# 中山市第三人民医院

# 2023年基础护理与医疗安全保障经费项目

# 用户需求书

## 说 明

1、用户需求书中打“ ★ ”号条款为实质性条款，有任何一条负偏离则视为无效响应。

2、用户需求书中打“ ▲ ”号条款为重要技术参数，但不作为无效响应条款。

## 一、项目基本情况

1、项目名称：中山市第三人民医院2023年基础护理与医疗安全保障经费项目。

2、服务期限：1年，自合同约定的开始时间起计算。

3、项目预算金额：4711000元。

4、本项目报价应包括：成交供应商派驻人员工资、福利、防疫补贴、护理补贴、保险、服装、通信工具、医疗保险、工伤保险、养老保险、失业保险、生育保险、劳保用品、防护用品及完成该项目所需工具、一切税费等招标文件要求的所有费用。

5、本项目预算费用支付成交供应商派驻人员配置：成交供应商每天配置67人基础护理人员在岗。

6、本项目包括两部分：

（1）基础护理服务；

（2）陪护服务。

7、本项目由成交供应商负责招标文件对成交供应商要求的一切事宜及责任。

8、成交供应商不得转包和违法分包本项目。

## **二、服务内容及人员要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **岗位名称:基础护理岗位 科室：临床科室** | |
| **一、岗位描述** | |
| 1.负责一级病房服务。服务人员不得擅自离开工作岗位，因特殊情况离开一级病房，要经科室护士长同意，与搭班做好交接班，不得在外久留。一级区病人必须床头交接班，接班者必须掌握新入院病人的姓名、相貌。交接班时要清点病人数及交接物品，对重点病人及各病区病人数做到心中有数；核对住院病人一览表与交班病人数是否相符，不符时应向当班护士及交班人核实清楚并做好登记。  2.协助护士给入院病人沐浴、更衣，与护士、家属一起清点病人随身物品，做好登记；准备好病床单元；负责入院病人“三长（头发长、指甲长、胡须长）”处理，对不合作的病人做好交接班工作，避免出现意外情况。在要求的时间内督促出院病人更换衣服，回收床上用品及物品，并按相关规定进行终末消毒处理。  3.协助护士督促病人配合各种治疗，满足输液、约束或卧床病人的合理需求。派发口服药时督促病人排队、服药到肚，防止病人藏药、假服药。协助护士为病人留取各类检验标本并按要求及时送检。  4.当班期间按科室要求进行巡视病房及病人，发现病人有自杀、自伤、冲动、伤人、毁物等情况时应及时劝解制止，并报告当班护士，严防意外事故的发生，保证病人安全的同时保证自身的安全。中午、夜间巡视时做好巡视登记，重点观察病人睡眠、有无尿床及特殊情况，定时督促或协助自理能力差病人如厕，老年病人起床时主动搀扶，防止跌伤。  5.负责晨晚间护理。协助病人如厕、洗漱、梳头、清洁口腔及冲凉，保证病人穿戴整齐及床单位干净整洁，有污染应及时更换。事先准备好病人冲凉的换洗衣服、沐浴露，维持好病人冲凉秩序，协助生活自理差的病人冲凉、穿衣等。  6.按科室要求为病人修剪指（趾）甲、刮须、剪头发，杜绝病人出现“三长（头发长、指甲长、胡须长）”现象。对病人使用过的用具进行清洗、消毒，必要时做好登记。对血迹、便迹及传染病人的用具、衣服、床上用品、按消毒隔离原则进行处理，传染病人的用物放在指定位置，接触传染病人时应做好隔离防护措施。  7.协助病人洗手、进餐、喝水。按科室要求维持好病人进餐秩序，避免病人争、抢食物；协助特殊病人在指定位置进餐。进餐过程中巡视病人进食情况，如有病人进食差、拒食、暴饮暴食时及时报告护士。  8.按要求更换病人床单位用品，协助维护病区安全与整洁。指导病人自觉遵守医院规定，保持病区安静。适时开窗通风，保持病区清洁、无异味，病房内物品按要求摆放整齐。发现设施、设备损坏时及时报告。  9.夏季按科室规定时间开关风扇、空调。冬季督促病人脱棉衣上床睡觉，帮病人盖好被子，适时为病人添减衣服，杜绝病人睡在地上，防止着凉。  10.凡病人出到病区外（室外活动或康复训练、探视、辅助检查、康复科病人往返活动室等），必须清点好病人数，病人不离工作人员视线，防止病人走失。病人返回病区时，认真做好安全检查，防止危险物品带入病区。  11.完成当班护士安排的带病人做辅助检查，事先做好病人数登记。维持候检过程秩序，严防病人外走。若有外走，安置好其他病人的同时大声呼叫其他工作人员协助，尽力追回病人；病人若有病情突然变化的，应电话告知当班护士病人情况，在护士的指导下及时带回病房。  12.当班期间严禁睡觉、打骂、呵斥病人；严禁与病人发生钱、财、物及男女关系；严禁为病人代发信件、代购物品、代打电话；严禁在病区抽烟，如有病人抽烟按科室工作流程指引执行。  13.严禁带危险物品入病房。出入病房必须锁好病房门，保管好门禁卡，严禁交付病人及非工作人员使用，若门禁卡遗失及时上报科室领导。  14.熟悉科室消防器材的摆放位置，参与医院或科室院感及消防等知识的培训。  15.服从科室护士长的工作安排及临时调配，听从当班护士工作指导。  16.协助督促病人进行各项康复训练（卫生、开饭、洗衣、农疗等），严格按科室工作流程执行。  17.完成科室安排的其他服务。 | |
| **二、任职要求** | |
| **教育水平** | 初中及以上学历 |
| **专业** | 不限 |
| **年龄** | 50周岁以下 |
| **能力** | 举止文明，服务态度好，责任心强，工作细致认真，积极配合临床的管理及安排 |
| **从业资格** | 无特殊要求 |
| **其他** | 无特殊要求 |

|  |  |
| --- | --- |
| **岗位名称:陪护岗位 科室：临床科室** | |
| **一、岗位描述** | |
| 1.照顾病人起居饮食，协助和督促病人起床、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.协助护士做好病人检查前的禁食工作，负责送病人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病人的需求。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.对卧床病人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.对不能自理病人要定时督促大小便，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病人，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.对危重病人要注意其面色和呼吸，不能随便移动病人，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病人院内散步。  10.按病区护士要求完成其他未尽事宜的服务。 | |
| **二、任职要求** | |
| **教育水平** | 初中及以上学历 |
| **专业** | 不限 |
| **年龄** | 50周岁以下 |
| **能力** | 举止文明，服务态度好，责任心强，工作细致认真，积极配合临床的管理及安排 |
| **从业资格** | 无特殊要求 |
| **其他** | 无特殊要求 |

**三、服务要求**

1.所有入院服务员工都必须体检合格方可上岗。

2.成交供应商所招聘的人员不得有犯罪前科和不良行为记录，否则产生的一切责任由成交供应商负责。

3.成交供应商须提供足够的作业机器，自行解决后勤管理服务时所需的日常工具和劳保用品、办公用品，并能根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

4.成交供应商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，以保证服务质量。

5.成交供应商有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

6.成交供应商应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准规范管理项目服务，严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险。

7.成交供应商自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如员工发生工伤、纠葛、打架斗殴、疾病乃至死亡的一切责任及费用由成交供应商全部负责；成交供应商要处理好内部员工纠纷问题，不得将矛盾激化或将矛盾推向采购人而影响医院的正常工作。如发生因成交供应商不及时或无能力处理内部矛盾等管理问题而影响到采购人正常工作秩序的，每次扣罚当月服务费5000-50000元，问题严重采购人有权终止合同，另选择其他服务公司，由此所导致的一切后果和损失由成交供应商负责。

8.为保持人员队伍的稳定性，工资不得低于中山市企业职工最低工资标准并按时发放。

9.员工加班或顶班成交供应商必须按劳动法规定支付加班费给员工，成交供应商要根据医院工作特点和各科工作量做好人力调配。

10.若发生劳动争议均由成交供应商自行解决，医院无任何连带关系和责任。

11.成交供应商签约后正式进场前必须做好员工上岗前培训工作，并跟原服务公司做好交接工作，确保医院正常工作。

12.成交供应商须全力配合医院应对公共卫生事件。

## 四、项目配置要求

1.各类人员服装整齐统一，注意个人卫生、形象佳。

2.所有管理和工作人员语言文明、服务态度好，积极配合临床的管理及安排。

3.保持员工队伍相对稳定，员工工作熟练，经过岗前培训，经过基本消防知识和急救技术培训。

4.所有工作人员按各不同工种和专业要求持证上岗。如因工作人员没有持有相应的工作上岗证导致事故发生，责任由成交供应商承担。

5．采购人对违反规章制度的服务员工有权要求更换，成交供应商必须按采购人意见予以更换。

## **五、组织管理要求**

1.负责服务管理的所有工种，成交供应商提供24小时服务。

2.有健全和具体的组织管理制度，有详细的工作流程步骤，有可行的检查监督制度，有奖励惩罚制度，有良好的员工文化制度，有固定的办公地点。

3.做好与医院管理人员的协调沟通工作，服从医院的管理，接受医院对其服务内容、质量及管理的检查，及时做好总结和改进工作。

4.有应对突发事件的预案，确保各类突发事件的相关保障措施得到有效落实。

5.具有相应履约能力的证明文件（如营业执照等）。

6.提供各项服务具体方案设计。

7.管理人员的培训和发展计划，包括培训计划、方式、目标等；

8.在合同期内需配合医院提供上级检查需要的资料。

## **六、服务管理安全责任及赔付责任**

1.成交供应商在承接管理服务中所发生的人事安全事故（包括人员滑倒、擦伤等）、交通事故、看护等安全事故责任与采购人无关。

2.成交供应商须妥善安排好工作人员上下班期间的交通安全事项，如若出现因交通事故引起的系列纠纷与赔偿采购人概不负责，由成交供应商负全部责任。

3.如发生工伤事件，由成交供应商负全部责任。

4.采购人不提供成交供应商的驻点人员的住宿用房，成交供应商自行妥善解决工作人员的住宿及用餐问题。

5.在提供服务中损坏采购人的财物由成交供应商按财务入账价或实际价值予以赔偿。

6.在向采购人提供服务中造成采购人财物发生盗、窃、失，成交供应商按采购人财务入账价予以赔偿。

7.成交供应商负责提供工作人员在院内的一切防护劳保用品，安保器械等，遵守医院管理规定。

## **七、项目考核**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务评价表 | | | | | |
| 评价项目 | 工作质量（严格按照服务内容开展工作，确保工作高质量完成） | 工作态度（责任心强，文明服务，爱岗敬业，团结协助） | 安全质量（严格落实各项安全措施，坚决做到零疏漏、零差错、零事故） | 服从性（主动配合工作，服从所在科室护士长及相关管理人员的工作安排） | 工作纪律（严格执行医院的各项规章制度和工作流程，不迟到、不早退、不串岗、不脱岗） |
| 评价结果 | 1.优秀（20分）  2.良好（15分）  3.合格（10分）  4.不合格（5分） | 1.优秀（20分）  2.良好（15分）  3.合格（10分）  4.不合格（5分） | 1.优秀（20分）  2.良好（15分）  3.合格（10分）  4.不合格（5分） | 1.优秀（20分）  2.良好（15分）  3.合格（10分）  4.不合格（5分） | 1.优秀（20分）  2.良好（15分）  3.合格（10分）  4.不合格（5分） |

1.评价方式：采购人每月根据中标人的服务工作完成情况，进行服务评价考核。

2.考核等级：考核得分80分以上的，评为优秀等次；考核得分70-79分的，评为良好等次；考核得分60-69分的，评为合格等次；考核得分60分以下的，评为不合格等次。

## **八、陪护管理**

成交供应商全面负责本项目的陪护服务管理工作，采购人无法预计也无法保证成交供应商在服务期限内所将获得的业务量，成交供应商应独立经营、自负盈亏。

## **九、陪护最高限价**

★（一）陪护人员的服务内容及收费标准应按国家相关规定执行。

★（二）陪护服务费用及报价要求（以下最高限价与国家相关规定不一致的，从其规定）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务类型** | **陪护服务费用的最高限价** | **备注** |
| **一对多服务** | **20/天/人** |  |
| **一对一服务** | **300元/天/人** |  |
| **一对（2-3人）服务** | **180元/天/人** |  |
| **一对（4-6人）服务** | **140元/天/人** |  |
| **一对（7-9人）服务** | **120元/天/人** |  |

★（三）政府部门支付的陪护费标准，从其规定。

（四）陪护服务费用由病人或家属支付给成交供应商，成交供应商向病人或家属提供陪护服务的收据及发票。

（五）成交供应商收费前，应公示收费标准。

## **十、结算方式**

1.按月核算及结算服务费。

2.当成交供应商提供的岗位未达到67个前提下，基础护理人员每天工作时间超过8小时部分可以换算成岗位数。

3. 每月结算服务费用＝（中标金额÷12）－未到岗基础护理岗位人数×岗位综合单价－每月陪护费（政府支付或患者支付且陪护工作由基础护理人员履行）×80%－其他应扣减费用。如每月结算服务费为负数，则剩余的陪护费在次月继续抵扣，无法继续抵扣的，则作为资源占用费交回采购人。

4. 每月由成交供应商另外聘请员工提供的一对一和一对多陪护服务且员工所有成本等一切费用均由成交供应商承担的，由患者支付的陪护费，按实际上岗陪护员工的人数，成交供应商以10元/人/天的标准向采购人支付水、电、场地等资源占用费。资源占用费每月支付一次，于次月结算服务费时一并扣除。

5. 岗位综合单价＝（中标金额÷12）÷67岗。

**十一、付款办法**

采购人根据成交供应商当月核算各岗位服务费及项目考核等级支付当月服务费，考核等级评为优秀按100%支付每月服务费，考核等级评为良好按90%支付每月服务费，考核等级评为合格按80%支付服务费、考核等级评为不合格按70%支付服务费，采购人自收取成交供应商开具的正式发票之日起30个工作日内支付服务费，服务费将扣除因成交供应商原因被采购人扣除的罚款以及其他费用后无息支付。

**十二、履约保证金要求：**

1.本项目收取履约保证金。

2.履约保证金的缴纳形式：保证金以转帐方式交纳。

3.履约保证金的缴纳金额：中标金额的2%。

4.履约保证金的缴纳时间：在合同签订之日起10个工作日内。

5.履约保证金的退还方式、时间、条件：履约保证金在项目整体验收合格后15个工作日内由采购人财务部门一次性退还成交供应商。

6. 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，成交供应商须承担由此造成的经济损失：

（1） 成交供应商转包或分包本项目的；

（2） 成交供应商在合同期内未按本用户需求书的要求按时提供服务累计达到3次的。

**十三、人员配置及其他要求**

★1.本项目预算费用支付人员配置：成交供应商每天配置67人基础护理人员在岗。

★2.服务期内，成交供应商必须按照采购人的人员需求计划执行。

3.服务期间，成交供应商因自身原因无法继续履行合同，需提前4个月通知采购人，扣罚全额履约保证金以弥补采购人的损失。否则采购人有权停止支付未结算服务经费并按违约处理。

★4.服务期内，因政策或上级部门要求需增加的费用由成交供应商承担；减免的费用由成交供应商按相关要求执行。

★5.服务期内，减免或成交供应商少缴交的费用（包括基本养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险及生育保险），成交供应商应退回采购人，或在费用结算时相应扣减。

★6.为了保障护工队伍稳定，中标供应商支付人员的工资福利待遇不低于原标准。

★7.中标供应商必须每月支付200元防疫补贴给负责隔离过渡病区基础护理岗位工作人员。

★8.中标供应商必须每月支付200元护理补贴给负责护理生活不能自理患者科室的基础护理岗位工作人员。