

附件 2：阜外华中心血管病医院陪护服务框架协议采购项目采购需求

一、基本要求

（一）采购服务方式

本次采购由患者根据自身情况，自由选择护理方式，本次为两种可选择的服务方式：

1、第一类服务方式：选择免陪照护服务。服务费用由患者在住院费用结算至采购方财务账户，采购方依据聘用医疗护理员的数量与第三方公司结算费用；

2、第二类服务方式：选择自聘护工。服务费用由患者直接与服务公司（护工）结算，采购方根据向服务公司提供的水费、电费、房租等收取医院管理费。

（二）服务要求

1、管理要求：有一定的医疗护理员筹备，满足采购方同一时间段不少于 60 人的使用规模，能依据患者所需及时提供医疗护理员；依据工作量配备现场管理人员 1-2 人：

（1）现场管理人员应具有 2 年（含）以上医院类似工作管理经验，提供医院出具的证明材料；具有医学专业背景或经过相关培训合格。

（2）按照管理内容编制检查表，每日每岗位巡查，每日抽查及每周每科室访问，发现问题及时整改。

（3）现场管理人员针对服务对象及管理部门提出的问题须立即整改，及时进行反馈。

（4）医疗护理员须服从病区护士长领导和注册护士指导。

（5）医疗护理员工作中严格落实手卫生、消毒隔离，职业暴露等医院感染相关知识及防护措施。

2. 信息化要求

供应商需具备陪护业务的信息化系统建设和运营实践，包括但不限于：

（1）陪护信息化系统功能要求能至少覆盖医疗护理员从业务需求到满意度评价的全业务流程；

（2）具备服务对象随时预约服务、下达任务、查看工单数据、查看人岗出勤上岗情况、查看医疗护理员从业档案、评价人员满意度、服务质量管理监管功能；实现现场管理实施“无现金交易”、服务价格公开透明可随时追索等。

3、医疗护理员要求：具有良好的职业道德，尊重服务对象；年龄 18~55 岁；身体健康，无精神病史、各类传染病疾病，持健康证上岗；具有医疗护理员资格证或经有资

质的医疗/培训机构培训合格证；无违法犯罪记录。

4、服务内容要求：医疗护理员应在护士指导下完成相关工作，工作内容至少包括：

（1）承担照护对象生活护理和基础护理。按照行业职业标准相关内容要求，完成照护对象舒适与安全护理、饮食护理、排泄护理、清洁护理、起居护理等工作。

（2）及时协助生活不能自理的照护对象饭前洗手、进食、起床活动及收送便器。

（3）负责照护对象床单元、床头桌、餐桌、个人用物的整理，保持用物清洁，固定放置。病室定时开窗通风，保证空气新鲜。

（4）发现照护对象有异常情况,及时报告责任护士。

（5）协助病区维持探视秩序，督促探视者按时离开病房。

5、服务质量要求：

（1）尊重患者并遵循服务标准、服务流程照护患者；

（2）照护对象床单位及个人物品整洁，无杂物；

（3）照护对象面部、口腔等身体各部位清洁卫生无异味；

（4）照护对象皮肤清洁，无受压痕迹。

二、相关说明

1. 供应商应本着服务客户，为采购人着想的宗旨，来完善本项目采购内容等未尽事宜，不得以征集文件未列明事项为由降低服务内容和质量。

2. 供应商须保证有足够的专业技术人员、物力、财力等资源保证按时按质完成委托事宜。

3. 入围资格的取得并不意味服务的售出。由于项目特殊，内容、数量、规模等无法预知，不确定因素较多，采购人无法预计也无法保证向每个入围供应商确定各自的工作内容和最低项目数量、规模。供应商应充分考虑其风险，谨慎参与采购活动。

4. 供应商在与采购人签订服务合同后，如因质量和时间要求不能满足采购人工作要求，采购人有权终止与该中标单位继续合作。