**用户需求书**

**说明：参与市场调研的公司须对本项目为单位的服务内容进行整体响应，任何只对服务内容其中一部分内容进行的响应都被视为无效投标。**

**一、项目概况：**

为满足患者需求，提高服务质量，加强病区管理，采购人拟引入第三方机构提供护工服务，选择一间服务优质、工作高效的护工服务投标人，服务期限为3年。

**二、总体要求：**

1. 给予病人陪护和生活服务，遵守采购人及科室的各项管理制度。

2. 禁止从事护理专业技术工作。

3. 不谋私利，保守秘密，严格遵守法律、法规和劳动纪律。

4. 自觉维护采购人的形象，倡导员工团结互助，同舟共济，发扬集体合作精神。

5. 禁止任何组织、个人利用任何手段侵占或破坏采购人财产。

6. 协助做好病房及被服室的管理，厉行节约，反对铺张浪费，对任何人违反采购人及科室各项管理制度及行为，都要予以追究。

7.具体工作要求可见附件1《护工工作质量标准评分表》中的内容。

**三、工作要求**

**1.行为准则与职业道德要求**

1.1严格遵守国家法律法规及采购人的各项管理制度。

1.2遵守社会公德，爱护采购人公共设备、设施，节约用水用电。

1.3恪守职业道德，维护采购人信誉。

1.4文明礼貌，工作认真、责任心强，尊重病友，保护病友隐私。对病友的资料和隐私要严格保密。不准在病友面前谈论病友病情及其他人员的情况。

1.5 团结协作，不聚众聊天、不讲粗语、不做私事、不拉帮结派、聚结赌博、吵 闹、打架。

1.6按照要求着装、佩戴工牌，上班时间不得穿短裤、背心、睡衣、拖鞋、高跟鞋等。

1.7不得擅自拿取、窃用、倒卖医院废物和医疗垃圾。

1.8严禁向病友、家属索取红包、小费、物品及推销药品、保健品等

1.9严禁打驾病友，对病友一现同仁、有爱心，关心和耐心，避免过激语言和动作粗鲁。对于冲动行为病友，与医务人员和家属沟通，作好自我防护。

1.10准确处理各种事件，及时上报各类突发事件。

A.陪护病友过程中，发生病友跌倒、损伤等意外事件时，应即刻报告驻守医院项目主管、督导员及科室护士长到现场调查、处理。

B.发生差错、东西丢失、争议或其它异常问题时，10分钟之内应报告科室护士/护士长、公司项目主管。

**2.纪律工作要求**

2.1 遵守采购人和公司的规章制度，服从管理。

2.2 陪护工上班必须穿着统一工作服，佩戴工作卡，不得穿拖鞋。

2.3 不准私下借、接病友的工作。

2.4 服从分配，统一安排。

2.5 工作中严格遵守操作规程，未经医护人员允许，不得超越工作范围私自进行如鼻饲、接补液、拔补液、拨引流管、给热水袋、冰袋，调节氧气开关、更换或加湿化瓶的水等具有技术性的护理工作。

2.6 护工每接受新的服务对象时，—定要向当班护士了解患者禁忌及注意事项。

2.7 不得在白天上班时间干私活，睡觉，不得在病房抽烟、饮酒、下棋、打牌，不得坐、卧在病床上，不得大声喧哗，影响病友休息。

2.8 不得在病房接待客人、串门，煮食，不得随便吃、拿病友的食物和使用病友及医院的用品，不准在病友的床上睡觉。

2.9 坚守岗位，工作期间不得擅离职守，如遇特殊情况，需经中标人管理人员同意。

2.10不准向患者或家属索要小费、食物或其他物品，不得私自同患者或家属讲价钱，提要求。

2.11爱护公物，节约水电，损坏公物要赔偿。

2.12 未经他人允许，不得擅自取他人财物和医院用品。

2.13 满足病友合理服务需求。

2.14 护工在工作中应虚心接受医护人员的技术指导和质量监督。护工无权解释病情。

2.15 患者在看电视时，陪护员才能陪看，陪特殊患者（如心脏病患者），晚上看电视不能超过十点。

2.16 医生查房时，陪护员应及时通报患者的休息和生活情况。密切注意患者病情变化，并及时向当

班扮士反映患者的病情变化。

2.17 协助病房管理，做好晨晚间护理，定时开窗通风；空调开放、及时关好门窗；协助做好水电开关管理。

2.18 协助接应呼叫器和护士站电话（当只有1名值班护士在病房处理患者而护士站无人时）

2.19 负责病房（包括卫生间、阳台）物品的整理，保特病房清洁整齐，并随时巡视病房。

2.20协助护士管理好病房，如病房内有人吸烟、使用电器，应主动报告护士。

2.21不能介绍患者外出购药，介绍到其他医疗机构就医，一经发现，立即解聘。

**四、考核要求**

1.中标人无条件接受采购人相关职能部门的评估，对职能科室出具的书面意见和患者提出的问题、要求应及时整改，并向采购人反馈整改结果。

2.服务期间由总务科每季度对中标人工作进行护工服务满意度调查评分，同时由护理部每季度对中标人工作进行护工服务质量标准评分。一年内两次考核护工质量标准（考核标准见附件1）评分分值低于80分或护工服务满意度调查（调查内容见附件2）满意度低于85%则终止服务合同。

3.服务期间由于中标人员工工作失职或违规操作，造成病人伤害事件（如：压疮、坠床、跌倒、烫伤等）或产生纠纷，均由中标人自行承担相应责任及赔偿所有损失。

**五、服务方式**

独立经营、自负盈亏，如医院根据政策要求，全面实施有“免陪照护服务”规定，立即终止合同。

**六、人员要求**

1.管理人员及培训师须具有中级或以上的护理专业资格证书及相关工作经验，派遣的院内护工根据采购人岗位设置要求至少提供十份及以上有效期内的护工证书，派遣到岗的护工必须二个月内取得有效期内的护工证书，所有院内护工必须通过采购人的考核合格后才能上岗。

2.必须按照劳动法的规定合法规范用工，安排工作人员在采购人的具体工作岗位并监督、检查、考核工作人员工作完成情况。

3.全面负责工作人员涉及劳动关系的所有事宜，全面负责他们的生活、工作等。

4.安排的工作人员给采购人造成的经济损失，由中标人负责。

5.工作人员应遵守双方的规章制度。

6.安排的工作人员年龄男性不超过55岁，女性不超过52岁。必须有小学以上文化，能识字、写字。

7.按照采购人要求开展工作，工作人员按照采购人要求配置，人员工资福利待遇由中标人负责。

8.陪护人员每年健康体检一次，完善护理员健康承诺书，避免护理员有存在精神分裂症、处于传染期的传染病、化脓性或者渗出性皮肤病等不适宜从事陪护工作的健康问题。

**七、岗位设置要求**

1.陪护人员数量要根据医院实际病人数量来制定，现每天提供陪护人数20人。

2.需配备主管1人、收费员1人。

3.陪护人员数的增减需经双方协商后予以调整。

4.中标人应根据病人的需求提供专护人员。

**八、建议收费价格（所提供方案必须提供实际收费报价）**

1.普护价格：20元/床/日；上级文件如有最新要求，则根据上级文件要求调整执行；

2.一对一专护价格：230元/床/日；一对二专护价格：150元/床/日；一对三专护价格:130元/床/日

（中标人须提供普护及一对一，一对二，一对多，多对多专护的实际收费报价，如需调价，需有调价机制）

注：费用由受护者支付

**九、踏勘现场**

1. 若需要踏勘现场的，投标人在公示的时间内到现场踏勘；

2. 踏勘现场发生的费用自理；

3. 除采购人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失；

4. 采购人在踏勘现场中介绍项目相关情况，以便投标人参考，采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

附件1

**护工工作质量标准评分表**

第三方机构： 服务科室： 护工姓名： 考核日期： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评分标准考核项目 | **质量标准** | **分值****100** | 得分 |
| **服****务****质****量****70** | 1. 所照护患者的床单位清洁、平整。床底下无杂物。 | **4** |  |
| 2. 更换的病人服及床上物品分类打包并放于指定的地点。 | **4** |  |
| 1. 所照护患者的床头柜、储物柜表面整洁。协助做好病区与被服室的管理。
 | **2** |  |
| 1. 便器使用前须保持清洁、干燥，不得直接放在地面。
 | **4** |  |
| 5.按护嘱要求巡视并签名。 | **6** |  |
| 6. 协助病人留取大小便，将病人留取的大小便放入指定地点（要求小便在入院24小时内完成收集）。 | **3** |  |
| 7. 协助护士晨间护理，保持所管辖区域病室的整洁，收蚊帐，扫床,更换中单等。 | **4** |  |
| 8.晚间护理协助挂蚊帐，清理陪人，关灯，保证病区安静。 | **4** |
| 9. 搀扶病人入厕，帮助年纪大病人上好床栏，保证病人安全。 | **6** |
| 10. 病人皮肤完好或没有新增皮肤破损、压疮及烫伤。 | **8** |
| 11. 病人头发整齐无异味儿，耳部清洁。 | **2** |
| 12. 病人面部清洁,眼无分泌物附着。 | **2** |
| 13. 口腔清洁无异味,口唇无干裂。 | **2** |
| 14.手、足部清洁，指甲不长。 | **3** |
| 15.会阴部清洁，无异味。 | **2** |
| 16.正确使用轮椅、平车、病床等设备。 | **3** |
| 17.操作轻柔、注意患者的饮食。 | **2** |
| 18.尊重患者的隐私，不泄露患者的病情及个人信息。 | **4** |
| 19.导管通畅无扭曲，无受压，引流袋/瓶末端距离地面至少15cm。 | **3** |
| 20.做好用火、用电的安全，如有患者在病区吸烟，或者在病区使用电器，立即报告。 | **2** |
| **仪****表****仪****容****5** | 21.工作服整洁，戴工牌，不穿响底鞋及拖鞋。 | **1** |  |
| 22.头发整齐戴发网,前不过眼,后不过肩。 | **1** |
| 23.口气清新,手部清洁,不留长指甲。 | **1** |
| 24.礼貌待人,进入病房先敲门。 | **1** |
| 25.做到：“四轻” 走路轻，开门轻，说话轻，操作轻。 | **1** |
| **工****作****态****度****15** | 26.服从安排。 | **4** |  |
| 27.态度和蔼，礼貌待人，耐心引导。 | **1** |
| 28.用语规范。 | **1** |
| 29.遵守劳动纪律。 | **2** |
| 30.工作时手机调为震动，不得用电话私聊。 | **1** |
| 31.坚守工作岗位。 | **2** |
| 32.工作之外的事情一律不许操作。 | **1** |
| 33.清晰传达信息，主动观察患者及家属的情绪，发现问题及时反馈给医护人员。 | **1** |
| 34.与医护人员、其他护工、保洁、运送等配合良好，关系和睦。 | **2** |
|  **院****感****防****控****10** | 35.通过院感考核培训并考核合格后上岗。 | **3** |  |
| 36.掌握相关的消毒隔离措施，照护患者消毒隔离措施到位。 | **2** |  |
| 37.掌握手卫生相关知识及七步洗手法，洗手依从性达标。 | **2** |  |
| 38.掌握个人防护技能，个人防护用品佩戴规范。 | **2** |  |
| 39.医疗废物处理正确。 | **1** |  |
| **总分** |  | **100** |  |

注：陪护患者过程中，因不尽职导致患者发生压疮、坠床、跌倒、烫伤等意外事件相应质量项目不得分，其他项目一项不符合工作质量标准每项每次扣1分，扣完为止，如护工出现问患者索要红包或介绍患者的外出院外就医或购药，一经发现，扣20分。

**护工签名： 护长签名：**

附件2

**护工服务满意度调查表**

尊敬的先生/女士：

 您好！非常感谢您对我们的信任，选择来我院就医。为了规范和监督护工的服务行为，不断提高护工的服务水平为您提供优质的服务，请您留下宝贵的意见及建议，请在下面您认可的项目□打“√”,谢谢您的合作。

1.护工有无主动向您做自我介绍？您最满意的护工是＿＿

 无□ 有□

2.您对护工的言谈举止和服务态度是否满意？

满意□ 较满意□ 一般□ 不满意□

3.护工是否能主动服务、满足您的服务需求？

主动□ 较主动□ 一般□ 不主动□

4.护理您的护工有无向您索要礼品、金钱？

没有□ 暗示过 □ 索要过□

5.护工有无经常巡视病房？

经常□ 偶有□ 无□

6.您对护工的服务水平

满意□ 较满意□ 一般□ 不满意□

7.护工有无在病房内与他人聚堆闲谈，影响您的休息？

无 □ 偶有 □ 经常□

8.护工是否有未经您允许私自取用您的物品或食物？

无□ 偶有□ 经常□

9.护工是否在病房内做私活，不照顾您？

无□ 偶有 □ 经常□

10.护工能否及时为您更换衣服和整理床单位？

及时□ 较及时□ 不及时□

11.您对陪护的工作有何意见或建议？