病历或者其他医疗文书；⑥不允许为患者解释病情；⑦不允许私自给新生儿沐浴、喂水、换尿布。⑧不允许开展其它医疗卫生技术活动；⑨不允许在医疗机构内从事商品推销，进行黄、赌、毒行为；⑩不允许质疑或（和）干扰医疗机构各项诊疗活动行为。2.内勤护工及陪护的工作流程（1）协助患者刷牙、漱口、洗脸、梳头等晨间护理，整理病房内的环境卫生，物 品摆放整齐，视情况整理好床褥或更换床单。协助护士为患者测量体温；必要时帮助留取患者尿、便、痰等标本送检。（2）协助患者吃早饭。用餐前餐具要用热水烫洗消毒，用温水为患者洗手，不能自理患者协助喂饭。饭后为患者漱口，观察患者口腔内是否有残留饭菜，饭后餐具烫洗擦拭干净后放在床头柜子里备用。（3）观察患者输液情况及不适症状及时通知护士和医生，必要时陪同患者外出做检查，在病情允许的情况下陪同患者床边活动,整理患者床单位,协助患者清洁个人卫生。 （4）及时协助患者排便。有自理能力的患者，护工要陪同前往卫生间；不能自理的患者，安排其卧床排便，并及时清洗肛门及会阴部。如患者不慎弄脏床单要及时更换，保持床铺平整和被褥干净。（5）饭前洗手，协助患者吃午饭。（6）午饭后协助患者服药，协助患者处于舒适卧位午休。（7）协助护士每隔 1—2 小时为患者翻身，注意翻身时不要拖拉患者，整理床单位。（8）陪同患者外出做检查，床旁活动，整理个人卫生，满足患者基本生活需要，但不得离开医院。（9）饭前洗手，协助患者吃晚饭。（10）协助患者床旁活动。（11）协助患者晚间护理：刷牙、漱口洗脸、在病情允许的情况下洗澡。（12）必要时为患者洗头、刮胡须、剪指甲。（13）帮助患者处于舒适卧位进入睡眠状态，如果患者出现不适症状急时通知护士。3.外勤护工服务要求外勤护工分为送检员、送物员及医技科室驻点助手。**送检员服务要求**（1）送检员着装整洁，仪表端庄，挂牌服务，语言文明，对患者亲切有礼貌。（2）及时、安全、准确无误地接送行动不便、无家属陪护等患者进行陪送检查服务，病情较重患者由医护人员评估决定由病房医生或护士共同送检。（3）接到病房陪送检查申请后，按要求时间到达病房认真核对患者姓名、床号、检查项目等相关信息，并通知患者做好检查前的准备工作。（4）根据患者的病情、身体状况采取适宜的运送工具如平车、轮椅，并保证车辆的性能完好及正确使用。（5）陪送检查途中，送检员应注意道路平稳、车辆匀速。保持患者的适当体位，严密观察病情，一旦发生病情变化应立即呼叫就近的医务人员进行抢救并通知送检科室。（6）检查结束后及时安全送患者返回病房，将结果报告单交给值班医护人员，并告知检查过程中的特殊情况。（7）送检过程中注意患者安全，预防跌倒等意外事件发生。**送物员服务要求：**（1）及时、准确的协助科室完成标本、药物、办公用品、医疗文书等的运送工作。（2）收送血标本时核对标本类型和试管种类是否相符，标本要按要求进行扫码，以保证标本追溯。（3）送检容器符合防水、防破损、防外泄等要求，表面贴有生物安全标识。容器应保持清洁、干燥、密闭，能满足标本暂存要求，保证液体标本垂直存放。（4）运送容器内标本分类清楚、摆放整齐，防止交叉污染；运送过程中保证标本质量（动作要温和，防止溶血影响检测结果；避免标本暴露在太阳光下）。（5）运送标本时需防止污染周围环境及人员。（6）确保所运输样本的安全，严防发生被盗、被抢、丢失、泄漏事件，运送过程中人员与标本不能分离。（7）急查标本30分钟内送达检验室；非急查标本60分钟内送达检验室；特殊标本按特殊要求处理。（8）标本实行按要求进行交接及登记，双方确认后方可离开。（9）服从安排，严格遵守护工及陪护工作“十不允许”。**医技科室驻点助手服务要求**（1）负责接待外勤员从各科室送来患者检查项目的统一安排及管理，注意观察患者有无异常，预防患者坠床跌倒/发现异常变化及时报告医护人员，检查结束后通知接回科室。（2）服从安排，严格遵守护工及陪护工作“十不允许”。五、服务类别及收费标准（一）特级护工及陪护对象及服务范围：根据自理能力及病情需要的情况进行评估1.服务对象：病情危重、高热、神志不清或烦躁不安，大手术后需按时翻身，大小便失禁者。因家属没有时间陪护、生活得不到照顾的困难病人。2.服务范围：（1）严格遵守医院各项规章制度及手卫生，24小时留陪护，及时给病人提供生活护理。（2）在病房护士长的管理下及护士指导下完成生活护理工作及非技术性护理工作。（3）每日完成晨、晚间护理，保持病室整洁，整理床头柜及室内物品，做到物品摆放整齐。（4）每天帮助病人全身擦澡至少一次。（5）协助病人订餐、取餐及进食。（6）根据需要协助排便，为患者清理排泄物、清洗干净，更换干净衣物；更换尿不湿/纸尿裤；留置尿管护理（放尿、倒尿、清空引流液等）（7）根据情况为病人修剪指（趾）甲，刮胡子，每日床上擦浴1次，洗脚/泡脚1次。根据病情每周洗头1-2次。（8）协助病人2小时/次翻身及有效咳嗽、根据患者需求协助床上移动、取舒适体位，更换体位，预防压力性损伤，杜绝拖、拉等动作。（9）协助护士给病人按时服药和照护输液，巡视液体/导管情况并反馈医护人员。（10）负责陪护患者到各科做检查、患者所需的康复治疗、康复运动。（11）根据病人病情及需求做好心理安扶与支持，发现异常及时汇报护士或家属。（12）病房环境安全宣教：熟悉病房的公共设备设施、辅助用具（如灯、呼叫器、轮椅等）、患者个人财务安全管理宣教、患者外出安全事项宣教。（二）一级护工及陪护对象及服务范围　1.服务对象：病情较重，神志清醒，手术后、产后、骨折患者需制动、有尿管及其它引流管，生活不能自理者。因家属没有时间陪护、生活得不到照顾的困难病人。　2. 服务范围：(服务时间：24h）（1）严格遵守医院各项规章制度及手卫生，24小时留陪护，及时给病人提供生活护理。（2）在病房护士长的管理下及护士指导下完成生活护理工作及非技术性护理工作。（3）每日完成晨、晚间护理，保持病室整洁，整理床头柜及室内物品，做到物品摆放整齐。（4）每天帮助病人全身擦澡至少一次。（5）协助病人订餐、取餐及进食。（6）协助病人处置大小便，及时更换有污迹的床单和衣物。（7）为病人修剪指（趾）甲，刮胡子，根据病情每周洗头1-2次。（8）协助护士为病人翻身，更换体位，预防压力性损伤，杜绝拖、拉等动作。（9）协助护士给病人按时服药和照护输液。（10）负责陪护患者到各科做检查、参加患者所需的康复治疗。（11）根据病人病情及需求做好心理安扶与支持，发现异常及时汇报护士或家属。 （12）病房环境安全宣教：熟悉病房的公共设备设施、辅助用具（如灯、呼叫器、轮椅等）、患者个人财务安全管理宣教、患者外出安全事项宣教。 （三）二级护工及陪护对象及服务范围1.服务对象：病情稍重，小手术后，有尿管及其它引流管，生活需要协助者。因家属没有时间陪护、生活得不到照顾的困难病人。2.服务范围：(服务时间：12h）（1）严格遵守医院各项规章制度，12小时留陪护，给病人提供生活护理。（2）在病房护士长的管理及护士的指导下完成生活护理工作及非技术性护理工作。（3）每日完成晨、晚间护理，保持病室整洁，整理床头柜及室内物品，做到物品摆放整齐。（4）协助病人订餐、取餐及饮用水。（5）协助病人处置大小便，及时更换有污迹的床单和衣物。（6）协助病人修剪指（趾）甲，刮胡子。（7）根据病情为有需要的病人每周洗头1-2次，每天擦浴1次。（8）协助护士帮助病人翻身，更换体位。（9）协助护士给病人按时服药和照护输液。（10）负责陪护患者到各科做检查、参加患者所需的康复治疗。（11）根据病人病情及需求做好心理安扶与支持，发现异常及时汇报护士或家属。（12）病房环境安全宣教：熟悉病房的公共设备设施、辅助用具（如灯、呼叫器、轮椅等）、患者个人财务安全管理宣教、患者外出安全事项宣教。（四）三级护工及陪护对象及服务范围 1.服务对象：病情较轻，生活基本能自理者2.服务内容(服务时间：8h）（1）严格遵守医院各项规章制度手卫生，8小时留陪护，给病人提供生活护理。（2）在病房护士长的管理及护士的指导下完成生活护理工作及非技术性护理工作。（3）每日完成晨、晚间护理，保持病室整洁，整理床头柜及室内物品，做到物品摆放整齐。（4）给住院病人及时发放衣物，协助病人订餐、取餐及饮用水。（5）协助行动不便的病人如厕。（6）督促并协助病人洗澡、更衣、修剪指（趾）甲、刮胡子。（7）协助护士给病人按时服药和照护输液。（8）负责陪护患者到各科做检查、参加患者所需的康复治疗。（9）根据病人病情及需求做好心理安扶与支持，发现异常及时汇报护士或家属。 （10）病房环境安全宣教：熟悉病房的公共设备设施、辅助用具（如灯、呼叫器、轮椅等）、患者个人财务安全管理宣教、患者外出安全事项宣教。 六、护工及陪护服务收费要求　 为有需要的患者提供一级、二级、三级护工服务，中标人不允许私自收取护工费；以患者自愿为原则，为有需要的患者提供一对一、一对多的陪护服务。中标人根据市场经济规律及国家相关政策自主制定各项服务价格，要求收费标准在当地物价部门备案。1.一对一、一对多的陪护服务收费标准：供应商在不影响采购人正常工作开展情况下，根据市场需求制定服务收费标准，一对多陪护：**10**-170元/天（根据服务患者数**而定**）、一对一陪护：250-300元/天。2.特殊科室（ICU）护工（不允许收取陪护费用）：供应商在购买方开展陪护期间免费提供不能收取护工或陪护费用的特殊科室（包括综合ICU、专科ICU以及其它不允许收费的科室）的护工服务，医院不再收取供应商在采购方产生的能耗费。七、护工及陪护服务质量管理与考核（一）考核原则：采购人对存在的问题进行记录并作为当年的考核依据，合同期内若采购人需更新考核标准，以采购人更新后的标准为准。（二）考核标准：包括护工及陪护服务考核评价、满意度评价　中标人根据护工及陪护服务考核评价标准（附后），定期及不定期考核护工及陪护服务质量。考核结果分优（≥90分）、良（80-90分，不含90），一般（70-80分，不含80），不合格（70分以下）。　（三）质量反馈及持续改进　1.中标人管理人员应每周自查并及时向护工及陪护人员反馈检查存在的问题，分析原因及提出改进措施并跟进整改落实的情况。　 2.中标人每月组织召开一次沟通会，邀请采购人参与，总结每月检查存在的问题、满意度调查结果、需院方相关部门协调解决的问题等，共同讨论整改措施，制定下个月检查及管理的重点，如遇特殊情况，中标人应随时汇报。（四）处罚（处罚金额从履约保证金中扣除）　1.中标人当月出现考核不合格，并责令中标人限期进行整改。如中标人在现期内并未完成整改，仍存在服务质量问题，采购人有权终止合同或有权直接按照情节进行处罚5000－10000元。 2.如出现重大质量问题：　（1）凡因服务态度或其它原因导致有效投诉者，视情节严重处罚中标人每次200-1000元。（2）中标人护工及陪护因工作失职,使患者发生意外（跌倒、坠床、烫伤、误吸、走失等）或与患者家属发生纠纷时,均由中标人负责解决。医院有权按照每1000-10000 元的标准进行处罚。（3）中标人、护工及陪护人员，应对采购人和患者的信息进行保密。任何情况下，中标人、护工及陪护人员不得私自将采购人或患者信息提供给任何单位与个人。中标人在任何时候泄露采购人或者患者信息，由中标人承担全部经济责任及法律责任，视情节轻重，中标人应当向采购人支付1000元--5000元违约金。八、医院提供支持　1.采购人将在合同期限内提供办公场地及电话给中标人使用，主要用于中标人日常办公使用，每月按约定上缴实际使用额度水电费、电话费。采购人不为中标人提供员工住宿。2．按照各项管理规定及中标人提供护工的工作范围、工作标准，对中标人工作进行指导、监督和检查。3．协助协调中标人在工作中可能出现的纠纷与问题。 |
| ▲**二、商务条款** |
| 服务期及地点 | 1.服务期：服务期三年（2023年9月-2026年8月）。2. 服务地点：广西壮族自治区桂东人民医院。 |
| 费用支付与收取 | 供应商在购买方开展陪护期间免费提供不能收取护工或陪护费用的特殊科室（包括综合ICU、专科ICU以及其它不允许收费的科室）的护工服务，医院不再收取供应商在采购方产生的能耗费。 |
| 履约保证金 | 供应商必须在签订合同前向采购人指定账户提交履约保证金人民币**拾万元整（￥100000.00）**。合同履行过程中，中标供应商不按承诺履约或达不到服务承诺的，按每违反一次从中标供应商履约保证金中扣除处罚金额，处罚金额100～1000元不等，由采购人根据服务考核情况及违约情况确定。中标供应商在采购人扣除履约保证金后10日内及时补足扣除部分金额，拒不补足的，采购人有权通知中标供应商终止合同。 |
| 合同终止及履约责任 | 1.如合同执行期间与国家医改新政策或规定不符，则经双方协商一致后做相应的调整，协商不成即终止。2.合同签订后，采购单位将每季度对中标人提供的服务进行综合考核，考核不合格一次提出警告，发出整改通知，整改后仍不合格无条件终止合同；考核不合格超过≥2次/年，采购单位有权提出终止合同；每月进行满意度调查，平均满意度不合格≥2次/年，采购单位有权终止合同。3.合同履行期内因中标方原因导致合同无法继续履行的，采购单位有权索赔和终止合同。造成的经济及法律责任，由中标人承担。4.合同履行期内，中标人发生不良商业行为或违法行为情况（如媒体或执法部门或上级主管部门通报，或采购单位日常监管中发现），情节严重的采购单位有权索赔和终止合同。5.合同履行期内，因为中标方该项服务的各种原因导致患者投诉情况属实，没有有效处理对采购方造成不良影响时，采购单位有权索赔和（或）终止合同。 |

**护工及陪护服务质量考核评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核标准 | 分值 | 评价方法 | 评分 |
| 劳动纪律与服务态度35分 | 1.遵守医院及公司制度，服从公司及科室工作安排，不迟到、早退，不请霸王假。 | 5分 | 1.“十不允许”一项不符合扣10分；2.一处不符合要求扣1分3.下划线“无病人投诉”出现院内投诉一次扣10分，投诉到上级部门或媒体一次本次考核定为不合格 |  |
| 2.着装整洁，挂牌服务，仪表符合要求，语言符合规范，无病人投诉 | 5分 |
| 3.尊重病人权利，保护患者隐私。 | 5分 |
| 4.上班时间不干私活。 | 5分 |
| 5.爱护公物，节约水电，不允许私用医院物品。 | 5分 |
| 6. 严格遵守护工及陪护工作“十不允许”不允许私自接私活 不允许私分护工费用不允许擅离工作岗位 不允许当班喝酒睡觉不允许挑拨医患矛盾 不允许解释患者病情不允许执行医疗操作 不允许盗卖医疗物质不允许泄露医患秘密 ⑩不允许索要患者钱物 | 10分 |
| 工作质量65分 | 1.根据病人的护工及陪护服务等级，定时巡视病人，认真做好交接班。 | 10分 | 一处不符合要求扣1分 |  |
| 2.为病人做生活护理前、后，做好手卫生工作，掌握正确洗手的时机及方法。 | 5分 |
| 3.根据病人的护工及陪护服务等级，做好生活护理，做到：①三短：头发、胡子、指（趾）甲短；②床上无臭味、无渣屑、床褥无潮湿、床单无皱褶；③五洁：病房清洁、头发清洁、口腔清洁、皮肤清洁、会阴清洁。 | 5分 |
| 4.及时协助病人进食及大小便。 | 5分 |
| 5.能定时协助护士为病人翻身。 | 5分 |
| 6.及时规范送检标本并领取各类报告单（如：打印CT片、MRI片、X线片及B超报告单等）。 | 5分 |
| 7.协助护士为病人做好检查的预约工作，并与护士做好交接班。 | 5分 |
| 8.有效、安全的接送病人外出检查，并与护士做好交接班。 | 5分 |
| 9.规范使用平车、轮椅、助行器、体位垫、便器等护理用具。 | 5分 |
| 10.发现意外及突发事件时，如：跌倒、坠床、误吸、烫伤等，立即报告医务人员。 | 5分 |
| 11.做好出院病人、死亡病人的床单元处理 | 5分 |
| 12.掌握垃圾分类方法，生活垃圾与医疗垃圾分类放置。 | 5分 |

**备注：**

**1.医院护理部根据该标准定期（每月或每季）及不定期（抽查）考核**护工及陪护**服务质量。考核结果分优（≥90分）、良（80-90分，不含90），一般（70-80分，不含80），不合格（70分以下）。**

**2.陪护工作满意度调查以每月对服务的病区发放10份/病区调查问卷，其中病人或家属6份，科室主任、护长及一名医生及护士各1份。综合满意度≥80分为满意。**

**（三）商务要求**

**1、投标人资格要求**

1）国内注册（指按国家有关规定要求注册的），具备法人资格，能提供本次服务采购内容的供应商。

2）本项目不接受联合体投标。

3）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。

4）在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与本采购活动。

**2、售后服务和资质**

乙方制定完善的管理制度并予以公示，委派专职人员负责对护工及陪护进行管理，包括护工及陪护人员招聘、合同签订、建立和管理职工档案和“一护理一病患一档案”，进行业务培训与考核、服务质量管理管理和检查，满意度调查、收集反馈意见，处理投诉纠纷等。具体如下：

1）乙方对上岗员工做好岗前培训和业务培训，内容包括甲方医疗机构及科室的规章制度、工作流程、陪护照护技术、医疗安全及防范措施、职业道德教育、法制教育等，确保陪护质量。未经培训或培训不合格者不得上岗。

2）乙方每月进行岗位责任制大检查，对护工及陪护服务质量进行综合评比考核，乙方对考核不合格者进行不少于5日、累计48学时的脱岗培训，考核不合格者，乙方不得安排上岗。

3）乙方每月发放调查问卷，征求医务人员和患者或家属意见，保证陪护质量和维护医疗秩序、医疗环境。调查问卷回收后，于次月 10 日前做好数据分析报告后抄送甲方管理部门。

4）乙方在岗时间应按甲方的要求确定，并做好相关考勤记录，并于次月 10 日前将上月的护工及陪护上岗记录、护工及陪护质量检查记录、投诉纠纷处理记录一式两份交涉事患者所在科室护士长及陪护办公室。

5）签订合同后，供应商需为广西壮族自治区桂东人民医院提供住院患者的护工及陪护管理服务。服务期内实施医院住院患者的护工及陪护业务的经营和管理，为患者提供与其约定的一级、二级、三级护工服务，以及一对一、一对多陪护服务（陪护服务2024年1月开始）。

6）交货地点为：广西壮族自治区桂东人民医院

**二、合同签订**

招标人和中标人应当自公示结束后**30个历日内**签订采购合同。

**三、特别说明**

如果招标文件中对部分采购设备技术参数要求不详细，请各投标人在投标时补充说明。如投标人不作补充说明，广西壮族自治区桂东人民医院招标管理办公室将从有利于招标人的角度出发，认定其所报管理服务为可能存在情况的最高标准。

**第四章  评标方法与评分标准**

**一、评标方法与定标原则**

评委会将对确定为实质性响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较，评标方法采用 **综合评分法** 确定中标候选人。

**二、评分标准**

**本项目评分总分值为100分。**

**一、评标原则**

(一) 评委构成：本项目磋商小组由评审专家和采购人代表组成。磋商小组必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评审有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评审的正常进行；磋商小组及有关工作人员不得私下与供应商接触。评审专家发现本人与参加采购活动的供应商有利害关系的，应当主动提出回避。成员人数应当为三人以上单数。

(二) 评标依据：评委将以招投标文件为评标依据，对投标人的内容按百分制打分。

 (三)评标方式：以封闭方式进行。

**二、评标方法**

（一）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（二）计分办法（按四舍五入取至百分位）：

**1.技术分…………………………………………………………72分**

**（1）服务方案分：19分**

根据供应商提供的服务实施方案是否能够涵盖招标文件要求的服务范围（包括但不限于基础护工服务内容、具体实施方案等），以及方案详细程度、服务效率时限明确、服务流程规范、服务保障标准、服务质量控制措施、杜绝“黑护工”的管理措施等方面进行评审，未提供方案或方案内容达不到一档要求的为0分。

一档（5分）：提供了服务方案，服务方案一般，基本满足项目的需要。

二档（12分）：提供了服务方案，服务方案合理，内容较丰富、较科学，完全满足并优于项目要求的内容超过5项（含）以上的。

三档（19分）：提供了服务方案，服务方案针对性强，详细描述了服务内容，具有一定的科学性、先进性、可靠性、成熟性、合理性和扩展性，完全满足并优于项目要求的内容超过10项（含）以上的。

**（2）服务人员补充方案（补充周期、方式）：13分**

根据供应商提供的服务人员补充(包括新增人员及缺岗替补人员)方案措施合理周密、时限标准明确， 切实可行等进行评审，未提供方案或方案内容达不到一档要求的为0分。

一档（4分）：提供了方案，方案一般，基本满足项目的需要。

二档（8分）：提供了方案，方案合理，内容较丰富、较科学，完全满足项目的需要。

三档（13分）：提供了方案，方案针对性强，详细描述了服务内容，具有一定的科学性、先进性、可靠性、成熟性、合理性和扩展性。

**（3）员工绩效考核及激励管理等制度： 5分**

根据供应商提供的员工绩效考核（月、季度、年度等绩效发放方案）及激励管理方案等进行评审，未提供方案或方案内容达不到一档要求的为0分。

一档（1分）：提供了方案，方案一般，基本满足项目的需要。

二档（3分）：提供了方案，方案合理，内容较丰富、较科学，完全满足项目的需要。

三档（5分）：提供了方案，方案针对性强，详细描述了服务内容，具有一定的科学性、先进性、可靠性、成熟性、合理性和扩展性。

**（4）项目管理团队：6分**

1）对供应商提供的项目管理团队的分工情况和管理架构、责任明确等进行评价，其中：

未明确项目管理团队的分工情况和管理架构、责任或项目管理团队的分工情况和管理架构、责任不能满足招标文件要求的得 0 分；提供的项目管理团队的分工情况和管理架构、责任不够明确、完整、具体，只能基本满足招标文件要求的得 2 分；提供的项目管理团队的分工情况和管理架构、责任明确、完整、具体，能完全满足招标文件要求的得 3 分。满分3分。

2）对供应商提供的驻场管理经理、主管业绩、经验情况进行评价，其中：

①驻场管理经理1人，需要具备不少于5年的护工管理经验；

②驻场管理主管2人，在医院承担护工项目管理经历不少于3年；

供应商提供的驻场管理经理和主管同时符合以上①和②条件的得3分，符合以上1项条件的得1分，否则不得分。

注：投标文件必须提供驻场管理经理、主管简历，《劳动合同》复印件或供应商2020年以来任意三个月为人员缴纳社保证明的复印件并加盖公章。

**（5）培训方案：9分**

根据供应商提供的服务人员岗前培训方案和在岗持续培训方案完整、内容详细、切实可行(有培训手册) 等进行评审

未提供方案或方案内容达不到一档要求的为0分。

一档（3分）：提供了方案，方案一般，基本满足项目的需要。

二档（6分）：提供了方案，方案合理，内容较丰富、较科学，完全满足项目的需要。

三档（9分）：提供了方案，方案针对性强，详细描述了服务内容，具有一定的科学性、先进性、可靠性、成熟性、合理性和扩展性。

**（6）应急事件处理预案：10分**

供应商提出的项目应急预案(如发生投诉及意外事件或院内感染、“黑护工”事件)细致合理、针对性强、能及时实施应对措施，有不良事件上报制度等进行评价，其中：

未提供应急事件处理预案及不良事件上报制度的得0分。提供应急事件处理预案及不良事件上报制度简单，可行性不强的得3分；提供应急事件处理预案及不良事件上报制度内容完整，有可行性的，得7分；提供应急事件处理预案及不良事件上报制度内容详细，可行性强的得10分。满分10分。

**（7）接管方案：10分**

供应商提出的接管、过渡方案进行综合评价，其中：

未提供接管、过渡方案或方案不能满足招标文件要求的得0分。提供的接管、过渡方案连续性、可操作性、合理性一般，基本满足招标文件要求的得3分；提供的接管、过渡方案连续性、可操作性、合理性较强，完全满足招标文件要求的得 7分；提供的接管、过渡方案连续性、可操作性、合理性强，优于满足招标文件要求的得 10分。满分10分。

**2.商务分...............................................................................................28分**

（1）投标人自2019年以来（含2019年），投标人具有三级甲等医院同类项目业绩（服务内容须包含护工服务内容）服务内容合同业绩的【以中标通知书或合同复印件为准，提供业主名称、详细地址、联系电话、联系人、服务内容等（格式自拟）】，每项得2分，满分6分；

（2）投标人拟投入本项目服务人员获得人力资源和社会保障部统一颁发的病患陪护专项职业能力证书的，一本得0.5分，满分10分。（提供证书及身份证复印件、劳动合同复印件，原件备查，持证人员在公司购买社保凭证）；

（3）投标人获得ISO45001职业健康安全管理体系认证证书的得 2 分；通过SA8000社会责任管理体系认证的得2分，通过GB/T31950企业诚信管理体系认证的得2分，通过GB/T15496企业标准化良好行为体系认证的得2分，通过RB/T303养老服务认证的得2分；获得过市级或以上市场监督管理部门颁发的守合同重信用称号的，得2分。满分12分。（提供证书复印件，证明材料须在有效期内，否则不得分，原件备查）。

（三）总得分=1+2。

**三、中标候选人推荐原则**

**评标委员会将根据综合评分由高到低排列次序（综合评分相同时，按技术指标优劣顺序排列）并推荐中标候选人。中标候选人不超过3个。招标人应当确定评审委员会推荐排名第一中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，招标人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，招标人可以确定排名第三的中标候选人为中标人，其余以此类推。招标人也可以决定重新招标。**