**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院**

**陪护服务项目遴选**

**遴选文件**

中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院

二○二一年九月

**目 录**

第一部分…………………遴选公告

第二部分…………………参选人须知

第三部分…………………用户需求书

第四部分…………………参选文件格式

第五部分…………………合同条款

**第一部分**

**遴选公告**

**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院陪护服务项目**

**遴选公告**

中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院就住院患者陪护服务项目进行公开遴选，邀请符合要求的参选人就该项目提交密封资料。

**一、遴选项目名称**

中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院陪护服务项目。

**二、服务内容、地点及期限**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务地点 | 服务期限 |
| 住院患者陪护服务 | 深汕中心医院 | 三年，合同一年一签 |

详细内容及要求请参阅本文件的第三部分《用户需求书》，参选人必须对全部内容进行响应，不能缺漏。

**三、报名相关事宜**

1、报名时间：2021年9月7日至2021年9月14日17:30

2、递交参选文件时间：2021年9月7日至2021年9月14日17:30

3、递交参选文件地点：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院护理部

4、遴选文件数量：一正本八副本

5、开标时间地点另行通知

6、所有参选人必须附有一份金额为贰万元的参选保证金，开标后，没有中选者7天内无息退回；中选者自开标日起一个月内没有完成合同签署，则视为弃标，同时保证金视为违约金，不予退回。

**四、参选人资质要求**

1、参选人必须是来自中华人民共和国的法人，具有《营业执照》、《税务登记证》；

2、参选人只允许为独立法人，不接受联合体参加；

3、能从事医院陪护服务业务，具有三级医院成熟的住院患者陪护服务；

4、参选人具有机构社会保险登记证；

5、在行业中没有品德、信誉、操行等方面的不良记录；

6、提供由参选人为项目负责人和主管人员缴交的近半年的社保证明。

有兴趣参与遴选者可在报名时间内（节假日除外）9:00至12:00，14:30至16:30 凭以上证件复印件（加盖公司印章）及相关证明文件到我院报名。

报名地址：汕尾市城区火车站片区汕可路西侧、站前横路以南中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院护理部

联系人：洪老师 颜老师

联系电话：0660-3863203

**第二部分**

**参选人须知**

# **A. 说明**

## **1、项目说明**

1.1 中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院拟通过公开遴选的形式确定为住院患者提供陪护的服务公司，有意向的服务公司可根据本遴选文件的要求在规定时间内递交材料到我院护理部，我院组织评选委员会进行评审打分后，将综合评分由高到低顺序排列。评选委员会根据最终评审的结果，向医院推荐综合得分最高的参选人为第一中选候选人，推荐综合得分次高的参选人为第二中选候选人。

1.2 遴选范围

|  |  |
| --- | --- |
| 服务内容 | 服务期限 |
| 住院患者陪护服务 | 三年，合同一年一签 |

详细内容及要求请参阅遴选文件中的第三部分《用户需求书》，参选人必须对全部内容进行应答，不得缺漏。

## **2、参选人资质要求**

2.1参选人必须是来自中华人民共和国的法人，具有《营业执照》、《税务登记证》；

2.2参选人只允许为独立法人，不接受联合体参选；

2.3能从事医院陪护服务业务，具有三级医院成熟的住院患者陪护服务经验；

2.4参选人须具有机构社会保险登记证；

2.5在行业中没有品德、信誉、操行等方面的不良记录；

2.6须提供由参选人为项目负责人和主管人员缴交的近半年的社保证明。

## **3、注意事项**

参选人应认真阅读遴选文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。参选人没有按照遴选文件要求提交全部资料，或者提交的资料没有对遴选文件各方面作出实质性响应的参选人将被拒绝。

# **B.参选文件的编制**

## **4****、参选文件的构成**

**4.1文件组成**

参选人编写的参选文件应包括商务部分、服务部分及价格部分。

**4.2商务部分**

内容为按遴选文件第四部分格式所作出的对应的书面应答文件。

**4.3服务部分**

4.3.1 对遴选文件第三部分《用户需求书》的书面应答，包括但不限于管理服务总体模式与配套措施、驻场服务机构设立方案、运作流程等有关服务描述、服务规范、服务文件、计划、人员安排等；

4.3.2 证明服务与遴选文件的要求相一致的文件，它可以是文字资料、图纸和数据，包括但不限于：

4.3.2.1 服务主要指标内容的详细说明；

4.3.2.2 服务工作计划和时间、人员安排等有关资料和说明；

4.3.2.3 具有的其他优势的说明。

**4.4 价格部分**

4.4.1 是对本遴选项目竞价部分的应答。价格部分包含综合服务费。

4.4.2 综合服务费：至少包括但不限于中选公司在我院开展工作过程中的场地租用费、水电费、委托我院专职人员为其员工进行培训及考评的培训费和考评费等。参选人应根据我院提供的《综合服务费项目明细表》填写报价表，自报单价不得低于参考单价，每年缴纳的总金额不低于268200元，考虑医院开业初期床位使用率是逐年增加的过程，三年的综合服务费按每年总金额50%、80%、100%的比例收取，三年缴纳的总金额不低于616860元。

综合服务费项目明细表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 数量（约） | 参考单价 | 参考年价（元) | 自报单价 | 自报年价（元） |
| 委托病区培训费 | 22个（病区） | 300元/月/病区 | 79200 | ---------元/月/病区 |  |
| 委托医院培训费 | 12次 | 250元/学时（每次1学时） | 3000 | -------元/学时 |  |
| 委托考评费 | 60（人） | 15元/人/月 | 10800 | ---------元/人/月 |  |
| 场地租赁费 | 22个（病区） | 600元/月/病区 | 158400 | ---------元/月/病区 |  |
| 驻场人员水电费 | 70（人） | 20元/人/月 | 16800 | ----------元/人/月 |  |
| 合计 | | | 268200 |  |  |

## **5****、参选信函**

参选人应完整填写遴选文件中规定的参选信函正本一份，副本八份。

## **6****、证明参选人有资格履行合同的文件**

6.1参选人应提交证明其有资格参加遴选和中选后有能力履行合同的文件，并作为其参选文件的一部分。

6.2 参选人提交的在中选后有资格履行合同的证明文件应使遴选方满意：

6.2.1参选人已具备履行合同所需的财务、技术和服务能力，包括为了履行服务进行人员配置的能力；

6.2.2《营业执照》和《税务登记证》 (复印件加盖公章)。

## **7、证明服务的合格性和符合遴选文件规定的文件**

7.1参选人应提交证明其拟提供的合同项下的服务的合格性符合遴选文件规定的文件，并作为其投参选文件的一部分。

7.2证明服务与遴选文件的要求相一致的文件，它可以是文字资料、图纸和数据，包括：

7.2.1 必须提交服务三级医院的证明材料，证明目前（或者过往）在其他医院服务，服务病区个数和护工人数情况，并由该医院主管部门盖印；

7.2.2服务主要内容、标准、质量、人员资质、计划安排、报告审核等的详细说明；

7.2.3对遴选文件第三部分《用户需求书》中规定的要求进行详细应答和说明；

7.2.4 逐条对遴选文件第三部分《用户需求书》进行评议，说明所提供服务已对遴选的要求做出了实质性的响应，或说明与遴选要求的偏差和例外。

## **8****、参选文件的式样和签署**

8.1 参选人应准备一套一正本和八份副本的参选文件，每套文件须清楚地标明“正本”或“副本”，副本必须编号。一旦正本和副本不符，以正本为准。

8.2参选文件的正本和所有的副本均需打印或用不退色墨水书写，并由参选人或经正式授权并对参选人有约束力的代表签字。授权代表须将以书面形式出具的“法人授权证书”附在参选文件中。

8.3任何行间插字、涂改和增删，必须由参选文件签字人用姓或首字母在旁边签字才有效。不接受电传和传真的参选文件。

## **9、参选文件的密封和标记**

9.1 参选人应将参选文件正本和副本分开密封装在单独的信封中，并且在信封上标明“正本”“副本”字样。全部副本可以封装在一个信封中，且副本应编号（副本1，副本2…）。

9.2 所有信封均应清楚标明：

收件人：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院护理部

遴选项目：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院陪护服务项目

参 选人：（参选人全称）

参选人地址：

# **C.评选**

## **1、评选人员**

## 本次评选由我院组建评选委员会完成。

## **2、评分方法**

本次评选采用综合评分法，独立评选。评选以遴选文件规定的条件为依据，评分比重如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评分项目 | 服务评分 | 商务评分 | 价格评分 |
| 权重 | 45分 | 30分 | 25分 |

## **3、评选程序**

3.1 符合性审查

评选委员会将根据评选办法的规定，对各参选文件进行符合性审查。参选文件出现下列情况之一时将被认定为无效参选：

3.1.1 未按照遴选文件规定要求签署、盖章的；

3.1.2 不具备遴选文件中规定资格要求的；

3.1.3 不符合法律、法规和遴选文件中规定的其他实质性要求的；

3.1.4 参选人未按遴选文件要求缴纳参选保证金的；

3.1.5 价格部分：自报综合服务费项目单价低于我院《综合服务费项目明细表》参考单价的或自报三年缴纳的综合服务费总金额低于616860元，每年缴纳的综合服务费总金额低于268200元；

3.1.6 对内容存在下列重大偏差，实质上不能响应遴选文件要求的；

3.1.6.1 不能满足完成本项目期限；

3.1.6.2 附有我院无法接受的条件；

3.1.6.3 明显不符合服务要求、质量要求；

3.1.6.4 不符合遴选文件规定的其他实质性要求。

## **4、服务评分**

4.1由评委对所有有效参选文件的服务响应方案进行审核和分析，填写《服务评分表》，服务评分满分45分，评分内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审项目 | 评审内容 | 分值 |
| 医院陪护服务项目实施方案的设计 | 工作目标的设定与《用户需求书》的切合度 | 4 |
| 开展本项目的工作计划可行性 | 3 |
| 组织管理架构的合理性 | 2 |
| 有定期评价实施方案的具体要求，体现服务质量持续改进 | 2 |
| 设定各项服务质量指标的目标值和改进服务的整改方案 | 2 |
| 各项管理规章制度 | 有开展医院陪护服务明确的工作流程 | 2 |
| 有各岗位人员的工作要求、工作内容和服务质量评价标准 | 2 |
| 有员工奖惩制度 | 1 |
| 有详细的生活助理员培训计划 | 2 |
| 有详细的生活助理员考核方案 | 2 |
| 有相应应急预案、处理流程和规范 | 2 |
| 有各级人员雇佣与解聘制度 | 2 |
| 人员配备方案 | 项目负责人和主管人员具有同等级医院陪护服务管理经验 | 5 |
| 项目负责人/主管人员曾获得相关行业奖励或荣誉 | 1 |
| 各类人员配置数量符合《用户需求书》的要求 | 3 |
| 各类人员聘用条件符合《用户需求书》的要求 | 3 |
| 各岗位人员配置符合《用户需求书》的要求 | 3 |
| PPT介绍 | 现场陈述 | 4 |
| 合 计 | | 45 |

4.2 计算方法：将每一位评委的评分汇集，如评委数量≦5人，则将各评委的评分相加后计算平均分，得出该参选人的服务评分；如评委数量＞5人（不含5人），则去掉一个最高分和一个最低分，将其余评分相加后计算平均分，得出该参选人的服务评分。

## **5、商务评分**

5.1 由评委对所有有效参选文件的商务条件进行审核和评价，填写《商务评分表》，商务评分满分30分，评分内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审项目 | 评审内容 | 分值 |
| 参选机构的履约能力 | 近两年（即2019-2020年）服务同类项目单位数量（每服务一家得1分，最高5分） | 12 |
| 企业运行专业化程度：具有与陪护相关的信息化管理手段得2分 |
| 企业运行规范化程度：有为管理层员工购买“五险一金”得2分 |
| 企业获得与陪护服务相关行业的荣誉：每获得一项得1分，最高3分 |
| 经验与业绩 | 能从事医院陪护服务，具有三级医院成熟的住院患者陪护服务的工作经验：每服务一家三级医院（近5年，服务床位超过600床，服务时间超过2年）得3分，最高9分。 | 18 |
| 所服务的三级医院患者满意度大于90%或优：每一家得3分，最高的得9分 |
| 合 计 | | 30 |

5.2 计算方法：将每一个评委评分汇集，如评委数量≦5人，则将各评委的评分相加后计算平均分，得出该参选人的服务评分；如评委数量＞5人（不含5人），则去掉一个最高分和一个最低分，将其余评分相加后计算平均分，得出该参选人的商务评分。

## **6、价格评分**

将满足遴选文件要求的所有综合服务费参选报价从高到低排名，第1名得25分，第2名20得分，第3名得15分，以此类推，每降一名减5分，排名相同，得分相同。最后得出参选人的价格评分。

## **7、综合评分**

7.1 综合评分=服务评分+商务评分+价格评分；

7.2将综合评分由高到低顺序排列。评选委员会根据最终评审的结果，向医院推荐综合得分最高的参选人为第一中选候选人，推荐综合得分次高的参选人为第二中选候选人。

7.3 如综合评分出现最高分有两个或以上相同情况，则以服务评分高低判断第一中选人和第二中选人，服务评分高者为第一中选人，服务评分次高者为第二中选人；如综合评分、服务评分一样，则以商务评分高低判断，商务评分高者为第一中选人，商务评分次高者为第二中选人。

7.4 如出现最高分一个，次高分有两个或以上相同情况，则以服务评分高低判断第二中选人，服务评分高者为第二中选人；如综合评分、服务评分一样，则以商务评分高低判断，商务评分高者为第二中选人。

7.5 如出现综合评分最高分有两个或以上相同情况，同时服务评分、商务评分、价格评分均相同时，则需要对综合服务费进行重新报价和评分。

**第三部分**

**用户需求书**

**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院住院患者陪护服务**

**用户需求书**

## **1、项目概况**

本次列入遴选范围为深汕中心医院。

位于：汕尾市城区火车站片区汕可路西侧、站前横路以南，病床800张。

## **2、总体要求**

用户需求书中打“★”号条款为实质性条款，参选人如有任何一条负偏离则导致参选无效。

## **2.1 参选人资质要求**

★2.1.1参选人必须是来自中华人民共和国的法人，具有《营业执照》、《税务登记证》。

★2.1.2参选人只允许为独立法人，不接受联合体参选。

★2.1.3能从事医院陪护服务业务，具有三级医院成熟的住院患者陪护服务工作经验。

2.1.4参选人须具有机构社会保险登记证。

2.1.5在行业中没有品德、信誉、操行等方面的不良记录。

2.1.6须提供由参选人为项目负责人和主管人员缴交的近半年的社保证明。

## **2.2 服务要求**

2.2.1为中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院住院患者陪护服务提供合理模式。

2.2.2在自愿前提下为医院有需求的住院患者提供合理的有偿生活协助服务。

2.2.3协助医院各病区落实日常环境管理和患者床单位整洁等公共服务工作。

2.2.4 能配合医院完成相关工作。

2.2.5中选公司准时每月15日前从其相应的基本存款账户以转账的方式向我院缴纳综合服务费。

## **2.3 履约保证金**

中选公司与我院签订服务合同生效即日起必须缴纳10万元履约保证金，合同期内如有违反合同条约，则从保证金中扣罚。履约保证金在合同终止日后30天退还。

## **2.4服务期限和服务费支付时间及方式：**

2.4.1 服务期限为三年，合同一年一签。在合同期内，双方每半年检查一次合同的履行情况。合同期满时如无违约行为，且双方均无异议，则合同继续顺延，否则提前3个月告知，其中合同签订后3个月为试用期，试用期满由我院确定是否继续执行合同。

2.4.2 中选公司与我院签订服务合同后，在合同有效期内，须每月15日前向我院缴纳综合服务费。综合服务费至少包括但不限于中选公司在我院开展工作过程中的场地租用费（不包含办公用地）、水电费、委托我院人员为其员工进行培训及考评的培训费和考评费等。

★2.4.3 每年缴纳的综合服务费最低参考价268200元，按比例缴纳，第一年缴纳50%综合服务费134100元，第二年缴纳80%综合服务费214560元，第三年全额缴纳综合服务费268200元，三年共缴纳的综合服务费不低于最低参考价616860元，。

## **2.5 人员配备**

2.5.1 配置有丰富管理经验、接受能力强、执行力度强、处理问题能力强的管理人员。

2.5.2 配置有生活护理技能操作培训老师。

2.5.3 配备足量的经培训、有素质、具有良好沟通能力、身体健康的生活助理员。

2.5.4 配置专业财务收费人员。

2.5.5 为保证陪护服务的质量和连续性，须建立储备队伍（含机动人员和专陪），在病区陪护需求量增加需要临时增加生活助理员时或患者需要专陪时，能在24小时内配置合适的人员到岗，合理弹性排班。

2.5.6 为满足住院患者的需求，需要固定病区生活助理员不少于60名，其中每个病区至少配置1名生活助理员，提供无偿协助护士完成病区公共基础服务，不得向患者收费。

## **2.6 管理责任**

2.6.1中选公司必须建立健全的各项管理制度，岗位工作标准。

2.6.2 负责生活助理员的招聘，储备、及时补充，以满足临床服务所需。

2.6.3 必须负责为所有进入我院工作的人员缴纳社会养老保险、医疗保险、失业保险、工伤和生育保险等，保证用工合法性。

2.6.4 进入我院工作的各类管理人员须按岗位着装要求统一，言行规范，配带胸卡上岗，要注意仪容仪表，公众形象。

2.6.5 有专职层级管理人员，熟悉业务，具有良好的沟通技能，善于发现和处理问题。

2.6.6 设立奖惩制度和执行流程，制定服务标准，定期检查生活助理员陪护服务完成质量（包括夜间的不定时抽查）。凡因服务态度或工作质量问题我院提出解聘的生活助理员，不能再安排在本院工作。

2.6.7 定期对生活助理员进行思想品德和业务技能培训及考核，加强对员工管理。

2.6.8 负责生活助理员的岗前及基础生活护理技能培训工作，有培训计划和考核制度、培训记录、考核成绩。

2.6.9 每月与护理部主管人员沟通陪护服务工作情况，有工作计划及工作总结。

2.6.10 每月上交工作总结，定期发放患者满意度调查表，对存在问题进行分析和持续改进。

2.6.11 公司所有工作人员在本院工作期间都必须遵守国家法律法规和医院的规章制度，切实履行相关的工作制度和职责。

2.6.12 为保证服务质量，中选公司对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、有上岗资格证、有健康证明。中选服务机构各类工作人员不得随意更换，如需更换必须征得我院的同意，中选公司每月因自身原因更换的比例不超过各类工作人员的20%并马上派遣新的人员，新的工作人员的素质不得低于原有的人员。对于多次违反规章制度的人员的去留我院有建议权。

2.6.13 按照国家规定设定等级服务内容及对应的收费标准，以自愿形式向住院患者收取有偿服务费，乙方提供的住院患者陪护服务收费价格必须与甲方共同协商决定，并向患者提供正规发票，同时承担相关责任。

2.6.14 中选公司负责处理陪护服务范围内的冲突、纠纷，并自觉承担由此引起的相应的经济、法律责任。

2.6.15 我院对中选公司一些重要岗位的设置、人员录用与管理，一些重要的管理决策有直接参与权与否决权，有权查阅中选公司的财务状况及财务报表。

2.6.16 为保证陪护服务质量，陪护人员上岗前及工作过程中需由我院人员进行培训和考核，中选公司须与我院签订委托培训协议和委托考评协议，并支付相应费用。

2.6.17 中选公司实际在岗生活助理人员不得少于最低配置要求数量（即共需要生活助理员不少于60名，其中每个病区至少配置1名生活助理员），若不达标（以每月最后一天在岗生活助理员人数为准），则每缺一人每月扣罚500元。

2.6.18 每季度委托各病区对服务质量进行考评，各病区考评达标率不得低于85%，每降低1%扣50元每病区，扣分不封顶。

2.6.19 每季度护理部对出院患者进行满意度调查，出院患者满意度调查存在患者对生活助理员不满意的反馈，经查实属实的，对公司进行扣罚，每条反馈扣50元，公司需要在一周内进行分析和持续改进。

2.6.20 出现任何属实的有效的服务投诉（投诉到所在科室自行化解的不扣罚，投诉到护理部、医院、上级主管部门或媒体）每件扣罚500元，如撤诉不予扣罚。

2.6.21如发现公司招聘生活助理员入职时超过55周岁的，扣罚公司1000元/人，管理人员不受该条限制。

## **2.7 生活助理员须具备的条件和工作要求**

2.7.1 须具有小学以上学历，女性，20~60岁（入职时年龄不能超过55周岁），身体健康，入职体检合格，无传染病，必须有合法机构发放的健康证。

2.7.2 遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录，无违反计生政策规定。

2.7.3 经培训并考核合格后方可上岗。

2.7.4 严格遵守各项规章制度及操作规范，杜绝越职越权行为。

2.7.5 掌握服务协议等级内容，合理介绍，规范签单，不能以各种借口和理由强迫患者及家属签单，认真执行签单和缴费流程。

2.7.6 定时巡视病房，主动热情为患者服务，工作积极、认真、负责、专业、细心、耐心，关心患者，动作轻柔，与患者及家属保持有效沟通。

2.7.7 上岗必须穿上整洁工作服，佩戴胸卡，仪表规范，举止端庄，微笑服务，语言文明，不得大声喧哗，不在患者或家属面前打私人电话。

2.7.8 遵守劳动纪律，不迟到、早退、旷工、脱岗，不干私活、玩手机、扎堆聊天；团结协助，不搬弄是非，不拉帮结派。禁止在病区吵架或打架。

2.7.9 不能乱收费、私下收费、私陪。

2.7.10 不能向患者或家属索取红包和财物，不能以任何借口向患者或家属收取任何现金，包括服务费。

2.7.11 保护患者隐私，严禁食用患者的饭菜和食物。

2.7.12 夜班除了给患者服务以外，其余时间必须坐在护士站，不能拼凳子或开床睡觉。

2.7.13 认真完成服务协议内容，积极配合护士工作，夜间按时关电视、关灯；早上向责任护士讲述签单患者夜间生活照料情况。

2.7.14 对没有签署服务协议的患者或家属不能黑脸，保持微笑并及时提供公共基础服务。

2.7.15 全体员工具有安全防护意识，发现患者或家属有异常行为要及时报告医务人员并协同处理。

2.7.16 要经常留意患者身上、床铺以及周围环境有无不安全因素，发现后要及时上报，协助清理。

2.7.17 严禁把门禁卡交给患者或家属，出入要养成关门的良好习惯。

2.7.18 严禁帮患者购买烟、火机、酒，不能带危险物品进入病区，未经病区同意不得擅自带患者外出散步。

2.7.19 严禁打骂患者，对患者要有爱心，关心和耐心，避免过激语言和动作粗鲁。

2.7.20 需要陪伴患者院内检查或散步时要做好一切防范措施，包括轮椅、平车推送安全，防跌倒。

## **2.8 生活助理员工作内容**

2.8.1 生活助理员必须按陪护服务协议等级内容为已签陪护服务协议的患者提供及时的服务，包括：

① 协助护士对新入院患者或家属介绍病房设施使用和须知；

② 主要工作内容是照顾患者的生活起居饮食，根据患者的实际需求提供合适的服务内容；

③ 对补液患者提供打饭、洗碗、协助上洗手间、补充开水等服务；

④ 对年纪大、行动不便患者协助上洗手间、冲凉、剪指（趾）甲、刮胡子，协助进餐、喝水、吃药等；

⑤ 对卧床或术后患者协助护士进行定期翻身、留置尿管的患者予定时尿袋放尿、床上擦浴、洗头、床上大小便并及时清洁，协助进餐；

⑥ 协助护士对病情重、管道多的患者进行同步配合、高频率的生活照料操作。

2.8.2 生活助理员必须协助病区完成日常的公共服务，不得向患者收取费用，包括以下内容：

① 协助护士一起完成晨间护理工作，对住院满1周患者床单位给予更换床单元物品；

② 随时协助护士更换患者污染的床单位物品；

③ 协助护士铺床（备用床、麻醉床）；

④ 协助病区准备加床工作；

⑤ 协助护士完成病区内患者转床工作；

⑥ 协助护士完成手术患者过床工作；

⑦ 每天为患者发放病号服，并根据患者实际需求随时提供病号服；

⑧ 协助护士完成晚间护理工作；

⑨ 协助病区做好患者探视管理工作；

## **2.9 病区服务质量评价标准**

每季度病区依据《陪护服务质量管理评价标准》对服务质量进行评价，内容包括职业素养、服务质量、公司管理共3个维度27个项目。由病区质量评价小组根据每个项目内容判断是否达标，分值以达标率计算，达标率=达标项目数÷27×100%。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 评价内容 | 评价结果  (1代表达标，0代表不达标，\*代表无此项内容） |
| 职业素养 | 1. 仪表规范，举止端庄，语言文明 |  |
| 1. 遵守劳动纪律，无迟到、早退、旷工、脱岗 |  |
| 1. 同事间关系融洽，有合作精神 |  |
| 1. 尊重病患者，态度诚恳 |  |
| 1. 没有向患者或家属索取财物或红包 |  |
| 1. 没有出现私下协议与收费 |  |
| 服务质量 | 1. 协助病区完成公共服务项目 |  |
| 1. 合理介绍服务内容和价钱，患者/家属自愿签署陪护服务 |  |
| 1. 陪护服务协议底单交于患者/家属 |  |
| 1. 陪护服务等级与患者生活活动能力等级相符 |  |
| 1. 按照协议内容为患者提供陪护服务 |  |
| 1. 定时巡视病房，主动热情服务 |  |
| 1. 患者体位舒适 |  |
| 1. 患者三短六洁：头发、胡须、指（趾）甲短；面颊、口腔、头发、手、足、皮肤清洁 |  |
| 1. 餐具/便器清洁 |  |
| 1. 落实安全防范措施（防脱管、防跌倒、防走失等） |  |
| 1. 保持床单位整洁，用品清洁、物品放置合理 |  |
| 1. 生活护理操作技能熟练、动作轻柔 |  |
| 1. 每项生活护理操作后有洗手或快速消毒手 |  |
| 1. 无越职越权行为 |  |
| 1. 没有患者或者家属向病区护理人员反馈服务问题 |  |
| 1. 对没有签署服务协议的患者或家属，保持微笑并及时提供公共基础服务 |  |
| 公司管理 | 1. 督导每天有床边查房，与病区保持有效沟通 |  |
| 1. 人员数量满足临床需求 |  |
| 1. 病区排班合理，无连续上班现象 |  |
| 1. 收费员及时到病区收费，护工没有代收费 |  |
| 1. 公司对存在问题一周内完成整改 |  |

## **3、合同终止**

在合同存续期间，中选公司发生以下但不限于以下问题时，我院有权随时终止合同或取消服务协议，并按违约责任条款执行。

3.1 中选公司出现重大管理失误、严重违约。

3.2 因服务质量问题我院3次或以上要求整改而无整改或拒不整改。

3.3 总体服务质量评价（各病区平均达标率）连续三个季度或累计三个季度达标率低于85%或一个季度超过20%病区达标率低于85%，或累计5个病区连续3个季度或累计3个季度达标率低于85%。

3.4 因生活助理员违反有关规定造成患者安全事件频发，导致医院声誉严重受损。

3.5 人员配置连续3个月不能达到合同约定最低要求。

3.6 各种原因造成我院住院患者满意度下降，患者投诉增多等。

3.7 公司财务数据存在造假行为。

## **4、其它**

4.1 我院不向中选公司提供员工的住宿用房，中选公司须自行解决住宿问题。中选公司租用我院的办公场地需要承担相应租金及水电费用，其员工不得在服务区使用水电物品设施干私活。注意节约水电等资源。

4.2 中选公司雇佣的员工偷盗医院、患者财物的，报告司法机关处理，中选公司除积极协助司法机关调查和追究外，尚需赔偿相应的经济损失。

**第四部分**

**参选文件格式**

## **1、住院患者陪护服务项目参选申请书**

我公司愿以本身的经验和能力为贵单位提供住院患者陪护服务，现将我公司的资料提交给贵单位，供评审，如获中选，我司承诺：将严格按照我司参选文件所列之条款要求为贵单位提供住院患者陪护服务。

公司地址：

项目联系人：

电话：

传真：

(公章)

2021年 月 日

## **2、公司简况**

2.1法定代表人身份证明

2.2法定代表人授权书

2.3营业执照

2.4税务登记证

2.5组织机构代码

2.6开展三级医院住院患者陪护服务的相关证明和资料

2.7 相关陪护服务信誉及评价等证明资料

2.8员工缴交社保证明

## **3、公司管理人员的资格、能力和业绩**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 资格证书 | 拟任职务 | 从事管理经历/年限/同类型项目经验 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |

## **4、公司开展住院患者陪护服务的经验**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目类型  （陪护服务） | 项目医院/地址 | 项目规模  （服务床位数） | 医院类型  （医院等级） | 开始时间-结束时间 | 满意度 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |

## **5、公司优势（含信息化程度等）**

## **6、服务承诺**

包括对本项目所列举的需求内容的响应，拟开展的工作计划、工作流程、管理架构、专业规范化及拟投入的工作量等方面的阐述。

## **综合服务费报价明细表（参考）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 数量（约） | 参考单价 | 参考年价（元) | 自报单价 | 自报年价（元） |
| 委托病区培训费 | 22个（病区） | 300元/月/病区 | 79200 | ---------元/月/病区 |  |
| 委托医院培训费 | 12次 | 250元/学时（每次1学时） | 3000 | -------元/学时 |  |
| 委托考评费 | 60（人） | 15元/人/月 | 10800 | ---------元/人/月 |  |
| 场地租赁费 | 22个（病区） | 600元/月/病区 | 158400 | ---------元/月/病区 |  |
| 驻场人员水电费 | 70（人） | 20元/人/月 | 16800 | ----------元/人/月 |  |
| 合计 | | | 268200 |  |  |

## **8、文件要求**

按本遴选文件的要求，递交参选文件正本一份、副本八份，正副本分开密封。

## **9、现场介绍**

准备5分钟以内的PPT演示，现场进行陈述介绍。

**第五部分**

**合 同 条 款**

**（仅供参考）**

合同编号：

**《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院住院患者陪护服务合同书》**

**第一章 总 则**

甲方：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院（以下简称“甲方” ）

法定地址：汕尾市城区火车站片区汕可路西侧、站前横路以南

电话：0660-3863100

乙方：×××公司（以下简称“乙方” ）

法定地址：×××

电话：×××

第一条、 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院

受托方（以下简称乙方）：×××公司

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将住院患者陪护服务委托乙方完成相关服务，订立本合同。

第二条、项目范围

乙方向甲方提供住院患者陪护服务

第三条、乙方提供服务的受益人为甲方，甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

**第二章 管理服务事项**

第四条、服务内容：

住院患者陪护服务。具体服务要求以遴选文件为基准，甲方保留适当调整的权利。

第五条、其他管理服务事项

1．遴选文件、参选文件约定的其余服务管理事项；

2. 《综合服务费报价明细表》见附件；

3. 乙方须按甲方的服务质量管理要求及标准提供服务，甲方制定相关服务质量检查标准并定期进行检查和评价。

**第三章 管理服务期限**

第六条、管理服务期限为三年，合同一年一签。自 年 月 日 时起至 年 月 日 时止。在合同期内，双方每半年检查一次合同的履行情况。如无违约行为，且双方均无异议，则合同继续顺延，否则提前3个月告知终止合同。如乙方因任何原因终止《中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院住院患者陪护项目合同书》，本合同同时终止。因乙方原因终止合同，扣除履约保证金。

**第四章 付款方式**

第七条、付款方式与付款日期

乙方须准时每月15日前从相应的基本存款账户以转账的方式向甲方缴纳前一个月的综合服务费（包括但不限于场地租用费、培训费、水电费等），办公用地租金。综合服务费确定收费为 元/年，第一年缴纳50%综合服务费，折合为 元；第二年缴纳80%综合服务费，折合为 元；第三年缴纳综合服务费 元。综合办公用地租金按医院的规定收取。甲方在收到转账确认款项后的 5 个工作日向乙方提供等金额合法票据。

**第五章 双方权利义务**

第八条、甲方权利和义务

1. 代表和维护使用人的合法权益；
2. 审定乙方拟定的管理服务制度、收费标准；
3. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
4. 审定乙方提出的管理服务年度计划、财务预算及决算，甲方有权检查乙方的财务报表及资料，对不合理的分配支出甲方有权提出调整及整改意见；
5. 甲方向乙方提供一间办公室（产权属甲方），具体租金按医院规定执行；
6. 协助乙方做好住院患者陪护服务宣传教育活动；
7. 按照遴选文件中的质量标准予以检查和考核，根据检查和考核结果，评价乙方的工作情况；
8. 遴选文件约定的甲方其余权利和义务。

第九条、乙方权利和义务

1、根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理服务制度；

2、对服务使用人违反法规、规章的行为，提请甲方处理；

3、未经甲方书面同意，乙方不得将本服务的管理责任转让给第三方，未经甲方同意不允许乙方分包或转包甲方服务管理事宜；

4、在日常服务管理过程中对无法预见的事物或物业设施需要维修、保养要及时内向甲方反映；

5、负责编制管理服务年度管理计划、资金使用计划及决算报告，乙方年度利润必须控制在合理范围内；

6、对甲方提出的相关调整或整改意见，三天内完成，以符合甲方的要求；

7、对本服务的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需要在本物业内改造、扩建或完善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施；

8、承担所租赁范围内物业的消防、保安、综合治理（禁止黄、赌、毒）的责任；

本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及管理服务的全部档案资料。

9、乙方员工遵守甲方的规章制度、安全保密要求。

10、乙方必须按照有关规定，在规定的期间内，完成各种许可证的申请和获得批准文件，对已获得批准文件的按时按规定予以换证，负责为员工购买社会养老保险、医疗保险、失业保险、工伤和生育保险等，依法承担乙方员工的安全保险责任及服务对象的陪护安全责任；

11、乙方提供的住院患者陪护服务收费价格必须与甲方共同协商决定，并获得甲方批准。乙方向患者提供正规发票，并承担相关责任。

12、乙方须按甲方的规定按时缴纳综合服务费及办公用地租金。

13、乙方负责处理陪护服务范围内的冲突、纠纷，并自觉承担由此引起的相应的经济、法律责任。

14、乙方服务人员出现失误使患者损伤引起纠纷而导致甲方出现连带责任的，乙方应同等补偿甲方的损失。

**第六章 服务管理质量**

第十条、具体的住院患者陪护服务要求见《用户需求书》、相关考核标准以及我院相关管理规定。

**第七章 其它约定**

第十一条、乙方应严格按照国家的法律法规聘用、管理其员工，乙方和其雇佣员工之间发生劳资纠纷导致甲方出现连带责任的，乙方应同等补偿甲方的损失。

第十二条、乙方对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录、有符合国家规定的上岗资格证，重要岗位人员聘用要经甲方审定。

第十三条、乙方各类管理人员不得随意更换，如需更换必须征得甲方的同意，中选公司每月因自身原因更换的比例不超过各类管理人员的20%并马上派遣新的管理人员，新的管理人员的素质符合甲方的要求。

第十四条、乙方在本合同项目下聘用的从业人员，在同等条件下，应优先聘用甲方推荐的从业人员，人员归乙方负责聘用和管理，由甲方推荐的从业人员如果不能胜任乙方安排的对口工作，乙方有权不予聘用。

第十五条、如有需要，乙方的管理服务人员要听从甲方调动指挥。乙方在服务区内服务方案需经甲方审核批准，并根据需要无条件调整服务内容。

**第八章 违约责任**

第十六条、甲方违反合同约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

第十七条、乙方违反本合同要求的规定，未能达到约定的管理目标，使用人投诉多或出现重大管理失误，甲方有权要求终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

第十八条、如果乙方发生3次或以上违反遴选文件中列明质量考核检查标准的事件，属于对本协议中的违约行为，甲方有权要求终止合同。

第十九条、服务期限内，如合同续签，则上一年度合同内缴纳的10万元履约保证金继续沿用至下一年度合同，合同期内如有违反合同条约，则从保证金中扣罚。履约保证金在本合同终止日后30天退还。

第二十条、乙方准时每月15日前向甲方缴纳综合服务费及办公用地租金，逾期不交或迟交者，须按应交总额的0.3%支付滞纳金，滞纳金按日计算，直至付清为止。连续或累计3个月欠交综合服务费，属于严重违约行为，甲方有权终止本合同。

第二十一条、合同期满或合同期间终止合同时，乙方仍需规范提供服务至新公司入场，并按我院要求做好交接工作。如因乙方问题未按我院要求与新公司进行交接工作或拒绝交接，属于违约行为，则扣罚履约保证金，同时由此引起的一切责任及经济损失由乙方负责。

**第九章 附 则**

第二十二条、甲、乙双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十三条、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十四条、本合同在履行中如发生争议，由双方当事人协商解决，协商不成的，依法向合同履行地人民法院起诉。

第二十五条、本合同所有附件及本项目的遴选文件、乙方的参选文件、会议纪要、协议等均为本合同不可分割之一部分。

第二十六条、本合同正本壹式贰份，副本壹式陆份，均具有同等法律效力，甲方执正本壹份、副本叁份，乙方执正本壹份、副本叁份，自甲乙双方签字盖章后生效。

第二十七条、以下组成本合同的文件是一个合同整体，彼此应能相互解释，互相有矛盾时，组成本合同文件的优先解释顺序如下：

1、本合同协议书

2、《综合服务费报价明细表》

3、遴选文件

4、参选文件

5、服务质量评价标准

甲方签章： 乙方签章：

代 表 人： 代 表 人：

日 期： 日 期：

合同附件（合同编号： ）

附件一、遴选文件

附件二、参选文件

附件三、中选通知书

附件四、履约保函

附件五、服务考核标准

备注：1.本合同所有附件均在签订合同时编制，其编制依据是遴选文件和中选人的参选文件。

2.合同附件的具体内容与排列序号由双方在签订合同时确定。