**一、项目概述、服务范围、内容及目标要求**

**（一）服务期限：**三年，合同一年一签，每年考评合格后续签下一年合同。

**（二）服务地址：**上海交通大学医学院附属新华医院（杨浦院区：上海市杨浦区控江路1665号；奉贤院区：上海市奉贤区东方美谷大道6688号）。

**（三）服务范围：**住院部各病区住院患者；急诊患者；监护室患者；母婴护理。

**（四）报价要求**

1. 报价要求

1.1免陪照护服务报价

免陪照护服务收费规定为150元/人/天，由医院统一向患者收取费用。投标人需报出免陪照护服务的服务费率，医院据此与投标人进行结算。

1.2非免陪照护服务报价

1.2.1投标人需根据下述各项服务单价限价，报出统一下浮率，患者据此与投标人进行结算。

|  |
| --- |
| 护理收费限价（元/人/天） |
| 普通病房、急诊抢救室 | 血液科移植仓 | 产科母婴护理（1大1小） |
| 一对一 | 一对二 | 一对多 | 一对一 | 一对多 | 一对一 | 一对二 | 一对多 |
| 300 | 200 | 150 | 300 | 130 | 550 | 400 | 200 |

1.2.2投标人需报出非免陪照护服务的医院管理费率，每2个月上交一次医院管理费用。

1.3投标人负责陪护服务所需的人员成本、福利、工具耗材、税金、保险、管理费、支付医院签约方管理及资源消耗费用等。

**（四）服务要求**

**（1）项目概况**

为积极应对人口老龄化，更好满足人民群众多样化、多层次和高品质的护理服务需求，减少患者在院期间家属陪护压力，有效改善患者就医体验。根据上海市卫生健康委员会关于试点开展“免陪照护服务”工作通知，及上海市《免陪照护服务基本规范》(T/SNHA 0012) 及相关配套文件要求，需开展“免陪照护服务”推进工作。投标人须严格按照《上海市卫生健康委员会关于试点开展“免陪照护服务”工作的通知》、制定详细的服务实施方案、标准化工作流程、质量管理与监控机制、应急预案等，并向招标人（医院）提供合格的医疗护理员及相应的管理服务。服务对象仅限于本院住院部中“无家属陪护或家属无法有效陪护”且医嘱确定为“特级护理”或“一级护理”的患者。

投标人需根据在岗配置和资质要求提供相应护理员，由医疗机构的医疗护理员，在护士的指导下为住院特级护理、Ⅰ级护理患者提供24小时不间断的生活照护服务。

2、非免陪照护服务

针对未进入免陪照护服务的患者，投标人需提供相应的照护服务。

3、具体服务内容包括日常生活照护与个人卫生；在护士指导下的提供患者安全与基础协助，协助护士进行非侵入性、非技术性的基础观察与照护；在护士指导下进行病区环境与辅助工作；同时与患者、家属及医护人员进行有效沟通，及时关注患者心理变化，提供情感支持。投标人是医疗护理员培训与考核的责任主体，须制定详细的年度、月度培训计划，报医院备案。医院护理部及相关部门有权随时对医疗护理员服务质量进行日常巡查、专项检查和随机抽查。

**（2）投标单位要求**

1. 投标人应具备相应经营许可证，具备与所提供服务相适应的资质与能力。
2. 专业资质与能力：具备与提供医疗护理服务相适应的专业管理团队和运营能力；具备完善的医疗护理员招聘、培训、管理、考核和风险控制体系；承诺所派遣的提供免陪照护服务的医疗护理员均符合《上海市“免陪照护”医疗护理员管理办法》及《免陪照护服务基本规范》(T/SNHA 0012)（以下简称“基本规范”）中关于资质、培训、健康等方面的要求。

**（3）总体要求**

1. 服务床位数量：杨浦院区和奉贤院区所有重症监护室、住院病区等预计3299张床位。
2. 付款方式：

2.1结算方式：根据实际服务患者人天数，每2月与投标人结算费用。结算依据为医院审核确认的考勤与服务质量评估记录。

1. 售后服务要求：
	1. 患者及家属满意度：招标人定期组织满意度测评，投标人需承诺患者及家属综合满意度达到95%以上（以招标人测评结果为准）。
	2. 护理部评价：护理部对医疗护理员服务的综合评价合格率应达到95%以上。如达不到，供应商自报惩罚方案。
	3. 特殊情形扣减：如同一患者因服务质量原因连续更换3名及以上医疗护理员后仍表示不满意，经招标人核实确认后，该患者当月的照护服务费按85%结算。投标人须在接到通知后5个工作日内完成该患者的服务调整和整改。
2. 双方协调沟通机制
	1. 定期例会：每月召开一次工作协调会。
	2. 地点与形式：会议在医院护理部指定地点举行，采用面对面书面与口头交流形式。会议需形成书面纪要，经双方确认后归档。
	3. 沟通事项：
		1. 投标人方面：上月服务概况（覆盖人数、出勤、关键指标）、服务质量自查情况（含奖惩记录）、患者/家属/医护人员反馈意见及处理结果、投诉处理情况（含原因分析与整改措施）、医疗护理员培训计划执行情况（理论、技能、应急演练）、发生的特殊/不良事件报告（事件描述、调查过程、整改措施、处理意见）及其他需说明事项。
		2. 医院方面：医院重点工作部署及对服务的新要求、患者及护理部满意度测评结果通报、日常质量督查中发现的问题、来自各方的投诉及反馈意见汇总、其他需协调解决的事项。

**（4）服务范围与依据**

投标人须严格按照《上海市卫生健康委员会关于试点开展“免陪照护服务”工作的通知》、《免陪照护服务基本规范》(T/SNHA 0012) 及相关配套文件要求，制定详细的服务实施方案、标准化工作流程、质量管理与监控机制、应急预案等，并向采购方（医院）提供合格的医疗护理员及相应的管理服务。服务对象仅限于本院住院部中“无家属陪护或家属无法有效陪护”且医嘱确定为“特级护理”或“一级护理”的患者。由投标单位的医疗护理员，在护士的指导下为住院特级护理、Ⅰ级护理患者提供24小时不间断的生活照护服务。其他则进入“非免陪照护”服务模式。

**（5）服务内容**

1. 日常生活照护与个人卫生：

协助或帮助患者完成穿衣、脱衣、更换病员服。协助或帮助患者进行洗漱（洗脸、刷牙、漱口）、梳头、剃须（男性患者）、会阴清洁。协助或帮助患者修剪指（趾）甲（确保安全）。

根据患者病情和需求，每天为患者进行全身或局部擦浴1-2次，保持皮肤清洁干燥，预防压疮。协助患者用餐：送餐、喂饭、喂水（注意温度、速度、体位），餐后清洁口腔（必要时）、清洗假牙及餐具。协助患者如厕（使用便盆、便壶）、更换尿布/纸尿裤、进行会阴护理，及时清理排泄物，保持清洁。协助患者床上移动、翻身、体位转换（每2小时或遵医嘱），协助患者下床活动（如助行器、轮椅使用）及安全转移（如上下床、入厕、检查）。注重患者隐私保护，操作时使用屏风或床帘遮挡。

1. 在护士指导下的患者安全与基础协助：按时为卧床患者翻身、叩背，及时更换潮湿污染的床单被服，保持床单位整洁干燥。密切观察患者冷暖需求，及时增减衣被。
2. 落实安全防护措施：正确使用床档、约束带（需遵医嘱并规范使用）；管理好热水袋、冰袋等物品，严防烫伤/冻伤；保持地面干燥无障碍物，严防患者跌倒/坠床；对高危走失患者加强看护。
3. 协助护士进行非侵入性、非技术性的基础观察与照护：

观察患者精神、情绪、心理状态，给予关心、安慰和心理支持。观察患者排泄物（尿、便）的性状、颜色、量，发现异常及时报告护士。观察治疗性管路（如输液管、氧气管、导尿管、引流管）是否在位、通畅、有无扭曲受压，发现异常及时报告护士。观察医疗设备（如监护仪、输液泵）运行是否正常（仅观察外观指示灯等，不操作），发现异常及时报告护士。

协助患者按时服药（仅协助服药到口，不涉及药物管理）。在护士指导下，护送患者进行各项检查、治疗，确保转运安全。

1. 在护士指导下的病区环境与辅助工作：协助护士完成患者出院、转科或死亡后的床单位终末消毒处理。
2. 协助维护病室环境：定时开窗通风（避免对流风直吹患者），保持室内空气清新、物品摆放有序、公共区域整洁。
3. 协助做好病区安全管理工作：防火、防盗、防暑、防寒。完成护士交办的、在医疗护理员职责和能力范围内的其他辅助性工作（如传递非紧急物品、简单清洁工作区域等）。
4. 沟通与关怀：使用礼貌用语，态度和蔼，与患者、家属及医护人员进行有效沟通。关注患者心理变化，提供情感支持。

**（6）服务详细技术要求**

1. **医疗护理员配置和资质**
	1. 在岗配置：在开展免陪照护服务的监护室及病区，投标人必须确保每日在岗医疗护理员总数不低于“核定人数”。核定人数计算公式为：服务患者总数÷6（即医疗护理员与患者配比不低于1:6），并向上取整。
	2. 人员资质要求：监护室上岗医疗护理员必须持有C级及以上医疗护理员技能等级证书；普通病区上岗医疗护理员必须持有D级及以上医疗护理员技能等级证书。储备人员制度：投标人须建立并维持一支不低于在岗医疗护理员总数50%的储备人员队伍。储备人员资质：拟用于监护室的储备人员须持有C级及以上证书；拟用于普通病区的储备人员须持有D级及以上证书。储备人员管理：储备人员须完成与在岗人员同等的岗前培训、考核，熟悉医院规章制度和工作流程，并保持随时可上岗状态（保证通讯畅通，能在要求时限内到岗替补）。
	3. 人员信息报送：投标人须于每月5日前，向医院护理部提交上月《人力资源配置月度报表》（含在岗人员名单、资质等级、服务区域、考勤）及《储备人员状态表》（含名单、资质、联系方式）。
2. **医疗护理员培训和考核**
	1. 主体责任：投标人是医疗护理员培训与考核的责任主体，须制定详细的年度、月度培训计划，报医院护理部备案。
	2. 培训内容与频次：培训须覆盖“基本规范”要求的全部内容，包括但不限于：职业道德、法律法规、规章制度；感染防控知识与技能（手卫生、隔离、消毒、医疗废物处理）；患者安全防护技能（跌倒、坠床、压力性损伤、导管滑脱、烫伤、走失的预防）；生活照护规范技能（清洁、进食、排泄、活动）；沟通技巧与人文关怀。应急处理能力（突发疾病、消防、安全事件等）。
	3. 医院角色：医院护理部负责对投标人的培训计划、内容进行指导和审核，并不定期对医疗护理员进行抽考、督查，评估培训效果。医院医护人员负责在工作中对医疗护理员进行即时指导与协作。
	4. 考核管理：投标人须建立严格的考核制度。岗前考核不合格者不得录用。定期考核不合格者，须暂停服务并接受再培训，再培训考核合格后方可重新上岗。多次考核不合格或严重违规者应予以清退。考核记录须妥善保存备查。
	5. 人员保障与应急：投标人须确保医疗护理员数量稳定充足，并建立有效的应急调配机制（包括储备人员启用流程），以满足医院动态需求（如突发公共卫生事件、季节性高峰、人员突发缺勤等），确保服务不中断。接到医院增派需求后，应保证在4小时内增派人员到位。
	6. 劳动关系：投标人负责与其派遣的医疗护理员签订合法有效的劳动合同（或劳务协议），按时足额支付薪资福利，依法缴纳社会保险（或购买商业保险），并全权负责处理所有与用工相关的争议、纠纷。医疗护理员在工作中发生工伤，由投标人负责申报、处理及赔付。
3. **服务质量监控**
	1. 质量检查与整改：医院护理部及相关部门有权随时对医疗护理员服务质量进行日常巡查、专项检查和随机抽查。对检查中发现的不符合“基本规范”或合同要求的情形，医院将向投标人发出《服务质量整改通知单》。投标人须在收到通知后7天内完成整改，并向医院提交书面整改报告。对重大或重复性问题，医院可要求投标人支付违约金直至解除合同。
	2. 投标人自查与报告：投标人应建立完善的三级（公司-驻院管理-组长）内部质量管理体系，每月必须对所有服务项目、在岗医疗护理员进行全覆盖的质量督查，发现问题立即整改。投标人须于每月10日前向医院护理部提交上月《服务质量月度报告》，内容包括督查情况、发现的问题、整改措施、效果验证及持续改进计划。
	3. 投诉处理：投标人应建立投诉处理机制，接到投诉反馈后应在2小时内响应，24小时内出具书面处理方案。
	4. 赔偿条款：因投标人医疗护理员的故意、过失或未按规范操作导致患者、家属或医院遭受人身伤害或直接经济损失（如设备损坏、物品损失），由投标人承担全部赔偿责任。医院在提供充分证据材料后，由投标人在收到医院书面通知后5个工作日内全额赔付。因投标人医疗护理员过错导致的经济损失，投标人与招标人双方每季度召开联席会议，评估合作效果并优化服务流程。
4. **现场管理要求**
	1. 管理团队配置：投标人按规定向医院派驻足够的专职现场管理人员。管理人员应具备相关管理经验和能力。投标人须提供管理人员的工作证明、社保缴纳证明等材料。
	2. 管理人员职责与要求：负责医疗护理员的日常排班、调度、现场管理、协调沟通、质量督查、投诉初步处理、培训组织等。实行坐班制管理，建立并执行24小时值班制度，确保任何时候均有管理人员可联络并响应医院需求。值班人员须保持通讯畅通，遇紧急情况需30分钟内到达现场（院内）。并定期参加医院组织的相关会议。
	3. 护理员要求：
		1. 基本配置：投标人承诺派驻医院服务的合格医疗护理员总数满足实际服务需求。医院有权根据实际服务量、病区开放情况、服务质量等因素，书面要求投标人在合理范围内增减派驻人员数量。投标人应积极响应。
		2. 基础要求：遵纪守法，且具有完全民事行为能力；所有上岗医疗护理员必须“三证齐全”（本人有效身份证、有效的健康证、符合要求的医疗护理员技能等级证书），并在医院备案。
		3. 年龄要求：要求本次投标人员名单中列明年龄，并不超过男65岁，女60岁。
	4. 投标人负责处理与医疗护理员相关的所有劳动/劳务争议，确保不影响医院正常医疗秩序。
	5. 分级服务：投标人须根据患者需求和医嘱护理级别，结合医疗护理员技能等级，建立清晰的分级服务标准和操作规范，并在服务方案中详细说明。

**（7）相关设施设备清单**

投标人应自行配备并维护项目运营所需的全部基本设施设备，包括但不限于：管理人员办公所需的电脑、打印机、电话、办公桌椅、文件柜等；日常办公文具耗材；统一制式的医疗护理员工作服（需符合医院感控要求）、胸牌等；必要的培训器材（如模型、教具）；应急物资（如基础急救包用品、手电筒等）。

**（8）其他要求**

1. 投标人一律不得将服务内容转包分包，一经发现，招标人有权终止协议，而由此造成的一切经济损失，由投标人负责赔偿。
2. 投标人应严格按照已确认的服务方案和工作流程提供服务，无条件地接受招标人对其工作质量的监督检查。
3. 在合同期内，投标人应努力保持项目核心管理团队及骨干医疗护理员的相对稳定，以保证服务的延续性和质量。投标人可根据项目实际需求和业务需要对项目组人员做出合理调整。若更换项目组人员，应以相当资格与技能的人员替换；须经招标人同意后方可更换。

说明：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述采购需求指标存在排他性或歧视性的，应当在投标截止时间10日前提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

**二、项目服务与管理要求**

1、本项目投标人中标后应按照本项目招标需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2、投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

3、服务管理

（1）在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

（2）项目负责人应为中标人在职人员，具有类似本项目的服务管理经验，项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

（3）中标人在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

（4）经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。

（5）各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。