**院内采购项目技术要求**

一、项目具体要求

(一)服务方案

1、供应商对第三方陪护人员实行统一管理和派遣，履行陪护人员服务日常管理职责。制定陪护人员岗位职责和服务规范，加强服务质量巡查，建立考核奖惩制度，落实持续改进措施，并接受医院监督管理，逐步实现护工队伍专业化、规范化。

2、供应商自主提供为病人陪护的服务方案，并根据本企业的成本和市场行情自行决定向病人提供的陪护服务报价，不得高于市场行情的价格报价投标。

3、护工陪护服务费收费方式：在患者或者家属自愿原则的前提下，签订相关协议，方可收费，陪护工作内容及陪护收费实行明码标价和公示制度，不得收取未予标明和备案的费用。

4、供应商一经入选，在我院对陪护病人的收费标准以中标后签订的协议和公示的价格为准，如有特殊情况需向护理部及医院相关部门申请备案，否则视为乱收费。原则上合同期限内不做调整，如新增项目由归口管理部门护理部完成审批后再做价格调整。

5、供应商需依法处理好其管理的护工及其他服务人员的保险及报酬，陪护人员与我院不发生任何人事隶属关系，供应商与其护工及其他服务人员之间的劳动争议、纠纷与医院无关。

6、如因工作需要，需租赁我院房屋作为办公场所，供应商应每年向我院缴纳租金(税后)，办公室的水、电、暖费等消耗，按实际使用情况缴纳。

7、供应商须根据我院业务量的增长，匹配员工数量，如未达到需求，终止合同。

8、 严格按照医院相关制度执行。

（二）服务要求：

1、供应商应配备的管理人员数量应能负责保障该项目的实施。实行护工备案制度，定期提供护工信息名单（包括姓名、性别、学历、身份证号码/地址、现住址等），并提供相关证件（如：身份证、健康证等）的复印件。供应商应定期对护工进行相关专业培训，根据临床专科实际需求接受专科护理人员的业务指导和培训。

2、供应商需提供针对医院服务要求所必备的应急预案。供应商管理的护工及其他服务人员的用工安全由供应商负责。

3、医院有权要求供应商对护工及其他服务人员在着装、仪表及操作等方面进行规范。

4、供应商设定宣传牌、提示牌等标识、标牌的位置、形状、大小等要素须经医院同意，其内容要与医院科室服务内容、性质相关。供应商在院区范围内开展陪护项目活动时，其使用的印章、标识、标牌、各种宣传资料等不能使用医院名义，不得向患者及家属做出与医院有隶属、代理等关系的误导宣传，护工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。

5、供应商有义务不断提高服务质量。

6、供应商及其员工必须对服务过程中知悉的医院的运营信息、人员信息及病人的隐私信息等未公开的信息负有保密义务，不得向任何第三方透露、不得用作本合同以外的其他用途。否则，应赔偿医院因此造成的经济损失，包括但不限于实际损失、可得利益损失及为此支付的律师代理费用、诉讼费等。保密期为永久。

7、供应商应教育护工尊重患者隐私，严格保守患者的个人隐私信息，因护工私自泄露患者隐私信息或倒卖患者隐私信息等导致的侵权责任，由侵权责任人承担，供应商对此承担连带责任。给医院造成损失的，由供应商及其责任人负责赔偿。

（三）日常管理

1、服务人员数量应当满足临床科室及患者需求，服务人员应提供完成正常生活起居，包含但不限于洗漱、进食、服药、翻身、更衣、清洗衣物、大小便等。

2、服务人员根据与患者签订协议时间要求，提供24小时、12小时等不同时段看护，参与保护病人安全，及时发现并处理特殊情况和通知医护人员。

3、特殊节假日或特殊情况下，非特殊因素影响，不可中断服务，要有人力调配应急预案，保证人力资源的供给。

4、责任问题：

（1）因陪护人员的工作造成的患者跌伤、走失或其它严重伤害以及陪护人员自身的伤害、损失等，由供应商承担法律责任和经济赔偿，医院不承担连带责任。

（2）供应商内部员工发生矛盾或患者投诉，由供应商处理与答复，给院方在社会上造成负面影响的，院方将对供应商进行经济处罚。

（3） 供应商对其管理陪护人员在我院工作期间治安及消防安全有监管责任，如违反相关法律法规及医院规章制度，造成严重后果或给我院造成经济损失，供应商应当承担相应的法律及经济责任。

（四）考核方式

医院管理部门不定期按照标准对护工服务质量进行考核与评价。若考核与评价不合格，护理部将以书面形式告知供应商。供应商拒不整改或整改后仍然无法达到要求的或一年内综合考评超过3次不合格，医院可单方面终止合同，且不承担任何违约责任及赔偿。特殊情况，医院依据国家政策，适时调整探视陪护规定。

（五）人员要求

1、从业资质：年龄在18周岁以上、55周岁以下，特别优秀者可适当放宽。有责任心、有爱心，具有一定的文化程度和沟通能力，形象良好，身心健康、无不良嗜好，其中产科陪护人员（月嫂））年龄在25-55岁，初中以上文化程度；无犯罪前科，无精神病史、各类传染病及其它不适宜从事本工作的急、慢性疾病等。

2、业务能力：熟悉医院服务程序和规范要求；能够适应24小时、12小时工作制度；具备正常语言表达能力；能够接受相关培训；能够熟练掌握各流程服务标准和操作要点。

3、仪容仪表：上岗时统一着装，穿着规范、整洁。非工作时间不得着工作服出入医疗区域。

4、劳动纪律：遵守国家法律、医院规章制度；自觉维护患者权益，保护患者隐私；保持工作场所环境安静。严格遵守规范的消毒隔离制度。

五、商务要求

1、服务期限：项目服务期限为三年，合同一年一签。一年合同期满后，经履约本项目考核合格及以上的可按原合同条款续签下一年度合同，每次续签期限为一年。

2、服务地点：驻马店市中医院。