一般性技术要求响应一览表（按采购文件为准）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 一般性技术要求响应条款 | 投标人响应情况 | 差异 |
| 1 | **（一）服务范围****服务范围：全院临床科室，包括但不限于：老年科一区、老年科二区、神经内科、临床心理科、精神障碍科男区、精神障碍科女区、情感障碍科男区、情感障碍科女区、救助病区等临床科室或有需要的部门。** |  |  |
| 2 | **（二）服务内容及要求****1.住院患者陪护服务：医院范围内中标供应商承担采购人的住院患者的非医疗技术性生活护理服务，为患者提供24小时陪护服务。陪护服务包括以下两部分：****（1）医院付费部分****1）中标供应商根据采购人的需求，为有需要的科室配置固定护工，按采购人的排班及岗位职责完成基础服务以及患者陪护服务工作，提供24小时服务，由医院按实际护工出勤天数支付费用。****2）在临床各科室包括神经内科在内的救助、托养或特困患者，由陪护公司安排护工协助照护，产生的陪护费（按相关收费标准及实际陪护天数）每月由医院代收代支方式支付。****（2）患者付费部分：根据患者或家属的需要，在平等自愿、诚实信用的基础上，中标供应商与有需要的患者签订协议，以“一对一”或“一对N”的模式开展陪护服务，提供24小时服务。****2.科室基础服务：****（1）中标供应商根据医院需要，配置固定护工，按科室排班及岗位职责完成科室基础服务工作。****（2）服务内容不限于协助护士执行晨晚间护理、保持床单及病房整洁、及时更换处理污湿床单被服，协助病区患者带检、送标本、派餐、协助病区做好探视管理、患者出入门口管理、被服管理、床单位清洁消毒、协助护士进行尸体料理等工作。****3.陪人床租赁服务：中标供应商在科室投放陪人床，供有需要的住院患者家属租赁使用，陪人床的日常维保及清洁消毒等工作由中标供应商负责。陪人床租赁服务所产生的投放成本及日常各项管理费用全部由中标供应商承担。****4.遗体转运服务：在采购单位太平间主管部门的管理下，承担逝者（亡者）遗体转运及太平间尸体转运后清洁、消毒工作。与我院太平间管理职能部门签署遗体转运服务协议书，按主管部门的质量要求履行遗体转运服务。****5.本项目服务不包含任何医疗技术性的工作。** |  |  |
| 3 | **（三）整体服务要求****2.中标供应商应积极组织服务人员参加岗前培训考核和岗位培训考核，服务人员提供服务时应佩戴中标供应商统一证件，并着统一工作服。****3.中标供应商应根据采购人的实际工作需要配备相应数量的具有相关管理经验的专职管理人员，对在采购人医疗服务区域内提供陪护服务的人员和服务内容实行管理，保证服务人员工作有序规范地稳健运行。****4.中标供应商在采购人的医疗服务区域范围内开展陪护项目管理活动时，其使用的印章、标识、标牌、各种宣传资料不得以采购人的名义，不得向患者和家属做出与采购人有隶属、代理等关系的误导宣传，中标供应商人员着装配饰也应当明显区别于采购人员工所使用的服装及配饰，以免患者及家属产生混淆。** |  |  |
| 4 | **（四）护工/陪护人员的行为要求****1.统一着装，佩戴工牌，衣服合身，鞋袜洁净，工作服的领口、袖口、裤脚口不能暴露个人着装。****2.仪表端庄，不佩戴饰品，如手链、戒指等；不穿高跟鞋、拖鞋；头发、手部清洁，不留长指甲、不做美甲，长发挽起。****3.言行举止端庄、大方，表情自然、亲切，使用文明礼貌语言，走路、说话、开关门动作要轻。****4.工作期间不得离岗、串岗、玩手机、聚众聊天，不得从事与工作无关的活动。****5.对患者有爱心、细心和耐心，避免过激语言和动作粗鲁；对于冲动行为患者，不要单独接触，要做好自我保护；严禁打骂患者。****6.加强安全意识。注意巡视和观察，发现患者有异常行为要及时报告医务人员并协同 处理；经常检查患者身上和床铺以及周围环境有无不安全因素，如刀、剪、绳、针、 烟、火机、筷子、玻璃、金属器具、清洁用具、消毒液等，如有发现应及时清理并 上交医务人员；严禁把病区锁匙交给患者，出入要锁好门；陪伴患者院内检查或散步时更要时刻贴身陪护，不能坐在医院大门附近、路边及车道两旁。****7.严禁为患者购买烟、火机、酒、食物以及生活用品；不得在病房内煮食、会客、吸烟、喝酒、赌博、打闹 ；不坐、卧病床，不得躺在病房地上睡觉；夜间应按时关灯、关电视。****8.不得翻阅病历及其他医疗文件，不私自给患者解释病情。****9.工作期间不得擅自离开患者，如遇特殊情况必须外出时，须征得医护人员或患者家属同意，采取好安全措施后方可离开。离开患者超过30分钟，除向医护人员请假外还须向中标供应商的项目经理请假，必要时由中标供应商派人临时替岗。****10.护工及24小时陪护人员除自用的餐具和洗漱用品外，不能将个人生活用品及危险品 （如水果刀）带入病房内；上岗期间物品摆放整齐，不要随处乱放，下岗后必须及时离开病房并带走个人用品。****11.爱护医院各项设施，不准私拿、外卖医院的任何物品。****12.备岗人员应在指定地点备岗，服从派岗，并按规定时间上岗。不允许私自进入病房找工作，不得私自介绍熟人进入病房做护工及陪护员。不得私自接陪其他患者和收患者陪护费。****13.严禁向患者、家属索取红包和增加陪护费，不准接受患者财物，不吃患者的食物。****14.严格遵守做好患者相关信息保密。陪护工作人员因执行本职工作而获取、掌握的患者相关信息（包括姓名、住址、联系电话等一切可以联系到患者家属的信息和途径）不得利用此保密信息从事与工作无关的事情，不得披露给第三人。陪护工作人员非因执行本职工作而获取、掌握的患者信息，同样不得利用此保密信息从事与工作无关的事情，不得披露给第三人。** |  |  |
| 5 | **（五）照护服务质量标准****一）生活照护****1.清洁照护****（1）患者身体清洁，无异味。** **1）每日协助患者完成晨晚间护理，保持患者衣服、头发、面部、口腔、会阴部、手足清洁。****2）男性及时剃须，未刮伤患者皮肤。****3）指甲修剪整齐，无过长或过短。****4）佩戴义齿的患者，不佩戴时能及时浸泡在冷水中，并每日换水。****5）患者衣服/鞋袜整洁、干燥、合适，鞋子防滑。****（2）床单位整洁、平整、干燥、无碎屑，尿垫平整干燥、无皱褶。****（3）病室环境整洁。****1）病室物品摆放整齐，床头柜、床底下无堆放杂物。****2）保持室内空气流通，温度和光线适宜。****2.饮食、饮水照护****（1）餐前协助患者洗手，餐具备齐且清洁，患者进食体位正确。****（2）患者用餐环境安静、舒适、卫生，进餐过程中不与患者频繁讲话。****（3）患者的进食类别与医生医嘱相符，如患者自带食物与医嘱不相符时需咨询医护人员。****（4）喂食/水前确认食物/水的温度适宜，必要时加热食物，喂食/水的速度适中，避免呛噎。****（5）进食过程中能关注到患者有无吞咽困难、呛咳、恶心、呕吐等异常情况。****（6）餐后协助患者清洁口腔，口腔内无异物残留。****（7）餐具使用后及时洗净，处于清洁备用状态。****（8）根据病情协助正确记录患者进食/饮水情况及出入量。****3.睡眠照护****（1）根据患者个人睡眠习惯和需求，布置适宜的睡眠环境，如调节病房光线、温湿度和噪声等。****（2）能在医护人员指导下为特殊患者（如老年人）提供温水泡脚，泡脚时水温适宜，未造成患者皮肤烫伤。****（3）肢体活动受限的患者，能定时协助更换体位，减轻肢体压迫。****（4）夜间根据护理级别按时查看患者的睡眠情况，观察患者有无失眠、易醒、多梦、多尿等。****（5）发现患者管道受压，失眠、疼痛、呼吸不畅等异常情况能及时报告。****4.排泄照护****（1）鼓励患者晨起或餐后进行排便，刺激肠道蠕动。****（2）协助患者安全如厕的过程中，能遮挡患者，保护患者隐私。****（3）为患者便后清洁时，动作轻柔，未出现皮肤损伤。****（4）床上排便的患者，及时取出并清理便盆，避免局部皮肤长期受压。****（5）便盆或尿壶使用后，及时清理使其处于清洁备用状态。****（6）便秘的患者，必要时协助人工取便。****（7）腹泻的患者，在医护人员的指导下落实皮肤保护措施。****（8）能指导心脏病、颅内压增高等患者避免用力排便，必要时报告医护人员。****5.观察与测量****（1）在医护人员指导下能准确观察并记录大小便的颜色、性状、量。****（2）准确测量身高、体重并记录。****二）临床照护****1.移动照护****（1）能协助活动受限的患者完成体位变换，特殊患者能在医务人员的指导下完成。****（2）患者外出检查时，能选择合适的辅助工具如轮椅、车床等移动患者。****（3）移动患者时，动作轻柔，避免拖拉拽，能落实防跌倒、防坠床、防脱管、防碰伤等措施，避免意外发生。****2.冷热疗法****（1）温水擦浴过程中，能做好患者隐私保护和保暖，避免受凉。****（2）冷敷、热敷期间能及时观察局部皮肤情况，出现色泽或感觉异常时，立即停止使用，并报告医护人员。****（3）冷热疗法未出现患者皮肤冻伤、烫伤。****3.清洁消毒****（1）掌握手卫生、戴手套的时机，落实手卫生，规范佩戴手套。****（2）能正确佩戴口罩、帽子、穿脱隔离衣，必要时戴口罩、帽子，穿隔离衣。****（3）能对物体表面及环境消毒，医疗废物、生活垃圾分类符合规范。****4.标本采集****大小便标本采集正确，采集后及时放到指定地点，并报告医护人员。****5.功能锻炼****（1）卧床患者在医护人员的指导下，定时下床活动，避免长时间卧床。****（2）叩背在患者空腹状态下进行，避免患者呕吐。****（3）正确使用拐杖、轮椅、助行器等辅助工具，协助患者进行锻炼。****（4）患者康复训练时，能做好安全防护，避免出现跌倒、坠床、脱管、外伤等意外事件。****（5）康复训练过程中，能观察患者的耐受情况，当患者不耐受时，及时停止并告知医护人员。****6.给药照护****（1）能协助患者准备杯子、水等口服药所需物品，并在护士的指导下协助患者服药。****（2）能正确为患者佩戴、固定、摘取、清洗雾化吸入面罩/口含嘴等。****（3）能按要求加热中药饮片，知晓加热方法及注意事项。****（4）在医护人员的指导下正确使用皮肤外用药的涂抹、贴敷等。****（5）发现用药异常及时上报。****7.预防压力性损伤****（1）能力活动受限的患者定时变换体位，未出现压力性损伤，特殊患者如术后、病情危重等协助护士完成。****（2）在医护人员指导下，能采取减压措施，如气垫床、翻身枕等。****（3）能观察患者受压部位皮肤情况并交接，发现异常能及时上报。****三）安全照护****1.能识别生命体征如体温、脉搏、呼吸、血压等异常情况，及时报告医护人员。****2.知晓患者高危标识，如防跌倒、防压力性损伤、防误吸、防脱管、防走失、防血栓、防自杀、防自伤等标识。****3.能够按照医护人员的要求，落实防跌倒、防压力性损伤、防误吸、防走失、防脱管、防血栓、防自杀、防自伤等措施，避免意外发生。****4.发现病情变化、仪器故障或仪器报警、输液滴速异常能及时报告医护人员，必要时协助初步应急处理（如心肺复苏）。****5.协助护士做好保护性约束患者的护理，如协助巡视观察约束患者情况，发现约束部位的皮肤异常或约束带松脱，及时报告医护人员，严禁随意约束患者或解除患者的约束。****6.患者出现跌倒、压力性损伤、烫伤、脱管、走失等意外，立即报告医护人员。****7.禁止医疗护理操作，如调节输液滴速、拔针、调节氧流量、使用医疗设备等。****8.知晓病房安全通道，能使用灭火器等消防器材灭火。****四）心理支持与沟通****1.能为患者做环境介绍，使患者尽快熟悉住院环境。****2.尊重患者及家属的信仰与习惯，沟通时态度亲切，避免言语激惹。****3.未出现激怒患者或与患者肢体对抗，未出现患者及家属的有效投诉。****4.能倾听患者的想法和需求，安慰和鼓励患者表达自我感受。****5.在医护人员指导下能识别异常心理行为，当患者出现行为失控时，立即呼叫医护人员。****6.做好临终关怀，保持患者仪容仪表整洁，协助护士进行尸体料理。** |  |  |
| 6 | **（六）一对一专陪（24小时陪护）服务职责****1.照顾患者起居饮食，协助和督促患者起床、漱口、洗面、梳头，洗澡、洗头，剪指（趾）甲、刮胡子，保持患者身上清洁，无异味。视患者需要协助喂食、喂水、喂药，照顾患者大小便，负责患者的专用脸盆、茶具、痰盂、便器的清理工作。****2.协助护士观察患者饮食、服药、睡眠及病情并如实向护士反馈患者情况。负责为患者收挂蚊帐和床铺整理，保持床单位整洁、干净无异味，床头柜无杂物，无不安全物品。****3.护士执行治疗护理时做好配合工作，协助护士观察各种管道是否通畅，有异常及时报告护士或医生。****4.协助护士做好患者检查前的禁食工作，负责送患者院内检查和协助留取各种标本。****5.及时满足保护性约束或输液患者的需求。不能约束患者或解除患者的约束，有必要时报告当班护士，由护士执行。****6.对卧床患者要每天进行温水擦浴和更衣，协助护士按要求定时翻身，更换体位，根据患者需要为患者活动关节、肢体或扶患者下床活动，协助患者翻身拍背、功能训练。****7.对不能自理患者要定时督促大小便，如遗大小便要及时清洁和更换衣物、被服，要保持皮肤清洁干净。对有跌倒和坠床危险的患者，随时陪伴左右及做好保护措施。如果患者发生跌倒或其他意外事件，马上报告护士。****8.对危重患者要注意其面色和呼吸，不能随便移动患者，有特殊情况及时通知医护人员前来处理。****9.一对一专陪，经家属委托在病情允许和经医生同意下陪伴患者院内散步，未经允许严禁带患者外出医院区域范围外，散步期间负责患者安全管理责任。****10.按病区护士要求完成其他未尽事宜的服务。** |  |  |
| 7 | **（七）遗体转运服务工作要求****1.甲方将患者尸体转运及太平间尸体转运后清洁、消毒工作委托给乙方进行管理。****2.甲方院区内尸体需要转运时，由甲方科室人员通知乙方管理人员，乙方收到通知后应安排工作人员在30分钟内带上平车及由殡仪馆提供的打包袋等物资到达现场，并与甲方科室医护人员做好相关的交接和核实。****3.乙方工作人员将尸体转运到太平间后，必须检查好(打开)空调和锁好门窗。****4.太平间尸体需要转运时，应由甲方相关部门以书面或电话形式通知乙方， 死者家属或殡仪馆工作人员凭死者《死亡证明》前来太平间与乙方工作人员做好相关的尸体核实确认签名等相关手续后，由殡仪馆工作人员将尸体进行转运，若殡仪馆人员没有办理确认手续不得移交。尸体转运工作需填写附件6《太平间尸体转运登记表》。****5.转运走尸体后，由乙方工作人员负责对太平间做好相关的消毒清洁工作。****6.甲方委托给乙方的工作，由乙方负责对其工作人员进行工作安排、上班时间、调动等工作安排。****7.服务费用：按每具尸体人民币230.00元进行结算，含税费、清洁用具、常规消毒用品(不包含紫外线消毒)、个人防护用品及服务实施过程中的不可预****见费用等，按每月的实际发生数量进行结算。甲方与乙方核对无误后，开具发票交甲方财务；甲方收到发票后10日内以转账形式支付给乙方指定账户。****8.乙方负责该服务项目工作人员的工资及相关待遇的发放。****9.乙方工作人员应严格遵守甲方制定的要求做好丧属信息保密。乙方工作 人员因执行本职工作而获取、掌握的丧属信息(包括姓名、住址、联系电话等一 切可以联系到死亡患者家属(丧属)的信息和途径)不得利用此保密信息从事与 工作无关的事情，不得披露给第三人。乙方工作人员非因执行本职工作而获取、掌握的丧属信息，同样不得利用此保密信息从事与工作无关的事情，不得披露给第三人。并签订附件7《太平间服务承诺书》及附件8《医院丧属信息保密协议》。****10.遗体转运服务由甲方后勤管理部门进行管理，乙方必须服从甲方后勤管理部门管理要求。** |  |  |
| 8 | **（八）管理质量标准及要求、罚则****一）质量标准及要求：公司有责任无偿提供所有员工的个人档案资料、驻场岗前培训考核和继续教育培训考核计划、人员及岗位责任、岗位考核标准、公司对各岗位监督检查标准、综合满意度的评价标准交医院确认，确保能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，以保证所承担的项目能安全、高效、有序和有计划地运转。并做到：****1.实行优质管理和服务，每年要有员工培训和考核计划，并交甲方使用部门，而且按计划落实，保证员工的服务能符合工作要求，持续改进服务质量，为医院及患者提供礼貌、主动、热情周到的服务。****2.对派驻员工实行规范管理，体现人文关怀和奖罚分明的激励机制， 保证员工队伍的相对稳定性，留住优秀员工。****3.保证派驻现场的员工遵守国家的法律法规，如出现违法违纪行为，所造成的一切后果及损失，由公司承担责任和负责赔偿；出现严重违纪、违规行为，医院有权终止合同。****4.实行规范管理，符合医疗及患者家属服务需要。采购人对中标供应商的工作质量进行不定期监督、检查，并根据质量检查和罚则要求，每月征询各用工部门的意见，及时商讨和解决存在问题。****5.确保患者的安全，不发生责任和意外事故。如因管理不善、服务不规范导致服务纠纷和事故及由此引起的其他事件，由公司承担应有责任。****6.派驻现场的员工必须着装统一、仪表端庄。****7.在日常服务管理过程中自觉维护医院的权益及声誉、妥善保管保养好医院的相关设施设备，如人为造成损坏，按要求予以赔偿，对无法解决的事故要及时向医院反映。****8.派驻医院的服务人员应严格遵守医院有关规章制度、保密承诺及安全作业承诺，签订附件5：《医院住院患者信息保密协议》，公司员工违反以上守则并经查实者将会受到即时解雇及追究供应商责任。****9.公司具有固定的人员储备，应能及时提供突发性需求的人员。****二）质量检查与罚则****1.中标供应商须在接到中标通知书30天内与采购人签订服务合同，从合同签订之日起，提供满足采购人需求的服务人员。如在规定时间内未达到采购人的人员要求，每少一人扣总服务费的1%，以此类推；在服务期限内如有人员离职，中标供应商应在采购人发出书面要求48小时内提供采购人所需工作人员，否则视为中标供应商违约。中标供应商违约应向采购人赔付违约金，具体赔付标准为：第一天25元/人，第二天后每天50元/人，且采购人有权选择他人完成，但非因中标供应商原因或者突发事件除外。****2.采购人除对中标供应商工作质量每月进行评价外，每月组织各科护士长采用附件2《陪护人员/护工服务满意度调查表》对项目的陪护人员/护工服务进行满意度调查，个人满意度须达到80%，如果低于80%，则根据具体情况中标供应商对其进行培训教育，必要时给予相应的经济扣罚，受到投诉情节严重的给予解聘。****3.中标供应商员工按要求统一着装，保持仪表整洁。****4.严格遵守岗位责任制，按以下情节给予相应的经济扣罚：****（1）泄露患者隐私包括把患者身份、照片、病情等相关信息发到微信、抖音或其他公众信息平台等扣200元/次，造成严重后果扣500-1000元/次并予以辞退，必要时追究陪护公司以及护工个人法律责任。****（2）迟到、早退按情节严重扣罚50-100元/次。上班打瞌睡扣50元/次；上班睡觉扣100元/次，在患者床上睡觉扣300元/次。****（3）无故脱岗按情节严重扣罚50-200元，重犯加倍/辞退。旷工扣400元/次，重犯则予辞退。****（4）违规按医院规定扣罚：****1）中标供应商员工殴打患者、聚众闹事、卖烟、酒、食物及其他生活用品给患者，不尊重患者或取笑辱骂患者（包括不是自己陪护的患者），应立即辞退，永不录用，并扣罚200-500元；向患者或家属索要钱物，或私自收患者陪护费，首次扣除200元，再次违反者除扣罚外予以辞退，因此发生纠纷的必须承担相应的后果或法律责任。****2）中标供应商员工因陪护责任不到位导致患者跌倒及其他意外（包括自伤、自杀、擅自离院等），不主动报告或瞒报者罚200元/次；发生不良事件与护工存在直接责任关系，由采购人相关部门讨论后给予中标供应商相应的处罚（Ⅰ级不良事件扣罚500-1000元/例；Ⅱ级不良事件扣罚200-500元/例；Ⅲ级不良事件扣罚50-200元/例），如果发生不良事件引起投诉以及法律纠纷的，由中标供应商承担相应的后果及法律责任。****3）私自约束患者，工作中存在安全隐患，造成患者损伤，在病房内抽烟或帮患者点烟，工作期间饮酒，不按规定办理手续自行带患者外出，扣罚100元/次。****4）不服从病区管理，不接受批评教育，在病区内吵闹，聚众聊天，做私事或打扑克，带患者院内活动时坐在医院大门、路边、汽车道上或远离患者，私带外人进入病房，私自吃患者的食物，不按时关灯、关电视机，物品不按规定 使用或放置，不爱护公物，扣罚100元/次。若破坏公物照价赔偿，有偷窃行为者将移交公安机关处理。****（5）违反医院及科室有关规定，擅自进行超工作范围以外的操作，予以辞退，并对中标供应商扣罚200-500元/次。****（6）陪护人员/护工按规定参加培训与考核，考核不达标要补考。****（7）服务态度：由于服务态度欠佳造成患者/家属投诉，经核实，视问题轻重予以扣罚200-500元/次，情节严重予以辞退。****（8）在国家、省、市的重要检查或重大突击性任务中，发生属中标供应商质量责任问题，经查属实，且不及时或不配合整改，受到上级批评的，采购人可以解除合同。****（9）若中标供应商服务不到位或管理质量不符合采购文件要求，导致其派驻服务人员受到患者、患者家属或采购人有效投诉的，采购人有权随时要求撤换服务人员，中标供应商必须无条件接受，因此造成采购人损失的，由中标供应商负责赔偿；若中标供应商的服务人员在服务期间因其工作失误造成损害他人的，采购人有权根据所造成的不良后果要求中标供应商承担相应的法律及经济赔偿责任。** |  |  |
| 9 | **（九）投标人拟派本项目的服务人员要求****1. 服务人员要求：****（1）项目经理：配置1人，年龄55周岁以下，具有高中以上学历，有1年或以上陪护管理经验。****（2）驻现场管理人员：配置1人，年龄55周岁以下，具有初中以上学历，具有1年以上陪护驻场管理经验，需经过专业职业培训，取得护士资格证书或高级养老护理员证书或获得医疗护理员证书（提供相关职业技能证书），负责对现场陪护服务进行管理，并接受中标供应商的监督和指导。并要求持有合法医疗机构开具的健康证明，持续工作1年以上需年度体检（公司存档体检表）。****（3）陪护人员及护工：****2）初中或以上文化程度，有较强的责任心和协调能力，有一定的沟通能力。****3）所有人员均需有居民身份证，来源清楚、无违法犯罪记录。****4）陪护人员及护工上岗前必须进行岗前培训，培训后由中标供应商或采购人进行考核，考核合格后才能单独上岗，成交商需提交陪护人员及护工岗前培训考核证明。****5）医院付费部分为相应科室配置固定的护工，按科室制定的岗位职责完成工作，如护工休息期间成交商需配置替班人员替岗。****6）免陪护病房护工要求获得医疗护理员证书（提供相关职业技能证书）。****2.服务人员配置以及服务要求：****（2）中标供应商须配置项目经理要求熟悉医院陪护管理全面运作，有较强的沟通协调及应急处理能力，责任心强，安全意识强，有大局意识，全面负责本项目统筹管理及正常运行工作。****（3）其他管理人员不少于3名，负责对护工及专陪人员的日常管理工作及班次安排；巡检了解并记录各班每日工作情况、采购人和服务对象的意见和建议，及时向上级汇报；定期培训和考核护工、陪护工作，及时落实采购人的应急需求，在规定时间内合理处理存在的问题。及时调配人员，人员空缺及时补岗。****（4）经采购人同意，根据患者需求在病区提供多种方式患者陪护工作。****（5）所有拟派本项目的服务人员薪金要求：由投标人负责承担拟派本项目所有服务人员的薪资，薪资标准不得低于合同期内的同期佛山市劳动用工相关标准。****（6）中标供应商具有规范的员工薪金管理制度，每月准时发放员工工资，不得故意拖欠、克扣员工工资现象，一经发现采购人给予中标供应商警告，超过两次拖欠工资将予以解除合同处理。** |  |  |
| 10 | **（十）医疗责任的界定****中标供应商仅限于在医院护士的指导下为医院、患者提供护工、24小时陪护服务，采购人不得要求中标供应商的服务人员涉及护士和医生的工作内容和范围，否则由此产生的相应责任事故由责任方承担。护工及24小时陪护人员严禁做如下护理操作：****1.不准为患者调节氧气开关及氧流量，不更换或加减湿化瓶内用水。****2.不准为输液患者更换液体，不私自调节输液速度，不能为患者拔除输液管道。****3.不准擅自使用磁控约束带、约束锁带或约束长带等约束工具约束患者或解除患者约束，有需要时可协助护士执行。****4.不准为患者灌热水袋、冷水袋、冰袋，必须使用时请示护士长及护士并在其指导下方可使用。****5.不准擅自替患者更换引流瓶、引流袋等，不准为患者拔除各种引流管。****6.危重患者需翻身时须有护士在场指导，协助护士实施防压疮的措施。****7. 禁食患者，未经医护人员同意不私自给患者喂饭、喂水，严禁给鼻饲患者灌注食物、水或药物。****8.不允许带患者走出医院大门。****9.不准为患者吸痰、做雾化吸入。****10.不准擅自为危重患者更换床单。****11.不准擅自处理监护仪、呼吸机、输液泵、微量泵等各种仪器报警，如有报警，应迅速报告值班护士处理。****12.工作中发现患者异常或有变化时，不得擅自处理，应迅速报告当值医护人员处理。** |  |  |
| 11 | **（十一）中标供应商的管理要求****1.中标供应商有以下行为，经调查属实的，采购人将立即解除相关供应合同：****（1）弄虚作假，提供虚假材料取得中标供应资格的；****（2）中标供应项目有转包、分包行为的；****1）经营情况发生重大变更，已经不具备承接中标供应项目能力的；****2）无正当理由拒绝履行合同的；****3）有行贿、给回扣等不正当竞争行为的；****4）因中标供应商原因导致采购人内部发生监管安全事故的；****5）有其它违法违纪行为的。****2.中标供应商在项目实施过程中应与采购人及相关部门密切协调和合作，对有关部门提出的修改意见要及时予以修改、调整，并接受有关部门的监督、检查。****3.中标供应商应本着诚实信用的原则付诸一切合理的谨慎和技能，以专业、及时和高效的方式提供服务范围中所规定的服务，并不得从事或允许他人从事任何行为，该等行为将对或可能会对采购人的声誉或荣誉产生不利影响。****5.完成本项目的质量标准。****（1）中标供应商须保证合同服务符合本《采购需求》要求；****（2）中标供应商须尊重和服从采购人的领导和管理，很好地配合采购人的工作安排；****（3）投标人拟派本项目的服务人员须遵守采购人有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝及更换投标人违规工作人员在此工作的权利。****6.违约责任：****（1）如果一方（违约方）违反其在本项目条款下的一项或多项义务，另一方（受害方）应通知违约方并指出违约性质。违约方应自收到通知起30天内就通知的违约事宜予以补救。如果30天后违约方仍未纠正，受害方届时可书面通知违约方终止合同，在提交终止合同书面通知第30天后，合同应视为终止，违约责任由违约方承担。****（2）若中标供应商在合同有效期间因任何不可抗力因素，包括地震、火灾、战争、洪水、正常的人员来源中断、罢工、动乱及国家紧急情况而延迟或中断提供服务，则中标供应商履行合同的时间应作相应延迟。如延迟时间超过三个月，任何一方均有权选择终止合同， 而采购人在合同终止时付清中标供应商因不可抗力因素中断前的到期款项或欠付中标供应商的款项。****（3）若中标供应商在运作过程中，由于国家法律法规的变化导致亏损，与采购人充分协商后，无法就增加服务费用达成共识，中标供应商有权终止合约，但至少需要提前两个月通知采购人。****（4）中标供应商应当按照合同的约定支付资源占用费用，否则每逾期一天的，中标供应商应向采购人支付应付未付费用1%的违约金，逾期超过三十天，视为中标供应商根本违约， 采购人有权单方解除本合同，并没收履约保证金，中标供应商承担违约金2万元。****（5）若因采购人原因导致本合同无法继续履行的，中标供应商除有权解除合同以外，还有权要求采购人承担中标供应商与项目员工解除劳动关系所产生的经济补偿、赔偿金等费用。****（6）除就服务质量等业务上的事宜对中标供应商员工进行指导外，采购人及其员工不得唆使、煽动中标供应商员工从中标供应商处离职或与中标供应商发生劳动争议纠纷。若中标供应商有充分证据证明因采购人原因导致中标供应商人员大规模离职的（即超过10 人或以上的），中标供应商不需执行违约赔付，费用按实际服务人数结算。****（7）采购人依据本合同及相关附件对中标供应商作出的费用扣罚要求，应当提供相应的事实 依据，且应当经过中标供应商确认。** |  |  |
| 12 | **附件1：陪护服务质量评分表**

|  |
| --- |
| **陪护服务质量评分表** |
| **项目** | **服务要求** | **分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **护工职业素养（20分）** | **礼仪规范：服装整洁、举止得体、礼貌待人、态度和蔼** | **5** | **1.仪容仪表不整洁，无按要求穿工作服，服务态度差，扣1分/次/人** |  |
| **服务意识：积极、主动、诚信，有效为患者提供生活护理服务** | **4** | **1.陪护人员工作不到位，工作懒散，扣1分/次/人** |  |
| **服务规范：熟悉各项工作流程，患者安全、舒适。安全意识强，做好钥匙保管，随手锁门并检查。** | **5** | **1.遗失科室公用钥匙扣1分/次** |  |
| **2.出入无关好门扣1分/次，造成患者外走不得分** |
| **遵守制度：不问家属及患者索要财物，不推销和售卖物品，不乱收费，不接“私陪”；无迟到早退，无无故离岗。** | **6** | **3.向家属索要财物或私自收取额外费用等，扣2分/次/人** |  |
| **4.给患者买卖烟酒或其他生活用品扣2分/次/人** |
| **5.接“私陪”扣2分/次/人** |
| **6.迟到早退扣1分/次/人，无故离岗扣2分/次/人** |
| **陪护服务质量（30）** | **物品管理：物品规范放置，保持病房、床单元整洁** | **5** | **1.物品放置乱，床单元欠整洁扣1分/次/人** |  |
| **日常护理：患者卫生状况干净、整洁、舒适,协助进餐、洗澡、洗漱.及时更换污染被服、倾倒引流液等。** | **5** | **1.患者个人卫生差，体位欠安全舒适扣1分/次/人** |  |
| **2.无完成患者进餐、洗澡、洗漱、及时更换污染被服、倾倒引流液等基础护理服务扣1分/次/人** |
| **无私自操作护理技术性操作：如私自约束/解除（约束）患者，拔针拔管，鼻饲等。** | **5** | **1.私自约束/解除（约束）患者，拔针拔管，鼻饲等每次扣1分/人，超过3次/人不得分。** |  |
| **院感防控：做好手卫生，正确使用防护用品，正确处理各种污物** | **5** | **1.护理患者后无手卫生，扣1分/次/人。不正确使用防护用品以及处理各种污物扣1分/次/人** |  |
| **私自带患者外出医院范围每次扣1分** | **5** | **1.私自带患者外出医院范围扣1分/次/人** |  |
| **护工服务态度好，与患者和家属沟通良好、服从相应病区护士长和护士管理，配合度高。严禁打骂患者。** | **5** | **护工不服从护士长和护士管理，不配合工作，服务态度差扣1分/次/人****发生打骂患者行为直接不得分，并辞退当事人。** |  |
| **公司管理情况(30分)** | **管理人员情况：管理人员经常到科室检查和指导工作，勤与科室人员及患者沟通，发现问题及时整改** | **5** | **1.管理人员无与科室人员沟通扣1分** |  |
| **2.发现问题无及时整改扣1分/次** |
| **人员情况：根据科室及患者服务需求弹性排班，合理配置陪护人员、安排护工休息以及替责工作，无缺岗现象** | **5** | **1.无按要求配置护工，护工数量配置不足扣1分/人** |  |
| **2.护工休息无安排机动替岗人员扣1分/次/人** |
| **主管每周至少巡视病区一次，项目经理每月巡视一次，征求病区护士长工作意见及建议，及时整改。** | **5** | **1.主管无每周巡视病区扣1分/次项目经理无每月巡视扣1分/次** |  |
| **1.无征求病区护士长意见及建议，无及时整改扣1分/次。** |
| **驻场主管每月对护工进行相关陪护技能培训，并落实到位** | **5** | **1.无落实每月对护工进行相关陪护技能培训扣1分/次，无新入职护工做岗前培训或培训不到位扣1分/次** |  |
| **公司有统一的工作服，对护工仪容仪表管理到位，工作服有统一的出洗流程并落实到位。陪人床性能良好，可正常使用并确保安全，陪人床收费合理。** | **5** | **护工服装管理不到位，无统一的工作服扣1分/次；****无统一工作服，无按要求统一出洗，护工在病房、院内休息或办公区域私自洗工作服扣1分/次。****1.发生陪人床配套不到位，陪人床不能正常使用，陪人床收费等投诉扣1分/次。** |  |
| **患者隐私保护，严禁泄露患者隐私。** | **5** | **员工泄露患者隐私，把患者病情、身份、照片等信息发到互联网、抖音、微信等公众平台直接不得分。****造成严重后果或法律纠纷的由公司负相应责任。** |  |
| **不良事件管理（20分）** | **无发生不良事件以及投诉纠纷** | **20** | **1.发生有效投诉扣2分/例，发生纠纷扣10分。** |  |
| **2.发生有效投诉扣2分/例。** |
| **3.发生不良事件与陪护责任相关扣2分/例。严重不良事件扣10分，并追究陪护公司法律责任。** |
| **4.发生跌倒、患者擅自离院事件每例扣2分/例。** |
| **5.发生不良事件未及时上报或隐瞒不报扣2分/例。** |
| **合计（满分100分制）** | **100** |  |  |
| **评分科室： 签名： 日期：** |

**附件2：陪护人员/护工工作满意度调查表**

|  |
| --- |
| **部门： 姓名： 日期： 年 月 日** |
| **项目** | **很好/非常满意 (10分）** | **好/满意****（9分）** | **较好/比较满意 (8分）** | **一般****（7分）** | **差****（6分）** |
| **服务态度好，文明礼貌用语，尊重患者和家属，无投诉，严禁打骂病人。** |  |  |  |  |  |
| **按规定着装，仪容仪表整洁，工作服无污迹，按规定统一出洗、修剪指甲、不戴首饰。** |  |  |  |  |  |
| **遵守医院的规章制度，遵守劳动纪律，听从科室安排，无迟到早退以及擅自离岗，工作期间不打瞌睡。** |  |  |  |  |  |
| **工作质量：有效为患者提供生活护理服务，保持患者、床铺清洁卫生，无异味。** |  |  |  |  |  |
| **与同事间团结友爱，无争吵，生活作风良好。听从科室护长/护士指挥和安排。** |  |  |  |  |  |
| **严禁在病房买卖物品谋取私利、不能收取患者或家属的礼品/财物等。** |  |  |  |  |  |
| **发现特殊情况时能及时上报，不私自带患者外出院外。** |  |  |  |  |  |
| **不私自进行非技术性操作（换液、拔针、拔管、约束等）。** |  |  |  |  |  |
| **陪护责任落实情况（是否有导致纠纷或患者伤害，出现不良事件等）。** |  |  |  |  |  |
| **严禁泄露患者隐私，包括把患者病情、身份、照片等信息发到互联网、抖音、微信等公众平台。** |  |  |  |  |  |
| **总分** |  |  |  |  |  |

**填表说明：1、最高分为10分，最低分为6分，请在相应的空格内打√；2、所得总分数即为满意度得分。** **附件3：患者付费部分陪护人员配置**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **科室** | **护工配置数** | **服务模式** |
| **1** | **老年精神科一区** | **12人** | **陪护公司与有需要患者签订协议提供陪护服务。以一对N的方式，根据科室住院患者人数和陪护需求配置相应护工数，提供24小时陪护服务，按标准收费，要求至少配置12名护工。** |
| **2** | **老年精神科二区** | **12人** | **陪护公司与有需要患者签订协议提供陪护服务。以一对N的方式，根据科室住院患者人数和陪护需求配置相应护工数，提供24小时陪护服务，按标准收费，要求至少配置12名护工。** |
| **3** | **精神障碍科男区** | **1** | **陪护公司与有需要患者签订协议提供陪护服务。以一对N的方式，根据科室住院患者对陪护需求配置相应护工数，提供24小时陪护服务，按标准收费。要求至少配置1名护工。** |
| **4** | **精神障碍科女区** | **1** |
| **5** | **情感障碍科男区** | **1** |
| **6** | **情感障碍科女区** | **1** |
| **7** | **救助病区** | **1** |
| **8** | **中医科** | **1** |
| **9** | **神经内科** | **10人** | **陪护公司与有需要患者签订协议提供陪护服务。以一对N的方式，根据科室住院患者人数和陪护需求配置相应护工数，提供24小时陪护服务，按标准收费，要求至少配置10名护工。** |
| **10** | **临床各科室一对一陪护** | **按需配置，备用人员至少40人** | **陪护公司负责全院临床科室一对一专陪服务并与有需要的患者签订协议，按标准收费。要求配置相对固定在院备用人员至少40人，根据患者需求提供陪护服务。** |
| **注：需随着医院临床科室结构调整和患者需求增减服务人员，陪护公司确保有足够的陪护工人力资源，满足患者陪护服务需求。** |

**附件4：医院付费部分护工配置**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **科室** | **配置人数** | **服务模式** |
| **1** | **精神障碍科男区** | **2** | **中标供应商根据采购人需求，配置固定的护工，按采购人的排班及岗位职责完成工作，提供24小时服务。** |
| **2** | **精神障碍科女区** | **2** |
| **3** | **情感障碍科男区** | **2** |
| **4** | **情感障碍科女区** | **2** |
| **5** | **救助病区** | **7** |
| **6** | **中医科** | **2** |
| **7** | **老年精神科** | **2** |
| **8** | **临床心理科** | **2** | **中标供应商根据采购人需求，配置固定的临床护理员，按采购人的排班及岗位职责完成工作。** |
| **9** | **机动护工** | **3** | **根据医院服务岗位需求或调整机动配置，按实际配置护工数以及护工出勤天数计算费用** |
| **合计** | **24人** | **按实际配置护工数以及护工出勤天数计算费用** |
| **注：需随着医院临床科室结构调整和患者服务需求增减服务人员，陪护公司确保有足够的人力资源，满足医院基础服务需求。** |

**附件5.陪护费收费标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务类型** | **收费标准** | **服务对象** | **服务内容** |
| **一对一专陪** | **220元/天** | **病情危重、卧床、有管道/仪器、行为紊乱、不合作或约束、高风险需要专陪服务。** | **协助患者服药、进食、翻身、大小便、穿衣、擦浴/洗漱、外出检查、日常活动，床铺清洁，床边陪睡看护等。** |
| **一对多** | **120元/天** | **病情重或欠稳定、卧床、有管道/仪器、行为紊乱、不合作或约束，生活料理需协助。** | **协助患者服药、进食、翻身、大小便、穿衣、擦浴/洗漱、外出检查、日常活动，床铺清洁等。** |
| **90元/天** | **病情欠稳定、长期卧床、行为紊乱、不合作或约束，生活料理需协助。** |
| **70元/天** | **病情欠稳定、行为紊乱、不合作或约束，生活料理需协助。** | **协助患者服药、进食、大小便、穿衣、洗漱、外出检查、日常活动，床铺清洁等。** |
| **50元/天** | **病情欠稳定、行为紊乱生活料理需协助。** |
| **30元/天** | **年老体弱、长期住院、生活料理需协助或督促。** |
| **陪人床租赁** | **15元/天** | **专陪陪护人员** | **陪护公司提供，患者或家属付费后使用，不附带枕头被褥** |
| **备注：****1.传染病的患者在原收费标准基础上加收20元。****2.告病重/病危患者在原收费标准基础上加收20元。****3.春节期间：年初一至年初三，在各档原收费标准基础上加收三倍服务费（陪人床租赁除外），其他节假日不予调价。****4.一对一专陪由患方包餐，要求在科室用餐。****5.此收费标准为最高限额标准，陪护公司不得自行超出此标准收费。** |

**救助、特困、托养、福利院住院患者收费标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务类型** | **最高收费标准** | **服务对象** | **服务内容** |
| **全照顾** | **80元/天** | **救助、特困、托养、福利院患者** | **协助患者服药、进食、翻身、大小便及分泌物清理、穿衣、擦浴/洗漱、外出检查、日常活动，床铺清洁等。** |
| **半照顾** | **50元/天** |
| **协助照顾** | **30元/天** |
| **备注：陪护公司以班组轮班形式完成患者生活照护工作，提供24小时服务，服从科室护士长排班以及工作职责要求。此收费标准为最高限额标准，具体收费价格以医院建议标准为准。** |

**附件6：医院住院患者信息保密协议****甲方：****乙方：****乙方承诺在本院工作期间，严格按照本协议约定的保密内容履行保密义务。** **保密内容：****1.本院患者及其家属相关信息：姓名、住址、联系电话等一切可以联系到患者及其家属的信息和途径。****2.乙方应严格遵守甲方制定的要求做好患者及其家属相关信息保密，对乙方因执行本职工作而获取、掌握的患者及其家属相关信息，不得利用此保密信息从事与工作无关的事情，不得披露给第三人。****3.对乙方非因执行本职工作而获取、掌握的患者及其家属相关信息，同样不得利用此保密信息从事与工作无关的事情，不得披露给第三人。****4.甲方有权要求乙方遵守甲方制定的有关保密规章制度， 有权对乙方违反前述保密规章制度而泄密的行为，视情况轻重进行相应处罚，涉嫌违法报警处理。****承诺方(盖章):****代表人(签字):****日 期 ： 年 月 日****附件7:太平间尸体转运登记表****太平间尸体转运登记表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **日期** | **姓名(尸体)** | **转运时间** | **科室交接****签名** | **护工接收****签名** | **殡仪馆接收签名** | **家属签名核实** | **备注** |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **时 分** |  |  |  |  |  |

**附件8:太平间服务承诺书****太平间服务承诺书****为了加强遗体规范管理，依据《关于加强医疗机构遗体管理工作的通知》的相关要求，切实做好殡葬管理的相关工作，本公司郑重承诺：****一、 遵守殡丧管理条例，在遗体转运、报讯、交接、终末消毒等工作时 遵守相关规定，不贪图方便，认真执行。****二、不收受、索要家属的“红包”“服务费”及礼品。****三、尊重、善待逝者及亲属，保护逝者的隐私权，严禁泄露、出售逝者 的信息。****四、严禁在太平间销售丧葬用品、搭设灵棚开展治丧活动及其他一切形 式的封建迷信活动。****五、严禁向家属销售殡丧用品。****六、严禁诱导坑害群众，严禁勾结“黑中介”扰民欺行霸市，严禁强推 “一条龙服务”等服务项目。****七、严禁员工内外勾结买卖逝者器官、组织及偷盗遗体。****以上各点如有违反，我司愿意接受并承担违规违法而导致的一切后果，以及 接受法律责任及违规所产生的经济处罚。****承诺方(盖章):****代表人(签字):****日 期 : 年 月** **附件9:《医院丧属信息保密协议》****医院住院患者丧属信息保密协议****甲方：****乙方：****乙方承诺在本院工作期间，严格按照本协议约定的保密内容履行保密义务。** **保密内容：****1、本院死亡患者家属（丧属）相关信息：姓名、住址、联系电话等一切可以联系到死亡患者家属（丧属）的信息和途径。** **2、乙方应严格遵守甲方制定的要求做好丧属信息保密，对乙方因执行本职工作而获取、掌握的丧属信息，不得利用此保密信息从事与工作无关的事情，不得披露给第三人。****对乙方非因执行本职工作而获取、掌握的丧属信息，同样不得利用此保密信息从事与工作无关的事情，不得披露给第三人。****3、甲方有权要求乙方遵守甲方制定的有关保密规章制度，有权对乙方违反前述保密规章制度而泄密的行为，视情况轻重进行相应处罚，涉嫌违法报警处理。****承诺方(盖章):****代表人(签字):****日 期 ： 年 月 日** |  |  |

说明：

1.本表所列条款必须一一予以响应，“投标人响应情况”一栏应**填写具体的响应内容，有差异**的要具体说明。

2.请投标人认真填写本表内容，如填写错误将可能导致投标无效。