**番禺区中心医院输送陪护服务项目用户需求书**

**说明：**

1. **投标人须对本项目为单位的服务内容进行整体响应，任何只对其中一部分服务内容进行的响应都被视为无效投标。**
2. **用户需求书中打“★”号条款为实质性条款，投标人如有任何一条未响应或不满足，按无效投标处理。**
3. 投标人应保证使用方在使用该货物或其任何一部分时，不受第三方侵权指控。同时，投标人不得向第三方泄露招标人提供的技术文件等资料。
4. **本项目不接受联合体投标，不允许投标人对本招标服务进行分包和转包。**
5. **项目概况**

（一）项目名称：番禺区中心医院医疗集团输送陪护服务采购项目

（二）项目内容：医院输送、陪护、工勤服务

（三）服务期限：服务期2年

（四）服务范围：为采购人（番禺区中心医院医疗集团内）的病人提供包括但不限于输送检查、陪护、工勤服务等（具体服务内容、要求及标准见服务内容及服务标准）。

（五）费用组成：中标人应为采购人提供输送陪护服务：

1、输送陪护服务主要包括急诊担架、手术输送、导检、工勤等服务。项目配置服务岗位数不得少于104个，其中输送服务由采购方支付费用，设岗至少49个**。**中标人负责不少于55个岗位服务费用。

2、**陪护服务所产生的费用由中标方按照采购方“院内备案收费标准”直接向病人收取。采购人不支付任何费用。**

**二、输送陪护岗位人员配置及分布**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位配置人数** |
| **1** | **急诊担架（含东院区9个岗）** | **39** |
| **2** | **手术输送** | **10** |
| **3** | **特殊部门（ICU产房、新生儿）工勤** | **25** |
| **4** | **导检** | **30** |
| **合计** | **104** |
| 备注：（1）陪护服务岗位数中标人根据采购人患者服务需求按需配置，并组建项目运营管理团队，保障服务质量。**★**（2）急诊担架、手术输送、特殊部门工勤人员等必须按岗位配置数配置。（3）导检服务岗位≥30个，且根据采购人导检服务需求动态调整岗位，以满足患者导检服务需求。 |

**三、人员配置条件**

**（一）人员配置条件**

1. 女性年龄18-50岁，男性年龄18-55岁, 初中或以上学历，具有较好的语言沟通能力遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。

2. 各类员工上岗前须由院方监管部门考核合格方可持证正式上岗。

**（二）管理人员配置条件**

1. 项目经理：取得具有相关管理专业本科或以上学历，5年以上同类医院项目管理经验，电脑操作熟练；持有《病患护理注册项目经理人证》。

2. 主管：取得具有相关管理专业大专或以上护理专科学历，3年或以上同类医院项目管理工作经验，熟悉陪护、输送工作程序，电脑操作熟练。（有护理专业证书优先）。

3. 核算员、收费员与督导员：高中或以上学历，2年或以上同类医院医疗输送或陪护现场管理经验，熟悉电脑操作，督导员有护理专业毕业优先录取，收费与核算员有会计师证者优先录取。

4. 培训师：大专或以上护理专业学历，具备主管护师或以上职称。

说明：

（1） 部分工作岗位由医院根据实际业务发展情况，增加相应人数。

（2） 各岗位未尽事宜，双方可根据实际需要修改。

**四、服务内容及服务标准**

**中标人根据采购人（番禺区中心医院医疗集团）内的临床科室及患者提供24小时输送及陪护服务，主要包括但不限于输送（导检、急诊担架、手术输送）、陪护、工勤服务。**

**（一）输送服务**

为采购人医疗集团内的临床科室提供输送服务，包含但不限于导检服务、急诊担架、手术输送等服务，具体服务内容、要求及标准见（服务内容及工作标准）。

**1. 导检服务内容**

（1）按要求安全、及时、规范接送病人做各项检查的导检工作，落实查对制度，无差错。

（2）接送病人（车床或轮椅）运送方法正确，注意安全、舒适、保暖，中途不得离开病人，病情如有变化及时报告医护人员。

（3）出现问题应及时上报病区护长和主管部门，不得擅自处理。

**2. 急诊担架服务内容**

（1）负责担架工的工作，及时响应救护车出车担架任务，接到出车通知后在规定时间内随车出诊。

（2）负责救护车内的日常清理、消毒工作；每次出车后及时清理污物及消毒，保持救护车干净。

（3）按要求做好科室被服盘点、更换和补充转运氧瓶等工勤服务。

（4）协助医护人员的急危重症患者和特殊患者救治转运、送检、“绿色通道”病人的缴费等非治疗性工作。

（5）协助急诊科病人去检查或住院部，负责把推车、车床送回到急诊科，清洁干净。

（6）按要求做好标本、药品、设备及物品等输送物资服务。

（7）服从医院、急诊科管理人员的工作安排，协助科室完成陪检、配送、消毒工作。

（8）东院区担架工除完成以上工作外还需协助完成亡故病人尸体运送到医院太平间存放。

**3. 手术输送服务内容**

（1）接送手术病人过程中，运送方法正确，注意安全、舒适、保暖，中途不得离开病人，病情如有变化及时报告医护人员。

（2）协助医护人员送手术病人回病房，并查看是否有手术运送车床在该层病区停放，及时推车床回归手术室待命。

（3）严格执行医院的感控工作要求，负责手术车床的日常清理、消毒工作，每次使用后及时更换床单，保持手术车床干净整洁。

（4）爱护运送工具，如发现损坏应及时报告检修，如有遗失照价赔偿并负责清点手术车床，及时到病房找回手术车床。定期检查手术车床的性能。

（5）服从医院、手术室管理人员的工作安排，不得擅自更改排班表，不得私自换班，未经请示批准严禁擅自离开工作岗位，协助科室完成手术病人接送、消毒工作。

**4. 服务标准**

（1）员工必须持证上岗，经过规范培训考核合格后方能持证上岗，确保病人安全。

（2）员工接送病人（车床或轮椅）运送方法正确，确保检查/手术病人身份信息准确，准时将病人送达相应科室。

（3）员工应明确岗位职责和标准，按职责标准完成工作任务，不得离岗或脱岗。

（4）员工上班时间不得兼任陪护工作，不得从事与工作无关事情。

（5）发现问题或出现不良事件应及时按要求上报，不得擅自处理。

（6）及时、规范、安全、服务态度好，落实登记制度，无差错。

**（二）陪护服务**

**中标人根据采购人（番禺区中心医院医疗集团内）的住院病人的需求提供包括但不限于“专陪”及“一对多”等不同等级多元化的生活护理服务。**

**1. 服务内容**

（1）按服务等级要求及时为病人提供生活护理需求。

（2）按要求做好陪检服务，接送病人（车床或轮椅）运送方法正确，注意安全、舒适、保暖，病情如有变化及时报告医护人员。

（3）定时巡视病房，满足病人的临时性需求，发现异常情况及时报告医护人员，不得擅自处理。

（4）在医护人员的指导或协助下，为病人更换体位、活动肢体、户外活动等，促进病人功能恢复。

**2. 服务标准**

（1）员工必须持证上岗，经过规范培训考核，取得上岗证方能上岗。

（2）员工应明确服务内容和标准，按服务等级完成服务内容，不得离岗或脱岗，上班时间不从事与工作无关事情。

（3）确保检查病人身份信息准确。

（4）请专陪要保持病人口腔、头发、皮肤、手足、会阴等清洁无异味；指、趾甲保持短而圆滑，胡须整洁，体位舒适等;及时满足病人的生活护理需求。

（5）员工接送病人（车床或轮椅）运送方法正确，病人转运安全，准时将病人送达相应科室，并做好交接。

（6）发现问题或出现不良事件应及时按要求上报，不得擅自处理。

**3. 陪护收费标准要求**

（1）陪护服务项目收费标准必须符合国家有关规定，并提交采购人备案，经采购人业务主管部门审核批准后方可实施。中标人不得私自开展。

（2）所有服务以患者自愿为原则，不得捆绑服务。

**（三）工勤服务**

**为采购人医疗集团内的特殊临床科室（ICU、新生儿、产房）等部门提供非技术性内勤服务。**

**1. 服务内容**

（1）协助科室做好探视管理工作并做好新收和转科病人的各项准备工作

（2）协助护士给病人擦身、翻身，清理引流液、大小便等液体等生活护理工作。

（3）准备晨间护理用品，及时补充更换治疗车、配奶车等的各种物品及定时到门口拿取病人的物品或文件并清点做好登记签名。

（4）协助护士做好各项清洁消毒准备工作，做好各项仪器的终未消毒，及时铺好已消毒的备用床及温箱。

**2. 服务标准**

（1）工勤员应明确岗位职责，按职责要求完成工作任务，不得离岗或脱岗。

（2）工勤员上班时间不得兼任陪护工作，不得从事与工作无关事情。

（3）服从科室工作安排，接受科室管理，认真完成科室内勤服务工作。

（4）特殊部门的工勤员岗位需要持证上岗者，经过规范培训考核，取得上岗证方能上岗。

**五、质量要求和评价**

**（一）组织管理**

**1、制度管理**

（1）中标人要根据采购人的服务要求，制定并不断完善各项管理规章、制度、人员配置方案、日常工作排班表、应急处理方案等并根据工作内容和要求进行服务；采购人有权要求其修订不适宜的相关制度并监督其执行。

（2）中标人制定的运行管理方案在实施之前应与采购人商议，不得与采购人相关制度和规定有所冲突。

（3）中标人每月10号前上交上月工作总结及其他相关资料，并拟定本月工作计划。有每年、每季度、每月工作总结、计划、工作量统计表、质量考评与整改；工作计划完成率达95%。

（4）中标人员工不得在医院的场所内从事与承包工作无关的事情，不得在医院内留宿（除特殊岗位经医院批准外）。

**2. 运行落实**

（1）严格执行采购人的各项规章制度及核心制度；熟悉各班工作流程。

（2）管理人员每日对所管辖区域输送、陪护及勤杂工作巡查；每周对每科室进行访问征求意见，对科室反映的问题做出及时有效的处理。及时、妥善处理好内部员工矛盾、纠纷等。

（3）中标人应向患者或家属宣讲有关陪护服务的详细内容，包括服务范围、收费标准、管理模式等，由其自愿选择服务模式，签订服务协议。收取服务费用时，应出具合法的票据。

（4）采购人有权审定中标人收费标准，并检查、监督中标人的服务内容及收费标准，陪护公司每天须将总收费报采购人监管部门查看，如有瞒报、漏报、乱收费等现象，发现一次，按瞒报数额的10倍扣罚中标人。

（5）采购人如有中心任务、各类迎检、应急工作、重点工作等紧急情况时，中标人应根据需要配合采购人做好特殊情况下的相关医疗输送、陪护服务。

（6）中标人应根据采购人的运行情况安排充足的工作人员和制定上班时间，以满足医院各科室的输送检查服务与患者生活护理需求。

（7）中标人应按项目招投标要求投入项目管理，包括设备、物料、管理人员等。

**（二）人力资源管理**

**1、人力需求**

（1）中标人应根据采购人的服务要求配备足够的人力，满足招标项目规定的医疗输送及陪护服务的岗位需求。

（2）中标人必须保证派驻人员的稳定性，并列出员工名册交医院监管部门备案，如有调离或离职，需提前一周报告采购人监管部门及员工所在科室并取得同意。

（3）中标人应制定各类人力资源调配的应急预案，且主管及员工知晓。

**2. 岗位管理**

（1）中标人应制定完善的管理架构，委派的项目管理人员须有五年或以上相关管理经验。制定健全的岗位职责、绩效考核资料并及时更新。

（2）中标人每月从陪护服务总营业额中抽取 2%作为陪护奖励基金，由甲乙双方共同监管，共同制定基金使用方案并严格按照规定执行。

（3）中标人应按项目招投标要求合理配备岗位，配备人数及员工能力与科室的输送工作量、工勤、导检服务质量要求、陪护服务需求量相对应。对于不服从科室管理或因服务不到位、工作能力或管理质量达不到使用科室/部门要求的员工，导致其受到患者、患者家属或医院有效投诉的，采购人有权随时要求中标人撤换或提出解聘该员工，中标人必须无条件接受。凡是采购人提出解聘的员工，不能再安排在采购人工作。

（4）中标人员工的着装可按级别不同而有所区别，同级别的员工着装应一致，着装款式应与采购人达成共识。由中标人负责统一工服配备和洗涤。

（5）中标人应严格把控员工的人员素质，在员工办理入职手续时要严格审核其身份信息，身体健康资料等；并要求员工每年至少体检一次。

（6）中标人每月发放完员工工资后将有员工签名确认的的工资发放表以及当月营业额统计表复印一份上交采购人监管部门备案。

**3. 培训管理**

（1）中标人应建立完善的员工培训机制，并制定详细的员工培训计划。新入职员工岗前培训时长不少于四天；上岗后由相关的管理负责人对其进行培训并考核合格后，由采购人相关管理部门颁发员工上岗证，至此方可独立排班。中标人对在岗员工进行有计划，有针对性、有目的性的培训，每月不少于一次。院方监管部门每月对员工持证上岗率进行检查（不含试用期员工），达标率为100%。员工参加护理部组织的培训每年度至少3次，科内培训每季度至少1次。

（2）培训师资中必须有一名护理专业背景的培训师。

**（三）质量及安全管理**

**1、质量管理**

（1）中标人员工严格遵守各项制度及工作流程，操作规范执行，不得从事治疗性、技术性的护理操作，如：调节输液速度和氧流量以及各种仪器；更换输液袋；拔出输液管、胃管、尿管、引流管等管道；鼻饲；私自为病人冷敷、热敷等。

（2）中标人员工陪同患者外出检查时要与护理人员共同核对患者信息，做好交接，与技诊部门及驻守队员沟通顺畅,规范使用留言条(卡)，接送患者流程规范、及时、安全。

（3）中标人应按照规范设立持续质量改进本，实时记录并有效跟进。

（4）中标人应每月组织质量检查组对本项目管理和服务质量进行检查，针对存在问题加强整改或调整管理方法，并将整改效果反馈采购人。

**2. 安全管理**

（1）中标人员工应熟练使用输送及日常生活辅助器具，陪护人员熟练掌握生活护理技能及沟通方式，掌握安全检查及基本故障处理，不参与任何超职责范围的治疗性、技术性的工作，无重大安全事故发生。

（2）中标人全面负责处理其服务范围内的各种冲突、纠纷、医疗事故、员工职业暴露等，并承担由此引起的相应经济法律等全部责任，采购人不承担任何责任。中标人员工不严格执行操作规程和相关制度导致物品损坏、丢失，造成采购人或患者经济损失的，中标人负责补回或赔偿。

**3. 满意度**

（1）全力配合采购人各类需求的满意度调查，根据调查存在的问题积极整改。

（2）由采购人监管部门每月不定期发放患者、临床科室满意度调查表，包括患者满意度和科室满意度；每次全院平均患者满意度和科室满意度均不得低于90%，（扣罚标准见下文第八条“工作考评与奖罚机制”）。

**（四）时效管理**

**1、调度时效**

中标人员工准确、及时接收任务，呼叫设备呼叫或铃响3声内接听，准确、及时接送病人，需要时及时反馈相关病区。

**2. 工作时效**

中标人员工接收到紧急输送任务，应按照管理要求的时限到达任务点。 接到“一对多”陪护需求时应在2小时内完成派工，接到“一对一”陪护需求时应在24小时内完成派工。已到岗陪护工应在患者提出常规生活陪护服务时2分钟内到达患者床边。

**（五）不良事件管理**

**1、制度规范**

（1）中标人员工严格按照规章制度履行岗位职责，无严重服务缺陷投诉、差错事故、安全质量事故。

（2）中标人员工掌握不良事件上报流程。输送、陪护不良事件报告制度规范，有分析、整改、措施落实到位。

（3）中标人应项目重视整改通知书，严格根据通知书内要求的时间及时整改，并书面回复。

**2. 服务投诉**

中标人接到客户(含内部员工)投诉后，要在30分钟内赶到现场进行调查和处理，并根据事件情节轻重在2～48小时内给予解决或答复（情节较严重事件在2小时内给予解决或答复，一般事件在2天内给予解决或答复）；投诉处理回复率达到100%，并每一宗投诉的情况及处理均要记录在案。每季度进行不良事件汇总，分析原因并组织员工学习。

**（六）表扬及奖励**

中标人积极有效配合医院完成政治任务及管理部门开展各项工作任务，采购人监管部门收到服务部门客户书面表扬或电话表扬进行加分奖励。

**（七）服务前期交接工作的要求**

1. 中标人需在正式入场前将所有与项目相关的设备工具、物料、人员安排到位并须经招标人验收合格。

2. 原服务提供方将相关设备移交给中标人时，由双方自行协定处理原陪护输送服务设备、相关工具。

3. 中标人**与原服务提供方无缝完成服务交接**，在同等条件下优先聘用原服务中标人的员工。

4. 中标人需落实完善的人力资源应急预案及其他拟定的交接方案，有效应对交接过程中可能发生各类罢工、消极怠工等情况，保证院方临床的正常工作不受任何影响。

**六、项目商务要求：**

1、 中标人于每月5日前按采购人要求提交上月的工资及绩效分配表（每位员工的所有收入）、有关人员在岗证据、发票等相关资料，采购人根据服务考评以及奖惩资料以月付方式在收齐所有资料后十五个工作日通过银行划账至中标人账户，支付上月的服务费。

2、 验收标准：按照技术、服务、安全标准组织对中标人履约情况进行验收。

**七、考核标准**

1. 本项目考核按综合评分法，包括患者及科室满意度、输送陪护服务管理考评等考核的综合评价，其中患者满意度占40%、科室满意度占20%、输送陪护服务管理考评占40%。患者及科室满意度大于90%为合格，综合评分85分以上（含85分）为合格。

2. 服务满意度累计6个月不达标（低于90%，不含90%）或综合评分连续3个月或累计6个月不合格的，采购人有权利单方中止合同而无需承担相关责任。

**八、工作考评与奖罚机制**

文件所述的扣罚均为采购人对中标人扣罚，不涉及员工个人，费用将从中标人服务费用中扣除。

1. 未满合同经营权限，中标人自行终止执行合同，由中标人承担由此造成的一切损失。

2. 在合同履行期间，中标人将此项目转包或分包给其他单位、组织或个人的，由中标人承担由此造成的一切损失。

3. 中标人未按服务项目要求完成整改或整改不彻底，经采购人两次书面要求，中标人在规定时间内仍未完成整改，采购人有权终止本合同。由此造成的一切后果由中标人承担。

4. 中标人的人员经采购人考核不达标、不配合工作安排、违反工作纪律、技能不熟练、道德行为差、工作不认真、有损医院形象、不能胜任安排的工作、不遵守采购人的有关规章制度者采购人有权要求中标人随时撤换人员。

5. 中标人必须严格按照协议书收费标准收取费用，未经采购人许可，严禁中标人私自提高陪护服务费用，如违反，除视情节轻重给予每次1000至3000元罚款外，连续发生3次，采购人有权根据具体情况终止合同。

6. 每月输送陪护服务综合评分低于85分的，采购人根据所得分数对中标人给予扣罚，综合评分80～84分扣4000元，综合评分75～79分扣除8000元，综合评分74分以下扣12000元，除扣罚外，综合评分低于85分采购人发整改通知书，限期整改，多次整改无效，采购人有权根据具体情况决定是否终止合同。

7. 签定合同之日起1个月内必须满足采购人招标岗位需求的100%，如中标人在规定的时间内未达到采购人的岗位需求，；按100元/天/岗的实际缺岗数扣罚，缺岗费用在当月服务费中直接扣除。

8. 员工有以下行为之一的，给予中标人每人每次500-1000元罚款，并由中标人对该员工予以辞退处理。此扣罚款项直接从服务费中扣除。

（1）有意煽动、闹事，影响工作或队伍稳定。

（2）偷盗或泄露医院相关重要数据、病人信息资料,。

（3）偷盗医院或病人财物；窃取医院可回收医疗废物。

（4）主动索取患者红包（在归还所索取金额后扣罚）。

（5）向患者谈及有关病情及其他相关信息或向患者、家属提供治疗性意见和建议，并对患者或医院造成严重不良影响。

（6）因员工直接原因导致发生的陪护输送严重的不良事件。

9. 员工有以下行为之一的，给予中标人每人每次200至300元罚款，并视情节轻重建议是否予以辞退处理，此扣罚款项直接从服务费中扣除。

（1）因员工直接原因发生安全责任事故。

（2）私自抬高陪护服务收费标准。

（3）在病区内聚众喧哗、赌博、吵闹；

（4）私自为患者提供生活助理服务或介绍老乡、黑陪为患者提供生活助理服务。

（5）向死亡患者家属兜售寿衣或向外提供死亡病人信息

（6）员工私自超越服务内容为患者提供治疗性、技术性服务工作，如调节输液滴速、氧疗、鼻饲、雾化吸入等。

（7）其它因违反制度、要求、工作流程等，给患者和医院造成损失及严重不良影响。

10. 员工有以下行为之一的，给予每人每次100至200元罚款，此扣罚款项直接从服务费中扣除。

（1）员工上岗前未经培训或培训不到位。

（2）因中标人内部原因，员工拒绝开工影响工作。

（3）在病区窗外、阳台晾挂衣物、毛巾等物品或拿走患者出院后遗留物品。

（4）未经许可擅自拿取科室任何医疗物品或药品如消毒液、换药包、口服药、注射药等。

（5）在工作场合，员工之间或与顾客发生争吵打架行为，给医院形象造成不良影响。

（6）穿工衣进入饭堂或搭乘手术电梯。

（7）其它因违反制度、要求、工作流程等，虽未有损失，但给患者和医院造成不良影响。

（8）工作过程中，粗言烂语，当着顾客发牢骚，讲怪话、对医疗收费或其它发表不恰当言语，未造成不良后果。

（9）带家属、老乡到病区内冲凉、过夜。

**九、特别说明**

1. 中标人及其员工在工作中发现各种问题和安全隐患，有责任向所在科室和医院监管部门报告并提供合理化建议，以提高管理质量和效率。

2. 医院有权根据具体情况对服务范围、内容、工作流程、职责要求等作相应的调整，并对人力作相应的调整。

3. 医院向中标人无偿提供配套办公用房，办公场所所产生的所有费用，如电费、水费、电话费等，由中标人自行支付。

4. 医院负责一切输送工具的补充及维修，但中标人需妥善保管、维护及清洁。保证输送设备的安全性。

5. 医院因增、减医疗输送服务内容或范围，则双方根据本次中标另行协商或签订补充协议。

6.中标人必须充分考虑市场因素及各种风险，合同履行期间，如遇国家政策性调整基本工

资标准，双方可以协商对输送服务人员费用作出调整。

7. 中标人雇佣的员工如在院内有偷盗或泄露医院相关重要数据、病人信息资料等行为，采购人管理小组有权单独或会同中标人一起处理，处理措施包括但不限于赔礼道歉、经济处罚直至追究民事和刑事责任，中标人应积极协助司法机关进行调查处理并需赔偿当事人相应的经济损失。

8. 严格按国家法律法规要求的标准付给输送与工勤人员加班薪酬。

**十、考核机制内容**

**（一）陪护输送服务考核评价表（院级）（详见附件1）**

**（二） 陪护输送服务综合评分表（详见附件2）**

**十一、其他约定**

**★（一）中标人必须在签订服务合同前向采购人提交陪护输送服务的运营管理方案并得到采购人认可。**

**（二）具体服务质量及管理要求、考评细则在双方签署合同时再详细约定。**

**十二、附件**

**附件1：采购人有权修订考核评价表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **输送陪护服务考核评价表（院级考评）** |
| **项** | **分数** | **方式** | **质量要求** | **评细则** | **得分** | **扣原因** |
| 工作态度与环境 | 5 | 现场检查 | 仪容仪表符合规范。 | 态度差、服务不到位，仪容仪表不合格扣1分/次。 | 　 | 　 |
| 服务态度好。 |
| 按规范为客户提供并完成对应等级的陪护服务项目。 |
| 工作环境卫生整洁。 | 环境欠整洁扣2分/。 |
| 纪律性 | 15 | 现场检查 | 遵守纪律、服从上级安排。 | 违反纪律、挑工不服从安排扣1分/次。 | 　 | 　 |
| 不与客户争吵、顶撞或打架。 | 发生打架行为扣5分/人；顶撞上级或客户，扣3分/人。 |
| 不收受客户何物品及红包。 | 收受客户任何物品及红包扣5分/例。 |
| 遵守操作规范完成各项操作。 | 参与技术性操作扣4分/次。 |
| 质量管理 | 45 | 文件记录 | 管理制度与工作流程完善健全，目录清晰；结合医院要求及时更新有效的流程或制度。 | 无制度及工作流程扣10分；未及时更新或不完善扣5分。 | 　 | 　 |
| 日常巡查：有记录、有对应问题的解决方案，并落实整改。设立持续质量改进本，实时记录并有效跟进。 | 原则上每天至少巡查1次并有记录，无巡查扣5分；巡查不到位扣3分；有问题无整改扣3分。 | 　 |
| 每月组织质量检查组对本项目管理和服务质量进行检查，针对存在问题加强整改或调整管理方法，并将整改效果反馈采购人。 |
| 现场检查或客户无反馈不良意见和投诉、无严重服务缺陷投诉、差错事故、安全质量事故。投诉处理：及时，有效，有记录。 | 现场检查或客户反馈不良意见或投诉属实2分/例，一般服务缺陷投诉5分/例，严重服务缺陷投诉10分/例，安全事故、火灾事故、治安事故、工伤事故、设备事故扣10分/次（不可抗拒的事故不扣分）。 | 　 |
| 现场检查 | 督导员巡查病区与护长沟通良好、发现问题的处理能力、陪护输送登记、单、陪护标识及病区管理完成况。 | 现场检查发现一处有问题，不规范扣2分；抽查主管区域2-3个科室，与护士长沟通，存在问题扣2分/例；漏报陪护人数1天扣2分。与客户沟通不到位引起投诉扣2分/例。 | 　 | 　 |
| 《陪护服务登记本》《病人外出检查登记本》填写规范，床头放置陪护服务标识。 | 《陪护服务登记本》《病人外出检查登记本》填写规范不规范，床头无标识，扣0.5分/项。 | 　 | 　 |
| 患者外出检查、手术时护士与陪护导检队员共同核对患者信息，做好交接。 | 病人外出交接或登记不规范，扣0.5分/项。3项及以上扣2分。 | 　 | 　 |
| 与技诊部门及驻守队员沟通顺畅,规范使用留言条(卡) | 无技诊门或驻守队员交接或未给留言条，扣0.5分/人。 | 　 | 　 |
| 接送患者流程规范，及时、安全。接送前后都必须与医护人员核对交接。 | 接送患者不及时。存在安全隐患，扣0.5分/人，无核对交接扣0.5分/人。 | 　 | 　 |
| 标本收送、放置规范、按时巡圈，交接记录完善。 | 标本收送、放置、交接不规范，扣0.5 分/项。 | 　 | 　 |
| 药物输送安全，及时、规范、签收记录完整。 | 药物输送、交接签收不规范，扣0.5分/项。 | 　 | 　 |
| 收费员开具收据规范、收费及时、规范，收款与账目相符、与护长病人家属沟通良好。 | 现场检查发现收费不开收据给病人，收费不及时扣2分；私自调整收费扣5分/例；与护士长沟通，存在问题扣2分/例。 | 　 | 　 |
| 员工熟练使用输送及日常生活辅助器具，陪护人员熟练掌握生活护理技能及沟通方式，掌握安全检查及基本故障处理。 | 相关知识与技能不熟练一项扣1分。 | 　 | 　 |
| 输送工具定期检测、完好率达100%。 | 输送工具故障未及时报障处理扣1分。 | 　 | 　 |
| 1.准确、及时接收急诊出车的任务，4分钟内出诊，需要时及时反馈相关病区。 | 未按时限完成工作扣5分。 | 　 | 　 |
| 2.紧急输送任务徒手15分钟内、携带轮椅2分钟内，车床25分钟内到达任务点。 |
| 3.急任务60分钟内跟进完成情况。 |
| 4.常规陪护服务2分钟内到达患者床边。 |
| 5.陪护服务调配员工上岗时间：一对多2小时内，一对一24小时内。 |
| 按要求完成日常工勤工作，协助医护人员做好患者的生活护理工作及被服室管理工作。 | 未及时协助医护人员完成患者的生活护理扣2分。 | 　 | 　 |
| 未及时整理科室的被服、杂物扣2分/处，被服室等环境不整洁扣1分/处。 |
| 未及时铺好备用床扣0.5分/人次。 |
| 员工培训 | 10 | 文件记录 | 按每月《培训考核计划》对员工进行业务知识、操作技能方面的培训考核并有相关记录和签名。 | 无《培训计划》的扣5分；有培训无记录扣2分/次；记录不真实的，5分/次。 | 　 | 　 |
| 每月组织员工培训不少于1次。 | 培训次数不足的，每少一次扣2分。 | 　 |
| 新员工入职必须进行岗前培训。岗前培训时长不少于四天；上岗后由相关的管理负责人对其进行培训并考核合格后，持证上岗。 | 无培训扣3分/次；有培训无记录扣2分/次。 | 　 |
| 人力资源管理 | 5 | 人力配置 | 配备足够的人力，满足合同规定的医疗输送、陪护、工勤服务的岗位需求。 | 未按要求配置人力扣1分/科组。 | 　 | 　 |
| 应急预案 | 项目有各类人力资源调配的应急预案,且管理人员及员工知晓。 | 无应急预案扣4分，有预案但是员工不知晓扣3分。 | 　 | 　 |
| 执行能力及务能力 | 20 | 文件记录 | 有效完成客户或医院反馈问题的整改；有效执行客户、公司和医院的工作任务（含各类迎检、应急工作、重点工作）。 | 不按约定有效执行客户或医院反馈问题整改的扣5分/例。 | 　 | 　 |
| 不按时完成客户、公司或医院工作任务的扣5分/例。 | 　 |
| 及时完成并落实每月工作计划及总结、年度工作计划完成率达95%。 | 每月提交工作量统计表、工作小结（有数据）、当月项目管理和服务质量问题整改反馈表、下月工作计划、员工培训等资料，缺一项扣1分。 | 　 |
| 有效执行员工管理、对员工表现给予适时奖惩，按时完成员工体检。有效实施员工绩效考核，绩效考核与奖金挂钩，且管理人员及员工知晓。 | 不执行员工奖罚制度扣2分/例；不按时完成体检扣2分/例。绩效考核扣分与加分无依据，扣1分/项；绩效考核与奖金无挂钩，扣2分。 | 　 |
| 员工管理；员工稳定，控制人员流失，保证人员配置符合标准。 | 调不当或派工不及时，每岗扣5分；员工内部发生矛盾、纠纷等影响医院正常工作或声誉扣5分/例。 | 　 |
| 业务熟悉，技能全面。 | 考评：对应技能考核评分表，抽取问答和示范操作。抽查员工不熟悉业务流程或技能的扣2分/例；督导员、收费员不熟悉岗位职责的扣2分/例。 | 　 |
| 表扬及奖励（加分项） | 现场检查表扬加2分/次；向陪护部电话表扬加5分/次；书面表扬个人加5分/次，书面表扬团队加10分，该项加分最高不超过20分。 | 　 | 　 |
| 总得分 |  |

评价人：项目负责人确认： |  | 项目负责人确认： |  |  |

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

**附件2：**

|  |
| --- |
| **番禺中心医院医疗集团输送陪护服务综合评分表 月** |
| 评价对象：考评日期： |
| **项目** | **得分** | **占总分比例** | **折算得分** | **合计** | **达标情况** |
| 患者满意度 | 　 | 40% | 　 | 　 | 　 |
| 科室满意度（包含对陪护、工勤、担架、导检、手术输送服务） |  | 20% |  |
| 陪护导检服务项目管理考评（院级考评） | 　 | 40% | 　 |
| 考评组签名： | 公司确认签名： |
| 主管部门考评意见： 签名：  日期：  |

|  |
| --- |
| 说明：1. 本项目考核按综合评分法，包括患者及科室满意度、输送陪护服务管理考评等考核的综合评价，其中患者满意度占40%、科室满意度占20%、输送陪护服务管理考评占40%。2. 满意度：由甲方采购人每月不定期发放满意度调查表，包括患者满意度和科室满意度；患者满意度和科室满意度均要求≥90%，满分100分，每下降1%直接在此项考评权重折算分中扣1分，扣完为止。3. 综合评分85分以上（含85分）为合格，低于85以下按以下标准扣罚；综合评分为80～84分，扣罚4000元；综合评分为75～79分，扣罚8000元；综合评分低于74分，扣罚12000元。4. 服务满意度累计6个月不达标（低于90%，不含90%）或综合评分连续3个月或累计6个月不合格的，采购人有权利单方中止合同而无需承担相关责任。 |