

## **(一) 服务要求**

### **一、项目概况**

项目包含河南省中医院东风路院区、五龙口院区及迎宾路院区护工、配送服务，护工服务主要内容是向临床科室派驻护工，协助科室完成非医疗类工作，配送服务主要内容是为临床科室进行物资配送工作。总人员配置上限为 80 人，护工、配送人员服务费用按实际用工人数，据实结算。

### **二、项目内容**

具体服务内容如下：

1. 为重症监护室患者提供 24 小时生活照顾，如在护士指导下洗脸、洗头、擦浴、喂水、喂饭等。
2. 患者出院、转科、转床后床单元的终末处理。
3. 院区内接运、转送患者进行各种检查治疗。
4. 病区与科室间标本、药品、耗材、器械、文件资料等的物流转运、配送。
5. 接送手术患者。
6. 特殊病区护工工作。

### **三、项目需求人数**

1. 护工及配送人员配置上限为 80 人，据实结算。
2. 供应商的护工、配送人员主要为临床科室服务，满足任务要求，确保人员稳定。如有特殊情况更换人员，需提前通知科室护士长及医院主管部门并经过采购人书面同意。

### **四、人员要求**

1. 身体健康，无传染病，入职体检合格者方可上岗。员工要有良好的职业道德和服务态度，遵守医院各项规章制度、服从各部门管理、维护医院形象，对医务人员和患者以礼相待。医院有权要求更换工作态度不好、工作能力差的人员。

2. 至少配备一名项目经理，要求年龄 55 岁以下（含 55 岁），性别不限，大专及以上学历（提供学历证明），身体健康。有在医疗卫生机构服务工作经历，从事管理工作三年以上（需供应商自行承诺）。政治素质好，了解行业法规和要求，具有较强的综合分析、组织协调和领导能力。

3. 工作人员要求：女性年龄不超过 55 岁，男性不超过 60 岁，初中以上文化程度。身体健康，思想素质好，经过上岗培训，有一定的沟通能力。

4. 工作期间员工保持仪容仪表端庄、大方、整洁，着装统一、规范、干净，穿工作鞋，佩戴工作证。

### **五、项目管理要求**

1. 护工及配送服务应该有完整的工作运作方案，有完善的操作规程，有严格

可行的管理制度，有详细的上岗培训制度、考核机制和质量评价体系。岗前培训内容包括但不限于医院制度、院感知识专项培训、服务流程、操作规范、应急处理、沟通技巧等；在岗培训培训包括但不限于技能培训、安全警示教育等考核，应急响应及应急处置（建立应急电话，接到医院电话通知 1 小时内，到场处理突发情况包括但不限于护工缺位、患者投诉、安全事件等）。供应商应具备完善的投诉处理机制和风险控制机制。

2. 需制定各种岗位的工作职责、工作流程，要求简单明了、步骤清晰、容易掌握、操作性强、实用性强。

3. 配备必要的防护用品。供应商自行负责管理人员、护工及配送人员所需的个人防护用品（该产品符合国家危废管理规定）。如：帽子、口罩、手套、防水靴、工作服等防护用品。所提供的用品必须有相关部门的产品质量合格证书，并符合国家环保及医院院感的要求。

4. 为维护医院良好形象，供应商的员工必须在作业区内穿统一工作服（从合同正式运行开始）。

5. 工作期间不得聚众聊天或做工作以外的其他事情，不得议论与患者病情有关的信息，对于有特殊感染的患者不得以任何理由拒绝为该区域做护工服务。文明工作、礼貌待人，不得高声喧哗、打闹，尽可能减少工作时对病患的影响，禁止使用不文明语言。节约用电、用水，工作结束，及时关灯关水。不得私下介绍患者外出就医、买药，不得违反采购人医德医风的相关规定，违反者视情节轻重进行处罚，并承担由此造成的一切后果。

6. 派驻的服务人员在服务期间与医院没有任何人事关系，供应商自行负责护工及配送人员人员工资、员工因疾病、工伤、意外伤害、疾病传染、劳动保护、职业病、纠纷等所产生的一切费用。

## **六、拟配置人数**

总人数上限为 80 人。具体派遣人数以科室实际需求为准。

## **七、服务质量考核**

医院每季度对中标供应商的服务质量进行考核评价，以服务质量评分表作为评价标准。

考核均采用百分制，考核结果 100 分为满分，每季度服务质量考核评分小于 80 分的，采购人有权要求中标供应商进行整改，如整改后服务质量评分仍然达不到 80 分的，采购人有权终止服务合同。

不能按照合同规定提供服务或提供的服务达不到合同要求，采购人有权提出异议直至终止合同。

服务质量评分细则如下：

序号	考核内容	分值	扣分标准	扣分
1	遵守国家法律、法规，遵守医院、科室各项规章制度	3	未达标扣1分/次	
2	遵守劳动纪律，无迟到早退、无擅自离岗行为；未经公司主管、护士长同意不能随便调班	3	未达要求扣1分/次	
3	仪容端庄、着装整洁、佩证上岗	2	未达标扣0.5分/次	
4	工作积极主动、热情、耐心、细致，能与患者有效沟通，操作规范	2	未达标扣1分/次	
5	各项操作符合护工工作规范，不得从事非护工工作	5	操作不规范扣1分/次 从事非护工工作扣1分/次	
6	禁止饮酒后上班及值班期间饮酒	3	违规扣3分/次	
7	严禁收取患者、家属红包	2	违规扣2分/次	
8	不得在院内违规使用电器	2	违规使用扣1分/次	
9	工作期间团结协作，不聚众聊天、不讲粗语，不做私事、不搬弄是非、不拉帮结派、同事之间不争吵	3	违规扣1分/次	
10	工作期间不干与工作无关的私活如玩手机、看电视、长时间接打与工作无关的电话等	2	违规扣1分/次	
11	有团队及奉献精神，与保洁、保安工作配合良好	2	违规扣1分/次	
12	严格执行首问负责制，关心患者，服务态度好；解释耐心细致，不与患者发生争吵	5	与患者发生争吵扣2.5分/次	
13	保护患者隐私，不谈论患者病情及其他人员的情况	5	违规2.5分/次	

序号	考核内容	分值	扣分标准	扣分
14	人力资源配备合理，准确及时接送患者紧急运送 10 分钟内执行 一般患者检查推送 30 分钟内执行	5	一般患者不及时 0.5 分/次 危重患者不及时扣 2 分/次	
15	搬运患者动作规范、轻稳，保暖、保护患者隐私，确保安全	5	搬运处理不当扣 1 分/次 搬运脱落扣 5 分/次	
16	因护工责任导致的患者跌倒、坠床、误吸、走失、烫伤、滑倒、擦伤及加重患者病情等安全事件发生	10	患者安全事件扣 10 分/次	
17	定时巡视病房，按时、按标准做好各项患者生活协助	5	工作未达标扣 1 分/人次	
18	工作认真细致，无损坏、污染、丢失科室物品的情况	3	未达标扣 2.5 分/次	
19	不向患者、家属推销及销售药品、保健品、器材等	5	违规扣 5 分/次	
20	不私自使用或拿走患者、家属和科室任何物品	5	私自拿走物品扣 5 分/次	
21	无患者、家属、工作人员属实的投诉	10	工作人员投诉 2 分/次 患者及家属有效投诉扣 5 分/次	
22	诋毁医院、科室声誉，查实误导患者转院、帮助患者住院为名收取好处费	10	查实 10 分/次，并立即辞退，不得再次招聘入院	
23	服从科室工作安排，认真完成科室交给的临时性工作	3	未达标 1 分/次	
单 项 扣 分	售卖医疗垃圾		一次性扣除 50 分，立即辞退，不得再次招聘入院	

序号	考核内容	分值	扣分标准	扣分
内容	对突发事件欺报瞒报的		视情节后果予以处理;情节较轻的扣除 10 分/次;对于造成严重后果的一次性扣除 50 分,不得再次招聘入院	
	违反医院其他管理规定的		视情节后果予以处理:情节较轻的扣除 10 分/次;对于造成严重后果的一次性扣除 50 分,不得再次招聘入院	
合计扣分:				
实际得分:				
评分科室:		签名:	日期:	
由相关科室科主任/负责人、护士长进行考核。				

## (二) 商务要求

一、服务期限: 1 年。

二、项目费用及付款方式

1. 项目费用

(1) 本项目报价包含完成本服务需要的人工费(包括但不限于人工工资、福利、养老、医疗、失业、工伤等保险费用)、管理费、保险、税费及政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等一切费用;除服务费外医院不再支付其他费用(如材料费、管理费等)。

(2) 本项目预算总价为 316.8 万元,单价为 3300 元/月/人,用工人数上限 80 人,按实际用工人数,据实结算。

结算方式:在本项目服务周期内,医院将根据实际护工及配送人员的数量按月支付服务费,即实际护工及配送人员人数×服务费单价,据实结算;非全勤按比例折算。

2. 付款方式:

按月支付,按实际用工人数,据实结算。中标供应商应于每月 3 日前将上月护工及配送员考勤情况交由各服务科室护士长签字,每月 5 日前交付采购人主管科室,采购人收到中标供应商开具的合法合规发票并审核无误后 60 个工作日内支付上月费用。