# **邻水县人民医院**

**护工管理服务公司遴选项目**

**招标文件**

一、项目名称及服务年限

护工管理服务公司遴选项目，服务年限二年

二、投标供应商参加本次采购活动应具备下列条件

1.在中国境内注册并具有独立法人资格的合法企业；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务制度；

3.具有履行合同所必须的专业技术能力；

4.参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法违规记录；

三、投标人参加本次询价采购不得有下列情形

1.提供虚假材料；

2.采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

3.与采购人、其他投标人恶意串通；

4.向采购人、评价小组成员行贿或者提供其他不正当利益；

5.拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况。

有上述情形之一的报价人，属于不合格投标人，其投标将被取消。

四、项目和服务要求

**（一）护工服务内容（包括但不限于）**

在病区护士长和注册护士的指导下完成以下工作：

1、照顾病人起居饮食，协助和督促病人起床、漱口、洗面、梳头，协助大小便，整理床单元，保持床单元干净、整洁、无异味，床头柜无杂物、无不安全物品。

2、协助病人洗澡、擦浴、洗头、剪指（趾）甲、刮胡子，对卧床病人要每天定时翻身防压疮。

3、对不能自理病人要定时督促大小便，如大小便失禁要及时清洁和更换，保持皮肤清洁干净。

4、照顾病人饮食，不能进食要协助喂食、喂水、喂药，餐后要面部清洁和补充水分（鼻饲患者除外）。

5、协助做好病人检查前的禁食等准备工作，协助护士执行病人治疗、探视、服药时的配合工作；协助病人院内检查（放射、CT、MRI、B超、心电等）预约、护送（危重病人必须有医护人员陪同）。

6、协助病人的其他合理需求。

**（二）护工人员及素质要求**

1、护工年龄要求：女≤55岁（1966年9月1日后出生），男≤60岁（1961年9月1日后出生）。

2、护工素质要求：身体健康，体力较好，品行端正，无不良嗜好，为人谦和，有耐心，有良好的沟通交流能力，工作责任心强，仪容仪表整洁，文明用语。

3、必须经过专业培训，取得培训合格证后方能上岗。

**（三）服务要求**

1、严格遵守各项规章制度及操作规范。

2、上岗时须规范佩戴口罩、穿工作服、佩戴工作证、做到文明礼貌、大方得体、面带微笑、态度和蔼可亲，关心和尊重病人，不得佩戴手饰。

3、严禁向病人、家属索取红包。

4、严禁拿取病人的物品、钱财等。

5、“一对一”陪护人员在陪护过程中要贴身陪护病人（晚上休息时必须在该病人的床边），外出前要先把病人安置好，征得医护人员同意并有替代陪护人员后方可离开。

6、不准谈论病人病情及其他病员的情况。

7、夜间按时关灯、关电视。

8、工作期间团结协助，不聚众聊天、不做私事、不搬弄是非、不拉帮结派。

9、接触病人及病人环境前后均要按规范做好手卫生。

10、配合医院做好疫情防控、传染病防控等相关工作。

**（四）安全要求**

1、护工要增强安全意识，注意巡视和观察，发现病人异常行为要及时报告医务人员并协助处理。

2、经常检查病人及周围环境有无不安全因素，如刀、剪、绳、针、烟、打火机、玻璃、金属器具等，必要时及时清理。

3、严禁帮病人购买烟、酒、打火机等不利于患者康复的物品，不得带危险品进入病区，不得未经病区同意擅自带病人外出散步。

4、严禁打骂病人，对病人要有爱心、关心和耐心，避免过激语言和粗鲁动作。

5、对于行为冲动病人，不要单独接触，作好自我防护。

6、陪伴病人院内检查或散步时，要时刻贴身陪护，防止病人跌倒。

**（五）考核要求**

**邻水县人民医院陪护考核评分表**

科室： 考核日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目及质量标准 | | 分值 | 考核标准 | 得分 |
| 工 作纪 律 态 度 25 分 | 上岗统一着工作服，戴工作 牌、着装整洁、规范，仪表端庄 | 2 | 未按要求 1 项扣 1 分/人 |  |
| 严格遵守劳动纪律，请假应按相关规定完善请假手续， 无迟到、早退、脱岗、旷工。不扎堆聊天、不串岗 | 4 | 迟到、早退、脱岗 1 次扣 1 分/人（≥30 分钟按旷工半天计算），旷工 1 天扣 4 分/人 |  |
| 服务态度好，关爱病人，热情、耐心，不得与患者、家属及医务人员发生争吵。 | 4 | 发生争吵，1 次扣 2 分/人， 因个人主要责任与患者 家属及医务人员吵架3次或打架1次扣4分并辞退 |  |
| 不得收取病人钱财。禁止参与倒卖门诊挂号单。 | 4 | 一经发现扣4分并辞退 |  |
| 不得随意进入医护办公室、 治疗室；不得擅自翻阅病历及其他医疗文件；不得谈论病人病情及其他病员的情况；严禁吃病人的饭菜和食物；夜间按时关灯、关电视。 | 5 | 一经发现视情节扣1-5分 并辞退 |  |
| 工作期间团结协作，不聚众聊天、不做私事、不搬弄是非、不拉帮结派 | 3 | 一经发现视情节扣1-3分 并辞退 |  |
| 严格执行医院的规章制度及规范 | 3 | 据违反情况扣 1－2 分 |  |
| 工 作 质 量65分 | 上岗时禁止耍手机、睡觉、吸烟、饮酒及做与工作无关 的事情。 | 3 | 根据违反情况扣1－2分，发现醉酒扣2分并辞退 |  |
| 服从工作安排 | 2 | 视违反情况扣 1－2 分 |  |
| 较好的与患者、医务人员沟通，不清楚问题及时咨询 | 2 | 不清楚、不询问根据情节 扣1－2分 |  |
| 加强安全意识、巡视和观察，发现病人有异常行为要及时报告医务人员并协同处理。 | 3 | 未按标准执行视情节扣 1-3 分 |  |
| 经常检查病人及周围环境有无不安 全因素，如刀、剪、绳、针、 烟、打火机、筷子、玻璃、金属器具、清洁用具、消毒液等，必要时及时清理。 | 2 | 未按标准执行视情节扣 1-2 分 |  |
| 严禁把病区锁匙交给病人，出入要锁好门（有门禁的科室）。 | 2 | 每发现一次扣 1 分 |  |
| 严禁帮病人购买烟、火机、 酒，不能带危险物品进入病区，不得未经病区同意擅自带病人外出散步。 | 3 | 未按标准执行视情节扣 1-2 分 |  |
| 严禁打骂病人，对病人要有爱心、关心和耐心，避免过激语言和粗鲁动作。 | 8 | 发现打骂病人一次扣8 分，并辞退 |  |
| 陪护人员在陪护过程要贴身陪护病人(晚上休息时必须在该病人的床边)，外出前要先把病人安置好，征得医护人员同意后方可离开 | 8 | 未按标准执行视情节扣 1-8分，如造成患者损伤， 承担相应责任，情节严重 直接辞退 |  |
| 照顾病人起居饮食，协助和督促病人起床、漱口、洗面、 梳头，，对生活不能自理患者，协助擦浴、 洗头、剪指(趾)甲、刮胡子、大小便，协助卧床病人每天定时翻身防压疮。保持床单位整洁、干净无异味及杂物。 | 10 | 未按标准执行一项扣视 情节扣 0.5-10 分 |  |
| 照顾病人饮食，不能进食要的听从医务人员指导协助喂食，餐后要面部清洁。 | 6 | 未按标准执行一项视 情节扣1-5分，未经医务人员同意私自喂食、喂药造成后果的扣5分，并承担相应责任 |  |
| 协助做好病人检查前的禁食工作，协助病人留取各种标本。 | 5 | 未按标准执行视情节扣 1-5 分 |  |
| 协助护士观察病人的饮食、服药、睡眠情况；协助护士执行病人探视工作。 | 5 | 未按标准执行视情节扣 1-5 分 |  |
| 及时解决病人的需求，不能随便翻动病人，有特殊情况及时通知医护人员前来处理 | 6 | 未按标准执行视情节扣 1-6 分 |  |
| 培 训 考 核  10分 | 认真完成岗前培训并考核合格 | 5 | 培训不认真、玩手机、 迟到、早退、课中离开（≥ 30分钟按旷课半天计 算），扣1分/次， 旷课5分/天，培训考核不合格扣2-5分/次，两次培训考核不合格，不录用 |  |
| 认真完成科室专科培训并考核合格 | 5 | 培训不认真、玩手机、迟到、早退、课中离开（≥30 分钟按旷课半天计算），扣1分/次， 旷课5分/天，培训考核不合格扣 2-5 分/ 次，三次培训考核不合格，不能使用 |  |
| **合计** |  | 100 |  |  |

注：1、此表结合平时考核每月由护理科室填写1次，每月5日前完成上月考核报院总务科。

1. 满分100分，80分以上为合格。70-80分需进行培训整改，60—70分每低1分扣履约保证金100元。
2. 护工单人60分以下不得在医院从事护工工作，总体平均70分以下我院将无条件终止合同。
3. **协议终止及违约责任**

1、协议终止

如一方因故终止或提前解除合同应提前一个月以书面形式通知对方，但双方的债务关系在清算完结前继续存在。

2、违约责任

若一方违约，对方有权提前解除本协议并追索相应损失。

**（七）其他要求**

1、陪护员管理要求

1）投标人招录陪护人员并进行岗前培训，专科陪护相对固定，需进行专科陪护培训，合格后统一着装持证上岗。

2）投标人有专门的管理人员对陪护进行管理，对工作质量进行考核并向医护人员、患者及家属进行满意度调查。

3）陪护费由投标人统一收取，再根据陪护工作量及完成质量发给陪护费；

4)陪护发生的意外情况及陪护工作失误造成的损失全部由投标人负责。

2、陪护服务管理人员要求

1）有专职陪护管理人员、生活助理。

2）管理人员定期对生活助理和陪护人员进行思想品德和业务技能培训及考核，加强对员工管理。

3）管理人员经常检查生活助理和陪护人员的服务质量(包括夜间不定时抽查)；凡服务态度或工作质量有问题，用工部门提出解聘的生活助理或陪护人员，不得再安排在采购人单位工作。

4）患者因陪护不到位所致的责任事故，如跌倒、骨折、褥疮、 走失等应由投标人处理并承担相应的赔偿。

5）每月收发护士长意见表以及病人满意度调查表，征求各方面意见，不断改进服务质量。

3、其他约定 本项目不接受联合体投标，中标后不得转包和分包。投标人负责提供员工的工资福利待遇、保险、劳保费用以及经营中发生的一切费用。

**（八）护工护理收费报价**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 客户情况 | 服务时间 | 收费金额 | 备注 |
| 生活基本可以自理（可下床活动） | 全天（24小时） |  |  |
| 生活部分可以自理（病人在陪护人员协助下才能下床活动） | 全天（24小时） |  |  |
| 生活基本不能自理（病人长期卧床、生活和护理完全由陪护人员完成） | 全天（24小时） |  |  |
| 公司管理费提取比例 |  | % | ＜20% |

五、商务要求

1. 服务时间：两年，合同一年一签。
2. 投标人必须保证所派工作人员的稳定，保持劳务岗位不出现用人空缺。投标人在为采购人服务期间，人员更换必须事先报采购人， 在取得采购人同意后，才能进行更换。
3. 采购人有权对投标人所派工作人员服务质量进行监督和评价，有权要求投标人撤换不称职的劳务人员，投标人必须予以全力配合。
4. 陪护人员由投标人对进行统一管理，给医院交一定的场地费及水电消耗等，投标人报价3元/天/人（最高不超过 6元/天/人）。陪护费报价 120-180元/24 小时（根据病人情况，结合医院收费指南收取）。

六、服务实施方案和措施

1.详细的服务方案和保障措施（人员、培训等）；

2.项目实施方案；

3.服务标准；

4.其他有利于用户的服务承诺；

5.投标人认为需要提供的其他文件和资料。

七、投标文件

（一）相关资质证照（复印件、盖鲜章）；

（二）报价单（原件、盖鲜章）；

（三）法定代表人证明书或其授权委托人委托书（原件、盖鲜章）。

（四）投标文件的密封和标注

1.投标人应在投标文件一份正本和二份副本的封面上注明投标人名称、项目名称日期和法定代表人或其授权代表签字并加盖投标人印章。

2.所有外层密封袋的封口处应粘贴牢固，并加盖密封章（投标人印章）。

3.未进行密封的投标文件将被拒绝。

（五）投标文件的递交

1.投标人应在投标文件规定的投标截止时间前，将投标文件按投标文件规定密封后送达投标地点。投标截止时间以后送达的投标文件将被拒绝。

2.本次投标不接受邮寄的投标文件。

八、履约保证金

签订合同时支付履约保证金5万元（大写伍万元），合同期满后，根据考核及规定核算后无息退还剩余履约保证金。

九、询价通知书获取方式、报名时间、报名地点：

凡有意参加投标者，请于 2021年 8 月 13 日08时00分（北京时间，下同）至2021年 8 月 19 日17时30分，在邻水县人民医院采购办邮箱487671930@qq.com上传报名资料（所有扫描件需加盖鲜章）报名或者现场报名。报名资料：营业执照、法人授权委托书及相应证明材料。询价通知书在邻水县人民医院官网（http://www.lsxrmyy.cn/）或广安公共资源交易网（http://125.66.2.245/gasggzy/）自行下载。

投标资格不能转让。报名的依据，以邻水县人民医院采购办现场报名情况汇总表为准。未按照本项规定的方式、时限报名，其投标将被拒绝。

十、递交投标文件截止时间、开启时间：

递交投标文件截止时间：2021年8月 20 日15:30（北京时间）,2021年8月20日15：00-15：30提交投标文件（北京时间）。

投标文件开启时间：2021年 8 月 20 日15:30（北京时间）。

签到说明：供应商签到时须携带身份证明证件原件（身份证、驾照、社保卡）以供查验，如投标人员与报名人员不一致则投标人员则需提供法定代表人授权书原件一份、被授权代表的身份证复印件加盖公章并查验原件（若是法定代表人签到的则提供法人证明和身份证复印件加盖公章），否则不予签到和接收投标文件。参与投标人员应做好疫情防控，主动佩戴口罩，接受体温检测，出示防疫健康码及新冠疫苗接种信息。

**特别说明：参加投标者必须现场出示近三天内核酸检测报告，否则不予签到和接收投标文件。**

十一、递交投标文件地点：投标文件必须在递交投标文件截止时间前送达询价地点。逾期送达、密封和标注错误的投标文件，恕不接收。本次采购不接收邮寄的投标文件。

十二、询价地点：邻水县人民医院办公楼3楼一会议室。

十三、联系方式

采购人：邻水县人民医院

通讯地址：邻水县鼎屏镇人民路北段487号

联 系 人：王老师

联系电话：15708268077

十四、评标办法

1.综合评分法

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 分值 | 评分标准 | | 备注 |
| 报价  30% | 30分 | 护工收费报价最低的为基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=(评标基准价／报价)×价格权值×100 | 基本可以自理项（6分） |  |
| 部分可以自理项（6分） |
| 基本不能自理项（6分） |
| 中介管理费用项（6分） |
| 场地费及水电消耗报价最高为基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：报价得分 =(报价／基准价)\*6%\*100。 | 投标热交给医院场地费及水电消耗等，3-6元/天/人（6分） |
| 服务方案30% | 30分 | 1. 针对本项目制定选聘、解聘管理方案：①招聘计划②招聘工作流程③招聘渠道④应聘人员测评⑤面试程序⑥员工入职程序⑦解聘原则⑧解聘流程。方案包含上述内容且切实可行，每1项得1.5分，最多得12 分；不提供方案不得分。 2. 针对本项目制定日常管理服务方案：①内部管理制度②工资福利保障制度③保密安全制度④考勤制度⑤派遣员工引进和退出机制。方案包含上述内容且切实可行，每1项得2分，最多得10分；不提供方案不得分。 3. 针对本项目制定培训管理服务方案： ①培训流程②培训计划③具体培训措施④培训效果评估。 方案包含上述内容且切实可行，每1项得1分，最多得4分；不提供方案不得分。 4. 针对本项目提供详细的组织机构、项目管理人员配备情况（至少包含法务、人力资源管理），齐全的得4 分，未提供不得分。 | |  |
| 应急管理12% | 12分 | 1. 针对本项目的实际情况组建应急预警小组。应急预警小组分工及职责明确，成员组成合理，每有一人得 1 分，本项最多得6分，未建立应急预警小组的不得分。 2. 针对本项目实际情况提供应急预案，包括但不限于：①人员工资待遇、福利有争议应急预案，②陪护病员过程中突发事件应急预案，③陪护人员意外伤害应急预案。方案包含上述内容且切实可行每项得2分，最多得6分；未提供方案不得分。 | |  |
| 考核管理  8% | 8分 | 针对本项目提供详细的员工考核办法，包括但不限于：①奖惩方式、②奖惩等级分类、③奖惩后续管理、④日常考核管理办法； 方案包含上述内容且切实可行的每项得2分，最多得8分；不提供方案不得分。 | |  |
| 业绩及满意度18% | 18分 | 1、投标人提供 2018年至今类似业绩每一个得 3 分，本项最多得 9分。（提供成交（中标）通知书或合同复印件加盖公章）  2、投标人提供2018年至今服务过的业主单位满意度书面证明材料（满意或好），每提供一个得3分，最多得9分。 | |  |
| 投标文件的规范性2% | 2分 | 投标文件制作规范，没有细微偏差情形的得2分；有一项细微偏差扣0.5分，直至该项分值扣完为止。 | |  |

2.招标方不保证最低价中标；

3.招标方不向投标方解释未中标原因。

邻水县人民医院

2021年6月10日