**珠海市第三人民医院2024年陪护服务**

**项目需求书**

**一、采购项目背景概况**

珠海市第三人民医院（珠海市慢性病防治中心、珠海市职业病防治院)（以下简称“三院”）坐落于粤港澳大湾区门户枢纽城市-珠海，毗邻港澳，是一所集医疗、疾控、教学、科研为一体的市属公立医院，现为全市公共卫生疾病预防控制体系重点建设单位，主要承担全市精神心理、皮肤性病（美容）、结核病、职业病及麻风病的诊疗、防控、管治任务和慢性病医防协同任务。三院现已搭建以南屏主院区为主体，紫荆部和新村部为分部的“一体两翼”、“三角互联”办院格局。南屏主院区坐落于珠海市香洲区和正路166号，整体规划床位800张。

**二、采购项目基本要求**

1.本项目确定一家陪护公司为医院的病患者提供有偿陪护服务。

2.陪护方式：可根据不同科室开展一对一、一对二、一对多（3人或3人以上）、按天服务、打包服务等不同模式的服务。特殊病情（传染病）加收项目（在原基础上增加）。

**三、采购项目详细服务要求**

1. **服务范围及工作职责**

1.陪护公司在采购人（南屏院主院区）为患者提供陪护有偿服务，陪护人员相对固定。

2.陪护公司严格按照采购人需求提供服务，所有服务工作在护士指导下进行，不得参与任何治疗性、技术性医疗护理工作。

3.陪护公司根据采购人不同科室、不同病种提供不同模式的陪护服务。

4.在各科室护士长与陪护公司陪护主管的共同管理和指导下，按规范要求开展陪护服务。

5.实行24小时随时为患者提供服务，及时接应患者呼唤、及时了解患者所需并尽可能给予协助解决，积极配合医生、护士对患者的治疗护理工作，不得向患者及家属提出干预、扰乱医生、护士治疗护理的行为。

6.协助护士做好患者的陪护接收工作，及时收集患者的各种服务需求信息并及时向医护人员反映。

7.以病人为中心，按服务内容要求满足患者的生活需要。

8.根据临床患者需求量弹性排班，确保及时满足患者陪护需求。

9.陪护公司派出陪护人员和专职管理人员到采购人指定场所进行陪护服务与管理工作，对现场工作员工进行统筹管理及培训，具备相关专业素养；并接受采购人的监督、指导、检查。

10.每季度召开一次有采购人、陪护公司及员工代表参加的三方座谈会，检查工作完成情况，听取三方意见和建议，及时解决工作中存在的问题。

11.每月各病区护士长及患者就陪护公司服务质量进行综合考评。

12.陪护人员禁止侮辱，殴打，猥亵被服务对象或者其他患者，陪护禁止拍照，拍视频，如发现外传或有以上情况，追究相应的法律责任。

13.本院区部分科室使用门禁卡，根据科室需求开通门禁卡，只限本人使用,不得外借。持卡者进出电磁门后必须随手关门,防止尾随。因为个人原因遗失未及时处理或没有随手关门造成不良后果的由持卡者负责，追究相应责任。

14.陪护人员到精神科陪护时，陪护主管进行安全检查，不能带入危险物品（利器、金属、鞋带、棍棒类似的物品，性质坚硬，可能当做攻击他人的武器）详见附件。陪护服饰需统一。

15.具备精神患者陪护应急预案。（提供承诺书，格式自拟）

16.一对多人（3人或3人以上）陪护服务条件为病患有生活自理能力，病患必须是安排相邻的病房。

17.一对多人（3人或3人以上）陪护服务内容为：日常生活照料、饮食管理、药物管理、基本安全照料、情绪支持、监测行为状态、协助日常活动、向护士汇报情况及与患者家属沟通。

1. **人员要求**

1.管理人员：具有专业的培训能力，持有护理相关证书（如执业证、资格证），工作紧密围绕临床需求开展。对陪护实行入职基础培训和就业全过程的规范化专业培训。年龄50周岁以下，身体健康，大专以上学历， 最好具备心理咨询师的资质，有一定的陪护管理经验， 医陪护作知识和技能，能熟练使用常规办公软件，具有良好沟通交流能力以及能及时解决突发事件和制定管理工作计划能力。

2.陪护人员：女性年龄须在50周岁以下，男性年龄须在55周岁以下。通过个人征信审核；确保无犯罪记录。身体健康，五官端正，具有初中或以上学历， 具有一定医陪护作知识和技能，要经过护理知识方面的专业培训，具有吃苦耐劳精神。

3.陪护人员必须到采购方认可的医院做入职体检，费用由陪护公司支付。入职人员个人信息、体检合格报告、无犯罪记录、岗前培训、考核记录等需交采购人报备。

1. **培训要求**

培训教师应优先考虑通过民政部职业技能鉴定中心养老护理员师资培训考核并取得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。

1. **质量要求及标准**

1.陪护公司派专职人员在采购人设立陪护服务中心，负责陪护统一管理、调配、质量监控等工作。严格按法律规定用工：签订劳动合同、社保或商业保险。负责陪护公司员工的工资、社保、工服、劳动用工手续、培训等事宜，承担一切劳动用工风险。由陪护公司造成人员人身安全和法律责任由陪护公司负责，陪护公司独立承担其运作过程中的一切法律责任。

2.陪护公司确保派至采购人的陪护人员都经过陪护公司专业培训，达到采购人陪护人员上岗要求。确保提供合格的陪护人员，人员来源清晰、安全可靠、体检合格、证件齐全并造册登记备案。陪护人员必须经过培训，熟悉相应岗位的操作规范和工作流程并获得相应培训的资质后方能上岗，尤其要加强陪护的安全教育，确保病人安全。

3.在提供管理服务期间高标准、严要求、规范化管理，同时接受采购人护理部及各科室主任、护士长的监督、检查，实行双重管理。

4.陪护公司根据采购人各个临床科室的需求量配置陪护人数，并根据患者实际使用情况及时调配陪护人员。

5.陪护人员必须服从科室护长、护士及陪护主管的合理工作安排，不得挑轻避重陪护病人。

6.采购人原则上不能要求陪护公司及陪护公司陪护人员从事职责外工作。

7.陪护公司定时将项目管理人员资料提交至采购人备案。

8.陪护公司负责制定符合采购人要求的陪护管理办法、规章制度、服务规范、奖罚标准等实施细则，并遵守采购人的各项规章制度。

9.陪护公司及时响应采购人需求，对采购人要求辞退、更换的陪护人员要及时解决并重新提供。

10.陪护公司接受采购人的监督、检查、指导及考核，对采购人提出的整改意见及时整改反馈。

11.陪护公司负责处理服务范围内的各种冲突、纠纷、人身损害事故及所聘用员工发生的劳资纠纷、意外或违反采购人规定、触犯国家法律引起的所有行政、经济、法律等责任。

12.采购人与陪护公司派驻的工作人员无劳动合同关系，但有对驻场人员的服务质量、服务态度等有指导权和监督权，对不符合要求的人员有权要求陪护公司更换。

13.陪护公司不得在服务区域随意住宿或从事非法活动，也不得从事有损采购人利益的活动，同时不允许在服务区域对采购人正常办公或经营活动进行滋扰性的行为。

14.未获采购人书面同意，陪护公司任何时候均不得在服务区域存放易燃物品、具有较大挥发性或气味浓烈的液体或任何其他危险品。

1. **收费标准及收费方式**
2. 陪护费由患者向陪护公司直接支付，陪护公司自负盈亏，收费标准如有调整需经采购人或服务科室护士长协商后，必须经采购人同意再作调整

2.陪护公司服务模式及收费标准如有调整应及时提交至采购人审批同意后备案。

3.为便于采购人对陪护公司的收费进行监督，陪护公司每收一位患者的费用，都必须开出四联票据（患者一联、科室一联、陪护一联、陪护公司一联）。

5.陪护人员薪酬、培训讲师费、交通费、培训餐费、资料费、器材使用费、场地租赁费、团队建设费、税金、管理费（含一切技术和后期服务费等所有不可预见的隐含费用）等均由陪护公司承担。

6.陪护椅由医院统一提供，并按医院的收费标准执行。被服需要自备。

7.陪护人员所需制作的工牌卡+卡套+绳子（门禁）费用由陪护公司出。

8.陪护公司每月上交定额管理费，作为办公场地、水电费、培训费、陪护椅租用费用。

9.特困患者另聘请陪护人员专职照护,陪护的工资从特困人员的照料护理费（专项经费）中抵扣，陪护的人数及需求时间根据科室需求提供。

1. **服务流程**

1.采购人临床科室评估患者病情，针对需要陪护人员的患者，可以直接联系或者推荐家属联系陪护公司值班人员。

2.陪护公司值班人员了解患者具体情况后，根据患者需求调配合适的陪护服务人员。

3.服务前患者家属签署《生活助理服务知情同意书（专陪）》（格式自定）并缴纳相应服务费押金后服务人员上岗提供服务。

4.全过程质量监控，服务后质量反馈、满意度调查等。

**五、采购人的权利和义务：**

1.协助陪护公司做好陪护服务相关工作开展。

2.协助陪护公司对陪护服务人员提供专业防护知识培训及指导。

3.监督指导陪护公司服务人员服务规范，对陪护公司服务人员进行管理、考核及培训，有权要求陪护公司对不符合医院要求的服务人员提出辞退或调换。

4.提供办公场所给陪护公司作为资料存放、管理人员现场办公等使用。

5.检査、监督陪护公司的收费行为及收费标准。

6.提供陪护公司所需的患者信息，例如病情、需求和特殊要求等。

**六、陪护公司的权利和义务：**

1.不以任何形式转租、转让、抵押服务区域，在服务区域内只从事采购人认可的服务工作。

2.陪护公司应允许采购人或其授权的人员对服务区域内各项服务质量控制进行检查。必须定期参加采购人科室安排的相关培训，经专业培训，熟悉相应岗位的操作规范和工作流程并获得相应培训的资质后方能上岗，尤其要加强陪护的安全教育，确保患者安全。

3.陪护公司必须指定一位项目经理(负责人)，全权代表陪护公司与采购人保持密切联系并保证服务区域工作。根据综合考评或工作情况，采购人有权要求陪护公司在一个星期内更换项目经理(负责人)、相关骨干人员(主要管理层人员)。

4.在合同生效期间，陪护公司所有人员仅与陪护公司建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》以及相关法律法规的要求。陪护公司人员发生任何事故或与陪护公司发生劳动争议均由陪护公司自行全权负责，相关费用陪护公司自行承担，保证采购人在陪护公司人员索赔时不受任何责任的约束，且不影响服务。陪护公司所有人员的劳动报酬及相关社会、医疗保障等收入应符合服务区域所在地的相关规定。

5.陪护公司工作人员上岗穿着由陪护公司提供、采购人确认的制服及采购人许可的装饰物品，该部分费用和制作均由陪护公司负担。

6.陪护公司必须出具或办妥法律及采购人规定的，在服务区域中与其自身经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税费。

7.陪护公司必须确保为采购人提供优质、高效的专业服务，并根据采购人要求改变不满意的服务状况。接受采购人、采购人主管/分管部门及有关政府部门监督与检查。

8.在合同生效期内陪护公司应保证服务区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受采购人或其授权人员的检查，对由陪护公司引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，采购人将书面通知陪护公司修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改的，采购人将按相关考核标准进行处罚，必要时上报有关监管部门按照相关规定依法处理。

9.陪护公司在服务区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得采购人同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由采购人备案。

10.第三者责任保险陪护公司应对陪护公司人员以及第三方全权负责(如陪护公司应投保第三责任险)，在陪护公司的责任区内由于陪护公司原因导致自己员工或第三方的事故由陪护公司负责，采购人不承担任何责任。

11.员工人身意外在合同生效期内，陪护公司所有人员的事故由陪护公司自行全权负责(如陪护公司应对其员工投保人身意外险)，以保证采购人在陪护公司工作人员索赔时不受任何责任的约束11.3其他保险及费用陪护公司须按《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。陪护公司对此全权负责。

12.陪护公司及其员工遵守服务区域内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证服务区域内的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

13.遇突发事件或安全检查时，陪护公司必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

14.陪护公司须积极配合采购人对其进行的每个月服务综合考评，考核结果低于80分累计3次，采购人有权解除本合同。

15.因陪护公司提供服务人员殴打或猥亵被服务对象或者其他患者，陪护公司需承担造成一切损失并支付采购人1000元的赔偿金，采购人有权解除本合同并追究相应法律责任。

16.因发现陪护公司提供服务人员拍照或拍视频等外传等情况，陪护公司需承担造成一切损失并支付采购人1000元的赔偿金，采购人有权解除本合同并追究相应法律责任。

17.因陪护公司未能及时为患者或采购人提供陪护服务，累计3次，采购人有权解除本合同并追究相应法律责任。

18.因陪护公司服务人员操作不当造成的损失由陪护公司承担一切损失及相关责任，采购人有权根据所造成的不良后果等情况，要求解除本合同及陪护公司承担经济赔偿和相应的法律责任。

19.陪护公司在经营过程中出现严重影响采购人声誉和形象或造成采购人严重损失的其他行为的，采购人有权解除本合同，并根据造成损失和产生的社会影响追究陪护公司法律责任。

21.在国家、省、市的重要检査或重大突击性任务中，发生属陪护公司质量责任问题，经查属实，且不及时或不配合整改，受到上级通报批评或经济、行政处理的，采购人可以解除合同。

22.若中陪护公司服务不到位或管理质量不符合招标文件要求,导致其派驻的服务人员受到患者(或者患者家属)或采购人有效投诉的，采购人有权随时要求撤换该名服务人员，中标人必须无条件接受，因此造成采购人损失的，由中标人负责赔偿;若中标人的服务人员在服务期间因其工作失误或不达标准造成他人伤害(跌倒、天花砸伤等)或财产损失的，采购人有权根据所造成的不良后果或财产损失，要求中标人承担经济赔偿和相应的法律责任。

23.如因陪护公司的驻场人员损坏、盗窃医院财物，或因工作差错、失误给医院造成重大经济损失的，采购人可向陪护公司提出索赔。如双方无法就赔偿达成一致意见或涉及医疗责任法律责任的，按国家法律由政府有关部门处理。

**七、**陪护责任

陪护公司必须与患者或患者家属签订陪护安全责任协议，尤其是青少年、儿少病区，陪护期间因陪护公司服务不到位或管理质量不符合合同要求，因此造成患者损失的，由陪护公司负责赔偿;若陪护公司的服务人员在服务期间因其工作失误或不达标准造成他人伤害(跌倒）或财产损失的采购人有权根据所造成的不良后果或财产损失，要求陪护公司承担经济赔偿和相应的法律责任。签订协议一式叁份，采购人执一份备案。

**九、项目报价：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 采购内容 | 服务类别 | 服务内容 | 单价最高限价  （元/人/天） |
| 2024年陪护服务 | 一对一陪护 | 协助需要生活护理服务的病人大小便清洁处理、更换衣服、协助进食、翻身、叩背、梳头、擦身。固定病床旁边，了解患者临时性在生活照料需求等。 |  |
| 一对二陪护 |  |
| 一对三陪护 |  |
| 一对多（大于3人）陪护 | 一般看护，照顾患者临时性生活照料一般需求、人身安全 |  |
| 一对6陪护 | 一般看护，照顾患者临时性生活照料一般需求、人身安全。 |  |
| 一对7-8陪护 | 一般看护，照顾患者临时性生活照料一般需求、人身安全 |  |
| 一对9-10陪护 | 一般看护，照顾患者临时性生活照料一般需求、人身安全 |  |
| 特殊病情（传染病）的病患陪护加收标准（在上述项目基础上增加） | / |  |
| 肺结核、新型冠状病毒感染等病患陪护加收标准（在上述项目基础上增加） | / |  |
| 重大节日加收服务费费率 | / | 加收不超过10% |
| 以上报价已包含陪护所有费用，患者不再额外支付陪护的其他费用 | | | |

备注：

1.为确保患者安全，陪护仅提供非医疗性的生活照护服务，严禁进行鼻饲、吸痰、吸氧、调节输液滴速及氧流量、接补液、拔输液针、冷热敷、测体温、贴标本、倾倒引流袋等医疗技术性操作。

2.服务期间陪护一天三餐食自理。

3.重大节假日包括：元旦、清明、五一、端午、中秋各1天；国庆3天；春节（除夕至年初六）7天。

4.服务时间计算：自服务开始时间起，24小时为一计费单位（天），小于12小时（含12小时）按半天计费，大于12小时按一天计费。

5.陪护看护患者期间因为患者原因或政策原因需要进行检查和检验的，相关费用由陪护公司承担。

**十、其他**

1.对精神患者的增值服务

附件：病区有关食品安全和物品安全的相关管理要求



以上图片仅供参考，为了保障患者及其他人员安全，谨防意外发生，请你遵守食品管理规定。

为了防止患者偷食、抢食导致噎食，食品统一存放在食品柜，病房内严禁放置食品。

