

采购需求

一、项目概况：

- 1、岗位名称：医院陪护服务人员（陪护工）
- 2、提供优质安全的住院陪护服务，提升患者就医体验
- 3、项目的目标服务范围：

服务的科室包括：汕头市中心医院住院部病区。

采购包 1（汕头市中心医院陪护服务人员外包项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	24 个月（第一年考核通过，续签第二年合同）
标的提供的地点	汕头市外马路 114 号汕头市中心医院
付款方式	第 1 期为(月进度款)：支付比例 100%，每月根据实际服务情况据实支付当月服务费用，具体以每月服务费用明细表（包括但不限于上月实际的服务人数及费用、管理服务费用清单）及相关凭证资料（包括但不限于月度服务质量考评表）确认为准。 中标人应于每月 10 日（节假日顺延）前向采购人列出上月实际的服务人数及费用、管理服务费用清单，采购人根据月度服务质量考评表审定（扣罚），中标人根据采购人审定结果开具增值税发票，采购人在收到发票之日起 15 个工作日内申请支付单位向中标人支付上月的费用。 如项目发生合同融资,采购人应当将合同款项支付到合同约定收款账户。
验收要求	1 期：为保证项目服务质量，采购人每月对中标人服务情况进行考评，具体详见附件《陪护服务人员外包项目监督与考核细则》。
履约保证金	收取比例：1%，说明：（1）合同签订后，中标人在 10 个工作日内向采购人交纳中标总金额的 1%作为履约保证金，中标人应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交；（2）中标人不履行与采购人订立的合同的，履约担保不予退还；中标人给采购人造成的损失（含中标人应付违约

	<p>金)可在履约担保金额中扣除;给采购人造成的损失超过履约担保金额的,还应当对超过部分予以赔偿。(3)如中标人在合同期间内未出现任何违约行为的,履约保证金将在本项目合同期满之日起15个工作日内由采购人财务部门一次性退还中标人。(4)出现以下情形,采购人有权单方面终止合同,扣罚全额履约保证金作为违约金,如违约金不足以弥补采购人损失的,中标人须承担由此造成的经济损失:1.中标人转包或分包本项目的;2.如中标人在合同期内每年度未按本用户需求书的要求按时提供服务累计达到3次的。3.中标人拒不整改或整改后考核两个月度考核低于70分,采购人可以解除终止合同。</p> <p>履约保证金可以以履约保函(保险)形式提供,目前"广东政府采购智慧云平台金融服务中心(https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)已实现电子履约保函(保险)在线办理功能,有意愿供应商可自行办理提供。</p>
其他	<p>服务费用结构,服务人员工资、应缴纳的社会保险、年终奖、伙食补贴、服装费、管理费、培训费、税费等。采购单位提出服务需求,中标人制订相关方案,经采购单位同意后方可使用。重要提示:投标人必须充分考虑市场因素,合同期间,采购人仅对低于汕头市最低工资标准费用进行调整(调整到汕头市最低工资标准),其他费用不作调整。</p> <p>陪护服务收费标准,陪护人员的服务内容及收费标准应按国家相关规定执行,并公示收费标准。</p>

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价(元)	分项预算总价(元)	所属行业	技术要求
1	其他商务服务	汕头市中心医院陪护	年	1.00	18,000,000.00	18,000,000.00	租赁和商务	详见附件一

	务	务人 员外 包项 目					服 务 业	
--	---	---------------------	--	--	--	--	-------------	--

附表一：汕头市中心医院陪护服务人员外包项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	<p>一、服务范围</p> <p>服务的科室包括：汕头市中心医院住院部。</p> <p>二、服务内容</p> <p>1.提供陪护人员 180 至 200 人，满足住院患者的非医疗技术性生活护理服务。</p> <p>2.陪护人员协助科室基础服务：</p> <p>（1）中标人根据采购人陪护管理中心要求，配置陪护人员，按科室排班及岗位职责完成指定科室基础工作，提供陪护服务，以“一对一”、“一对二”或“一对多”、“班组”的模式开展，实行 24 小时陪护服务。</p> <p>（2）服务内容：陪护人员在临床科室医护人员、陪护管理中心护士的指导下，协助所服务的科室开展非医疗技术性工作，包括协助护士执行晨晚间护理、保持床单及病房整洁、协助病区做好探视管理、及时更换处理污湿床单被服，协助科室带检治疗、送标本、派餐等。本项目服务不包含任何医疗技术性的工作。</p> <p>三、整体服务要求：</p> <p>▲中标人应对拟派本项目的服务人员统一建立档案进行管理。中标人所提供陪护服务人员与采购人之间没有任何劳动用工关系和雇佣关系，陪护人员的服务收入及工资福利由中标人向陪护人员支付，陪护人员在工作中发生的任何意外损伤（工伤）以及自身原因的损伤由中标人负责，中标人与陪护人员之间的争议纠纷与采购人无关。（提供承诺函或其他相关证明材料）</p> <p>▲中标人应积极组织陪护人员参加岗前培训考核和</p>

岗位培训考核，组织陪护人员参加医疗护理员培训及取得相应的职业资格证书,陪护人员提供服务时应佩戴中标人统一证件，并着统一工作服。（提供承诺函或其他相关证明材料）

▲中标人在采购人处使用的印章、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，中标人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。（提供承诺函或其他相关证明材料）

四、陪护服务工作职责：

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协助大小便，如大小便失禁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。

10.按病区护士要求完成其他未尽事宜的服务。

五、陪护服务人员外包项目监督与考核细则

序号	考核项目	指标内容	分值
1	人力资源	1. 及时发布招聘信息（5分） 2. 组织人员报名、面试、入职、离职流程规范。（5分） 3. 配备额定陪护岗位人数为180至200人。（5分） 4. 配置专业驻场人员。（5分）	20分
2	运行落实	1. 严格执行医院各项规章制度。（5分） 2. 专业驻场人员协助管理中心巡查，陪护工在岗情况，规范陪护工仪容仪表，征询管理中心意见。（5分）	10分
3	岗位管理	1. 项目有健全的岗位职责。（5分） 2. 能熟悉本岗位职责。（5分） 3. 配备人员服务能力符合工作需求。（10分）	20分
4	培训管理	1. 组织新陪护工参加入职培训。（10分） 2. 组织在职陪护工参加专业技能培训、职业素养培训（10分） 3. 参加医疗护理员培训及取得相应的职业资格证书（10分）	30分

5	时效管理	1. 准确、及时接收管理中心工作安排。（5分） 2. 非工作时间遇突发任务 60 分钟内到达现场响应。（5分）	10分
6	服务投诉	1. 接到管理中心投诉、或有争议等问题时，现场进行调查和初步处理。（5分） 2. 对投诉及时处理，有记录。（5分）	10分

六、陪护服务人员外包项目管理质量标准及要求、罚则

1. 罚则：

（1）考核以每月为周期，考核结果达 90 分（含）以上的，无需扣罚履约保证金；考核结果在 85-89 分的，采购人扣罚履约保证金 500 元/次/月；考核结果在 80-84 分的，采购人扣罚履约保证金 1000 元/次/月；考核结果在 75-79 分的，采购人扣罚履约保证金 1500 元/次/月；考核结果在 70-74 分的，采购人扣罚履约保证金 2000 元/次/月；考核结果 70 分（不含）以下的，采购人扣罚履约保证金 3000 元/次/月。

（2）连续 2 个月度均在 70 分（不含）以下的，采购人有权责令中标人整改，中标人拒不整改或整改后考核两个月度考核低于 70 分，采购人可以解除终止合同，采购人付款至终止合同之日止（终止合同时间以采购人发函为准）。

（3）由于中标人考核扣分造成的经济损失由中标人自行承担，采购人有权视情节进行违约追责。

2. 质量标准及要求：中标人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、中标人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

	<p>安全、高效、有序和有计划地运转。并做到：</p> <p>(1) 实行优质管理和服 务，每年要有员工培训和考核计划，并交采购人使用部门，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。</p> <p>(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。</p> <p>(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，由中标人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。</p> <p>(4) 实行规范管理，符合医疗及患者家属服务需要。每月征询各用工部门的意见，及时商讨和解决存在问题；</p> <p>(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，由中标人承担应有责任。</p> <p>(6) 派驻现场的员工必须着装统一、仪表端庄。</p> <p>(6) 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。</p> <p>(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，中标人员工违反以上守则并经查实者将会受到即时解雇。</p> <p>(9) 中标人具有固定的人员储备，应能及时提供突发性需求的人员。如陪护工突发未能按时到岗时，中标人立刻配备替岗人员替代原护工职责。未能安排替岗造</p>
--	--

成的影响和后果由中标人负责。

七、项目要求

中标人派驻的项目管理人员须与采购人的相关管理人员做好协调沟通工作，服从采购人的管理，接受采购人对其服务内容、质量及管理的检查，每月接受各病区护士长及患者服务质量综合考评。每季度召开一次有采购人、中标人及现场陪护人员代表参加的座谈会，检查工作完成情况，听取各方意见和建议，及时解决工作中存在的问题，做好总结和改进工作。

中标人在合同签订生效后正式进场前必须做好项目管理人员和陪护人员上岗前培训工作，确保派至医院的陪护人员都经过专业的陪护技能、消防知识和基本急救技能等培训，达到医院陪护人员上岗要求。培训教师应取得相关培训资格证书的专业人员，且具备相关老年人服务、护理专业知识及实操经验。

中标人所派人员不得有犯罪记录和不良行为记录，并提供所有人员的相关证明文件否则产生的一切责任由中标成交供应商负责。如采购人发现派至医院的服务人员有犯罪记录或者不良行为记录的，有权拒绝该人员继续提供服务，中标人应当立即调整补充其他人员提供服务。

所有服务人员必须完成入职体检(含心理状况测评)，无犯罪记录和不良行为记录，且体检合格方可上岗。所有服务人员的个人信息、体检合格报告、无犯罪记录和不良行为记录证明文件、岗前培训记录、考核记录等均需交采购人报备。

中标人在接到陪护人员需求的通知，服务响应时间在 2 小时内。

严格按照《中华人民共和国殡葬管理条例》、国务院《医疗纠纷预防和处理条例》、《广东省医疗纠纷预

	<p>防与处理办法》等法律法规要求及医院相关规定及处理流程执行，不得泄露患者的隐私和个人信息；严格遵守《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》等相关法律法规规定，严格依法执业；认真贯彻落实中央八项规定精神和省委实施办法和采购人作风建设规章制度，恪守交往底线，不收受“红包”等行为，遵纪守法、廉洁从业。</p> <p>八、说明</p> <p>1. 陪护人员 180 至 200 人陪护服务是日常有需求住院患者自愿自行购买，中标人按采购人的实际需求满足住院患者的非医疗技术性生活护理服务。</p> <p>2. 中标人应根据采购人的需求，为有需要班组巡回陪护服务的科室配置固定的合格陪护人员，按采购人的排班及岗位职责完成工作，提供 24 小时陪护服务。</p> <p>九、其他要求</p> <p>为保证项目的顺利进行，中标人应具备护理类或陪护类项目经验；具备质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书（认证范围与采购需求相关）；配备项目负责人及其他相关人员做好服务工作，同时制定陪护服务方案、陪护管理模式及机制、陪护人员培训方案及陪护服务应急预案等，做好统筹管理工作。</p>
说明	<p>打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。</p> <p>打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。</p>