**护理公司服务方案**

**招标内容及要求**

**一、项目概况**

1. **采购单位概况**
	1. 福建中医药大学附属厦门第三医院是一所集医疗、教学、科研、预防保健为一体的大型三级乙等综合性医院、国家级爱婴医院、“省级文明医院”、福建医科大学、福建中医药大学临床教学医院、福建省临床住院医师规范化培训基地、于金明院士平台协助医院。医院编制床位1000张，占地面积140亩，建筑面积9.3万平方米，内设13个党政后勤管理机构，38个业务科室，职工1537人，其中高级职称226人，中级职称399人，博士、硕士研究生102人。2018年门、急诊量96.8万人次，年收住院病人4.4万人次，年手术量1.1万人次。医院拥有德国西门子1.5T超导核磁共振机、64排螺旋CT 、西门子数字血管造影机（DSA）、1000毫安数字胃肠机、数字DR拍片机、体外循环机、直线加速器等高精尖设备，以及百级净化手术室和国内一流抢救技术水平的ICU重症监护室。
2. **服务范围**

本项目为厦门市第三医院（以下简称：医院）的护理员外包管理服务，服务内容包括：根据等级的不同为住院病人提供基本生活护理。

三级：适用于病情较轻的患者

1. 打开水、打饭、洗脸
2. 整理床铺、查看输液瓶、协助入厕
3. 每日刮胡须及每周洗头一次
4. 日夜巡视，12小时轮班服务

二级：适用于部分生活不能自理者

1. 打开水、打饭、洗脸
2. 整理床铺、查看输液瓶、协助入厕
3. 梳头洗脸2-3次/天、洗头1-2次/天、洗脚1次/天
4. 协助大小便及便器清洗
5. 协助喂饭、服药
6. 日夜巡视，12小时轮班服务

一级：适用于部分基本不能自理者

1. 打开水、打饭、洗脸
2. 整理床铺、查看输液瓶、协助入厕
3. 梳头洗脸2-3次/天、洗头1-2次/天、洗脚1次/天
4. 协助大小便及便器清洗
5. 协助喂饭、服药
6. 翻身、拍背、排痰、清洗皮肤
7. 夏天每天擦澡一次，冬天3天至一周擦澡一次（必要时根据患者需要）
8. 日夜巡视，12小时轮班服务

特级：适用于生活不能自理的重症患者

1. 除上述护理内容之外的特别要求
2. 日夜巡视，12小时轮班服务

**服务期限**

三年，合同一年一签，考核不合格采购人有权单方终止合同。

**二、技术和服务要求**

1. **人员要求**
	1. 凡从事护理员岗位工作的人员，应持有二级以上医疗机构出具的健康检查合格证明、劳动保障部门颁发的护理员岗位培训《结业证书》或中等及以上专业学（职）校护理专业毕业证书。
	2. 男性60岁以下，女性55岁以下，身体健康，具有良好的沟通能力，工作态度端正，服务态度良好，团队合作精神好，忠于职守，热爱本职，用心服务，尊重服务对象，保护病人隐私，尊重病人人格。
	3. 统一着装，佩带胸卡。
	4. 投标人作为独立法人自行负责护理员的招聘、组织、培训与考核，上岗前（上岗后每年一次）健康体检，体检合格者方能上岗，做好护理员准入管理并持证上岗，同时确保提供的护理员在招标人保卫部门登记备案。所有护理员应经培训考核合格后上岗，护理员提供服务时应佩戴投标人单位统一证件，着统一工作服。
	5. 投标人护理员在科室病房护士长和注册护士指导下开展病人日常生活照料，协助病区护士的非医疗护理技术性工作。严禁护理员代替护士从事护理技术性操作工作。同时接受所在病区护士长的监督和管理。
	6. 投标人需配备两名以上具有相关经验的专职管理人员，对所提供的护理员工作进行监督、协调、沟通，做到“五统一”，投标人护理员应遵守所在病房的规章制度，严格保守医院的医疗，技术、管理等相关机密，爱护医院所有设施设备，保护病人隐私。禁止在病区使用电磁炉、电饭煲、电炖锅等电器，禁止偷盗科室物品，违者招标人发现一次扣当季度考核分2分。在实行服务管理中确保服务质量。
	7. 公司保证护理员身体健康，不得有传染类、心理等疾病，并出具二级以上公立医院健康体检证明。工作中严格遵守规章制度，保护患者隐私。如因健康原因造成护理员与患者的纠纷，由投标人负责。
	8. 投标人必须严格按照国家法律规定与陪护员签订劳动合同，为派至招标人的员工办理社保、工伤保险等，并按时支付工资待遇，以保障护理员权益。
2. **管理要求**

2.1做到“五统一”即统一调配、统一着装、统一标识、统一收费标准、统一管理。

2.2服从护理部、护士长的双重管理。

2.3投标人在招标人服务期间，遵守国家法律法规和医院相关制度。投标人护理员应在招标人医疗管理、服务范围内为病人提供服务，接受招标人相关管理部门的监督，对招标人提出的改进意见和建议应当予以采纳。对招标人护理部提出的整改问题及时响应，立行立改，不得无故拖延。

2.4投标人应根据招标人要求提供一定数量的相对稳定的、训练有素的护理员，投标人对所安排的护理员至少每季度培训一次，制定培训计划并记录在案统一建立档案进行管理，电子档案需报招标人备案，每季度有无变动均需更新。同时，建立护理员管理服务档案和主要工作日志，每月向招标人提交一份质量评估报告，报告包含：出院患者满意度、临床科室满意度等情况，要求患者及临床科室对护理员服务满意率达90%以上。

2.5投标人应建立24小时电话值班制，咨询及投诉电话应在病区醒目位置公开，负责处理护理员因工作质量引起的投诉，确保服务受理达100%，投诉处理达100%，必要时及时更换护理员。因护理员护理不当引起的纠纷和造成的患者人身、财产损失，投标人应承担所造成的经济赔偿等责任。

2.6投标人在医院范围内开展护理项目管理活动时，其使用的印章、标识、标牌、各种宣传资料不得以医院名义，不得向患者和家属做出与医院有隶属、代理等关系的误导宣传，护理员着装配饰也应当明显区别于医院员工所使用的服装及配饰，以免患者及家属产生混淆。

2.7投标人护理员和招标人没有任何劳动和雇佣及人事关系，其工资待遇的给付属于投标人内部管理范围，护理员的收入及工资福利由投标人与护理员协商确定与招标人无关。投标人负责承担协议期限内投标人人员的人身、财产、工伤事故及他人责任和费用。投标人与护理员之间的争议纠纷与医院无关。

2.8投标人提供生活护理服务方案、护理员工作管理制度，在医院醒目位置公开护理员服务收费标准，并严格按照厦卫医政（2018）583号文件执行。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 患者护理级别 | 适用范围 | 收费标准 |
| 一级 | 适用于生活基本不能自理的患者 | 130-150元/天/人 |
| 二级 | 适用于部分生活不能自理的患者 | 80-100元/天/人 |
| 三级 | 适用于病情较轻的患者 | 40-50元/天/人 |
| 一对一服务：24小时陪护；收费标准为200元/天/人。 |

投标人应与接受陪护的患者另行签订护理员陪护服务协议，并按照陪护服务协议约定由投标人自行负责向接受护理员服务的患者收取服务费，费用的金额及支付方式为投标人与患者之间的权利义务，招标人不承担任何法律责任。投标人收取费用负责向患者提供发票。

2.9对招标人因承担社会救助任务和协议单位等接受的病人照护，投标人无条件安排护理员照护，并保证照护质量，护理员服务收费应适当优惠或者免费。

2.10护理员人为损坏医院或病人的物品，由投标人承担赔偿责任。护理员如在照护职责范围内违章、失职，造成病人意外伤害和纠纷，由投标人承担全部责任，并对当事人进行及时处理。

2.11因护理员的工作造成的病人跌伤、走失或其它严重伤害以及陪护自身的伤害、损失等，由投标人承担法律责任和经济赔偿，医院不承担连带责任。

2.12护理员不得做与陪护工作无关的事情，不得有干扰医疗秩序和影响医院形象的言行，不得当医托，不得收取病人家属或照护之外的费用，不准多收费，一经查实，按多收金额给予十倍罚款，凡造成不良后果的由投标人负责，并医院有权要求投标人更换或辞退护理员。

2.13若投标人在工作中违反本协议，出现特别严重问题或违反相关法律法规，造成医院经济损失、影响医院社会形象，投标人应承担相应违约责任，且医院有权终止护理员服务协议。

2.14医院开展工作需病人或家属签署的知情同意书、材料、文件等，只能由患者本人及家属签署，投标人人员无权签署并有权拒绝签署，因擅自签署引发的一切法律后果由投标人自行承担。

2.15护理员的业务管理统一由医院护理部负责，各护理单元护士长具体负责护理员的工作安排和质量监督管理。投标人承诺与服务区域内的护理员签订劳动服务合同。根据科室工作量合理安排人员，护理员需服从分配。

2.16投标人需依法处理好护理员的保险及报酬，费用由公司和员工协商，护理员与招标人不发生任何人事隶属关系。投标人负责承担协议期限内投标人员工的人身、财产的所有安全责任和义务。投标人员工在工作中所发生的工伤事故或伤及他人责任由投标人负责并承担费用。

1. **资质要求** 必须是在工商局有注册，有护理服务范围的相关资质公司
2. **服务要求**

4.1按照采购人规定，中标人应保证满足病人的需求，按病人的要求安排相应的人员上班。

4.2中标人须服从医院管理，接受医院制定的各种规章制度，接受院方考核和监督，及时完成医院临时指派或突发事件工作任务，优质服务。

4.3护理员保证做到：爱心、细心、耐心、热心、责任心。

4.4中标人须接受政府有关部门及采购人有关部门的监督。

4.5中标人须配合医院迎接各种检查，确保检查合格。

1. **技术响应要求**
	1. 护理员应100%经过岗前培训
	2. 未经采购人同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。
	3. 中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；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。
	4. 全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班，中标人应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。
	5. 所有员工上岗时都必须体检合格，必要时进行疫苗注射保护，体检及疫苗项目由医院感染管理部制定并按医院感染管理部要求存档及管理，费用由中标人承担。
	6. 中标人都应购买公众责任险和员工的意外保险。
	7. 采购人不接受中标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标人违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标人承担。
2. **考核要求**
	1. 招标人对中标人的管理实施督检查及考核评定：因中标人管理不善，无法按招标人要求时提供优质服务，或管理失误，采购人有权提出终止合同要求。
	2. 招标人不定时的抽查中标人护理员，抽查内容：工作岗位职责；各岗位工作流程； 服务礼仪等。
	3. 招标人有权要求替换不符合的护理员。
3. **风险承担与责任认定机制**
	1. 中标人的服务人员的工伤风险，由中标人自行承担(中标人必须购买企业责任险)。
	2. 因意外事故或作业安全问题引发的人身伤亡和财产损失，中标人依法承担赔偿责任。
	3. 治安事件的责任认定，以公安部门裁定为准；非治安事件的责任认定，由双方协商，协商不成的，以诉讼或仲裁方式认定。
4. **其他**
	1. 中标人无需向招标人缴交任何费用。
	2. 考核标准见附件。每季度考核一次，考核低于85分为不合格，取消中标资格，由第二中标人顺延服务。

附件：

1、厦门市第三医院护理员质量考核标准

2、《厦门市卫生和计划生育委员会关于印发开展规范医院护理员管理工作实施方案的通知》厦卫医政[2018]583号

附件1：

厦门市第三医院护理员质量考核标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 质量标准 | 分值 | 考核方法 |
| 制度规范40% | 一、着装整齐，挂牌上岗，不穿拖鞋上班；在岗在位，去向清楚，不干私活，不串科聊天，不无故请假，不脱岗，不旷工，服从排班。 | 10 | 着装不整齐每次扣5分；脱岗扣10分；干私活每次扣5分；串科聊天每次扣5分；旷工扣10分；不服从排班扣10分。 |
| 二、遵守纪律，注意安全；爱护公共财产，妥善管理好各种物品，督促病人及家属共同爱护，损坏东西要赔偿。 | 10 | 按具体情况而定，必要时按物品价格赔还。 |
| 三、不私自收受和提高陪护费。 | 10 | 私自收费给予退回服务公司。 |
| 四、保护病人隐私，不随意谈论。 | 10 | 随意谈论每次扣2分。 |
| 工作要求60% | 五、文明服务、团结协作，不与病人发生纠纷。 | 10 | 发生纠纷者给予退回服务公司。 |
| 六、根据院感要求，掌握垃圾分类及手卫生。 | 10 | 不合格每次扣1分。 |
| 七、协助护士做好晨晚间生活护理。 | 10 | 不协助每次扣5分。 |
| 八、按时准确收集各类标本、报告单、申请单等不丢失。 | 10 | 不准确每次扣1分，丢失单据每次扣2分。 |
| 九、保 持 病 室 整 洁，床 单 位 整 洁。 | 10 | 污染无及时处置每次扣1分。 |
| 十、协助护送病人做各种检查，确保安全。 | 10 | 不协助每次扣5分，出现安全事故给予退回服务公司。 |