

绍兴市上虞区丰惠镇中心卫生院病区陪护及长护险护理员等第三方服务采购项目文件

(审议稿)

绍兴市上虞区丰惠镇中心卫生院（绍兴市上虞区康复医院）病区陪护及长护险护理员等第三方服务采购项目以竞争性磋商方式组织进行采购。

项目基本情况：丰惠镇中心卫生院病区陪护等第三方服务采购项目。本次采购合同期 2 年，遇各种原因引起采购窗口空档期需延长合同时间，或提前结束合同的，按照比例执行，特殊情况最长延迟不超过 6 个月。

一、工作内容要求

1. 陪护服务范围：服从医院及病区安排，在医院相关管理科室及管理人员、护士长和注册护士指导下对住院患者及长护险资格人员开展生活陪护照料等服务。

2. 陪护人数：本项目拟投入陪护人数不得少于 40 人（原则上要求年龄 ≤ 65 岁，特殊情况经采购方同意后年龄可放宽至 ≤ 70 岁），其中具备护理员资格证书人员不得少于 10 人（要求年龄 ≤ 60 岁，特殊情况经采购方同意后年龄可放宽至 ≤ 65 岁；护理员资格证书须为人社等相关部门颁发或认可的证书）。实际到岗人员数根据医院病区实际需求动态到岗；原则上在提出需求后 4-8 小时内须安排人员到岗。

3. 陪护服务要求：1）陪护人员须具有相应陪护能力，陪护期间

遵守医院各项规章制度，服从管理；护理员需要具备护理员资格证书并具备相应的服务技术能力；2）陪护公司须建立陪护人员档案，并提交一份至医院备案，同时具备从业人员健康证，复印件医院存档保管；3）陪护公司应建立培训制度，组织岗前培训和在职岗位培训，陪护人员考核合格后才能上岗；4）陪护公司应对陪护人员统一服装管理；5）第三方陪护公司不得以医院名义开展诱导性宣传；6）不得代替护士开展医疗技术性工作，陪护员及护理员在工作中应虚心接受医护人员的技术指导和质量监督，陪护员无权解释病情；7）陪护人员无传染性疾病和心理性疾病，具有能胜任陪护服务工作需求的健康体质，工作中严格遵守规章制度，保护服务对象隐私，如因健康原因或泄露患者隐私等原因造成纠纷，由中标人负责；8）陪护人员陪护期间不得与医护人员发生争执，不得向服务对象评价医护人员的医疗行为；不得与服务对象发生争执，如因陪护人员言语不当引发医疗纠纷或意外，陪护公司应积极配合做好纠纷处置工作，并由中标人承担法律责任和全部经济赔偿，采购人不承担连带责任；9）因陪护人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，由中标人承担法律责任和全部经济赔偿，采购人不承担连带责任；10）陪护人员人为损坏或偷窃采购人或服务对象的物品，由中标人承担赔偿责任；陪护人员如在陪护职责范围内违规、失职、泄露服务对象隐私，造成服务对象意外伤害、信息泄露、纠纷或造成重大医疗事故的，由中标人承担法律责任和全部经济赔偿，并追究相关陪护人员民事责任，采购人不承担连带责任；11）不准私自私下接受陪

护护理工作或接受他人工作，必须服从医院分配，否则纳入黑名单管理；12）陪护员及护理员每接受新的服务对象时，一定要向当班护士了解服务对象禁忌及注意事项；13）不得在白天上班时间内干私活、睡觉，不得在病房抽烟、饮酒、下棋、打牌，不得坐、卧在病床上，不得大声喧哗，影响服务对象休息；14）不得在病房接待自己的客人、串门、煮食，不得随便吃、拿服务对象的食物和使用服务对象及医院的用品，不准在服务对象的床上睡觉；15）坚守岗位，工作期间不得擅自离职守，如遇特殊情况，需经中标人管理人员同意；16）爱护公物、节约水电，严禁开空调同时开门窗，损坏公物要赔偿；17）严禁交叉使用患者的个人用品；18）医生查房时，陪护员及护理员应及时通报服务对象的休息和生活情况；密切注意服务对象病情变化，并及时向当班护士反映服务对象的病情变化；19）中标人自雇工作人员，必须遵守劳动法规及有关用工规定，与陪护人员签订劳动合同；中标人陪护人员（包括护理员）与医院无任何劳动用工和雇佣关系，陪护人员收入及工资福利由中标人与陪护人员协商确定，中标人与陪护人员之间的争议纠纷与医院无关；20）中标人安排在院方的所有陪护人员必须遵纪守法不得从事非法活动。如有不熟悉操作或工作态度差的陪护人员，医院有权要求中标人辞退、更换；21）中标人工作人员不准向服务对象收取小费、食物或其他物品，中标人及陪护人员（护理员）不得私自同服务对象协商服务收费标准，提额外要求；22）若中标人在工作中出现特别严重问题或违反相关法律法规，造成采购人经济损失、造成负面社会影响，中标人应承担相应违约责任，且采购人有权

终止中标人服务合同关系；23) 服务质量要求：保持病床整洁、服务对象无投诉；24) 其他要求：对待服务对象如亲人，态度诚恳、举止稳重、同情、关心和体贴服务对象，做到：(解释耐心、听取意见虚心)，不出现冷、硬、顶、推现象。尽量满足患者需要，工作期间做到无投诉；严格执行遵守采购人各项规章制度、安全制度；中标人应为工作人员购买意外保险等险种和法律规定的相关社会保险等，确保工作人员的合法权益。

二、费用结算

1. 中标人按照公平、公开、公正的原则和相关收费标准，以及本采购方案要求，独立与患者或患者授权人协商并签订陪护或护理服务合同，同时最高收费标准不得超过本采购方案约定的金额要求。费用单独与患者或患者授权人结算。

2. 集中养老机构人员按照事先约定的方式，可由本院代为结算。

3. 长护险护理员按照事先约定的方式，可由本院予以代为支付结算；但须与患者或患者授权人单独签订服务合同。

4. 基本固定在本院从事长护险护理员工作的人员，年龄小于女 55 岁、男 60 岁具备护理员资格证书，在从事长护险护理工作时，在工作量不饱和且服务人员数偏少时，首先予以考虑安排服务对象，确实存在困难等特殊情况，医院视情适当予以补助 1-2 个护理员 1-2 个长护险一对多服务对象的护理经费补助标准（陪护人数不足 3-4 人时，根据工作表现酌情考虑）。

三、人员配备

1. 人员配备：需满足采购人需求；为确保陪护服务质量，单个陪护人员服务对象（床位数量）上限为 6 人，且须为邻近病房；

2. 如采购人有特殊陪护需求，中标人须积极予以配合；服务单价由采购人和中标人按不超过市场价的基础上另行协商确定；

3. 长护险护理员人员及服务要求需要同时符合长护险相关规范要求。

四、考核细则

中标人必须按招标文件要求提供优质的服务，并接受采购人的考核和奖惩。管理工作的考核严格按照《附表 2：陪护考核细则》进行。由采购人考核小组每月进行考核，合同签订后每 12 个月为一个考核周期。

考核总分 100 分，考核成绩分为三档，考核周期内成绩不转入下个考核周期。

1. 考核分数 ≥ 95 分，视为“优秀”。

2. $90 \text{ 分} \leq \text{考核分数} < 95 \text{ 分}$ ，视为“合格”。

3. 考核分数 < 90 分，视为“基本合格”或“不合格”，按照违约处理。中标人须按考核分数支付相应违约金，违约金从当月支付款项中扣除。

（1） $80 \text{ 分} \leq \text{考核分数} < 90 \text{ 分}$ ，视为“基本合格”。在考核周期内，第 1 次考核出现“基本合格”的，低于 90 分的，每低 1 分，扣 5000 元，上限 50000 元，考核累计出现 2 次及以上“基本合格”的，同时扣当月服务费的 10%。

(2) 考核分数 < 80 分，视为“不合格”。在考核周期内，第 1 次考核出现“不合格”的，同时扣当月服务费的 15%，考核累计出现 2 次“不合格”的，同时扣当月服务费的 20%，考核累计出现 3 次“不合格”的，招标人有权单方终止合同，并保留追究中标方因此给采购人造成的一切经济损失及违约责任。

五、陪护服务费用标准

1. 中标方提供陪护方跟病人陪护协议以供采购方查验。

2. 中标方应明码标价不得擅自提高陪护服务费标准，因个别确实需要提高陪护服务费的报医院备案后方可执行。

3. 中标方陪护收费标准：①二级护理不高于 160 元/24 小时；②一级护理/瘫痪病人护理不高于 180 元/24 小时；③特级护理不高于 200 元/24 小时；④低保、特困等特殊病人不超过 60 元/24 小时（可兼职）⑤长护险病人不超过 50 元/24 小时（可兼职）。超过 180 元/24 小时以上时，须由病区护士长等管理人员确认。春节期间（大年二十五夜至正月初五）陪护收费可按平时的 200%收取。陪护等级原则上以医嘱为准。

六、违约责任

1. 合同有效期内中标方或者采购人提出解除合同的，应提前一个月以书面形式通知对方。并征得对方同意后方可解除合同，造成对方经济损失的应承担赔偿损失。如因不可抗力的原因导致合同无法履行的，双方均不承担责任。

2. 中标方逾期三天以上未应采购方要求调换陪护人员的，采购人

有权解除本次合同，并不承担违约责任。

3. 在本合同执行期间，为确保服务质量，中标方向采购人缴纳履约保证金 5000 元整，于合同签订前支付，履约保证金于合同履行期满后 10 天内无息退还。一个年度内若中标方出现被病人或家属等第三方人员投诉的情况，第一次扣除履约保证金 50 元，第二次扣除 100 元，第三次扣除 150 元，每次被投诉增加扣款 50 元，以此类推。未约定的扣款标准按医院奖惩条例处罚，以示警戒。

七、其他说明

1. 陪护人员年龄要求 65 周岁及以下，符合劳动合同签订要求的，中标方须与其签订劳动合同，并按照规定缴纳五险一金；不符合签订劳动合同条件的，则须与其本人签订人身安全及工作期间受伤、意外及突发疾病等特殊情况的免责协议。

2. 采购人不承担中标方相关人员的人身、财产安全、其他意外事件、工作期间意外受伤、生病及不可预知的其他问题等不确定风险责任及经济赔偿责任。

3. 建议重视和做好风险评估工作。本项目工作量存在不确定性，投标后视同投标人已充分考虑清楚该类问题及风险，事后不接受各种理由的解释和不合理要求。

八、磋商要求

1. 根据投标人的资质（20 分）、人员配备情况（30 分）、服务承诺（20 分）及收费标准（30 分）等，综合评价确定中标候选人，并进行公示三个日历天无异议后，确定中标人。

附表 1

陪护满意度调查表

尊敬的病员及家属:

您好! 为了提高陪护员的服务质量, 请您对陪护的服务给予评价, 并提出宝贵意见和建议!

1. 您对陪护的服务态度是否满意?

非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 ()

2. 您对陪护提供的总体照护是否满意?

非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 ()

3. 陪护上班着装是否符合规定 (头发、工衣、胸牌、鞋子)?

非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 ()

4. 您对陪护的生活照顾技能是否满意?

非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 ()

5. 您对陪护的夜间陪护是否满意?

非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 ()

6. 根据您的病情需要, 陪护的主动性情况?

非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 ()

7. 陪护是否保持病室环境、床单位整洁?

非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 ()

8. 陪护是否持证上岗?

非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 ()

9. 公司主管巡视、解决问题情况?

非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 ()

10. 公司管理的整体评价是否满意?

非常满意 () 满意 () 基本满意 () 不满意 ()

意见和建议:

满意度评价 90 分合格。非常满意: 10 分, 满意: 9 分, 基本满意: 8 分, 不满意: 7 分。

注：服务对象对陪护满意率应达到 90%以上（含 90%）。如有服务对象投诉者，查明属实，按情节轻重 500-2000 元/次累计扣除当月合同款。如有因中标方服务不到位，或发生差错事故和意外事件，遭服务对象投诉引起纠纷索赔者，由中标方自行负责，相关费用中标方自行承担，采购方在服务对象索赔时不承担任何责任。

附表 2

陪护考核细则

扣罚要求		扣罚依据 (每人/次)	扣罚合计
一般扣罚	未按规定着工装、挂胸牌；未按规定戴口罩；未正确执行手卫生。	1 分/人/次	
	工作日穿拖鞋、高跟鞋；佩戴尖锐及有危险性饰品，留长指甲。	0.5 分/人/次	
	未穿工作服进食堂或者出医院大门。	0.5 分/人/次	
	不得从事与本职工作无关的事项，影响患者休息；活动上班期间严禁打牌、抽烟、饮酒、吃零食、聚众聊天、睡觉。共同检查时未在病房。	1 分/人/次	
	帮助患者买饭购物，未事先将联系方式及所需时间告知患者及护士。	0.5 分/人/次	
	未保持所陪护患者的床单位及病房整洁（床、床头桌、陪客躺椅按规定放置，物品摆放整齐有序；脸盆、便器不落地；卫生间东西放置整洁）。	0.5 分/人/次	
	未配合做好陪护员工作（陪检、病房环境、垃圾分类等）。	1 分/人/次	
	未做好隐私保护工作；对患者讲粗话、谩骂患者。	1 分/人/次	
	未配合做好科室分配的工作。	0.5 分/人/次	
	严禁串岗脱岗；未经请假批准不得擅自离岗外出，请假外出时间不得超过 30 分钟，特殊情况与主管请假。	1 分/人/次	
特殊扣罚	病室使用电器、私人物品未按规定放置（6S 管理要求）。	0.5 分/人/次	
	未服从医院车辆管理（不乱停车、不违规充电等）。	0.5 分/人/次	
	垃圾未分类，医疗垃圾未按规定处置。	1 分/人/次	
	未按照岗位要求正确选择合适防护用品。	1 分/人/次	
特殊扣罚	违反规定额外向病人收费；向患者索要、暗示红包。	2 分/人/次	
	向患者售卖陪护用品等违反院感规定按公司规定严肃处理。	2 分/人/次	
	未经岗位培训考核上岗，无健康证等相关证件上岗。	2 分/人/次	

主管未每日巡查无记录，对于监管反馈的问题，无持续质量改进资料反馈及落实的措施。资料未留存备案。	1分/人/次	
被患者、家属及医护人员投诉（经核实），屡次发生加倍扣罚。	2分/人/次	
严禁与院方、患方及其他工作人员发生吵架及斗殴。屡次发生予以开除。	5分/人/次	
跨病房、跨科室、跨楼层陪护患者，不按要求陪护患者。	2分/人/次	
从事、干涉医务人员的工作。	2分/人/次	
未按双方约定的费用收费。	2分/人/次	
患者及家属有陪护需求，双方经协商约定到岗时间，未能在约定时间提供陪护服务。	1分/人/次	
陪护期间违反上级及医院相关规定。	2分/人/次	
发表影响医院科室形象的不当言论，或者出现不当行为的情形；造成医院科室负面影响的，按照本标准的基础上加倍扣分。	3分/人/次	
合计		