# 广丰区总医院中医院院区

# 关于对患者陪护与服务项目询价公告（第二次）

广丰区总医院中医院院区定于2025年7月25日下午15：00，在中医药大楼二楼院周会会议室对本单位患者陪护与服务项目进行询价，现将有关情况公告如下：

1. 项目概况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **数量** | **服务期** |
| 1 | 患者陪护管理与服务 | 1家 | 2年（1+1）。自合同签订之日计起。根据考核情况经双方同意，在服务内容，服务标准、服务价格不变的前提下，可视情况续签1年。 |

详细报价书、项目服务要求要求见附件1。

本次报价服务金额最高价以附件1中报价单为准，为本医院提供ICU生活护理服务人员数最多者中标，询价结束后中标服务公司需缴纳5000元保证金。

1. 项目工作服务要求

1、管理形式：由服务公司统一招聘、管理及培训员工。

2、陪护模式：服务公司需根据病情提供一对一、一对多模式服务供患者及家属自愿选择（需在病情和位置允许的情况下）。

3、陪护协议：服务公司必须与接受陪护的患方签署合法的陪护协议并妥善保存。

4、收费方式：在院方指定地点以签署的陪护协议为标准缴纳陪护费用，并根据患方要求开具发票。

5、收费标准：患者陪护费按陪护等级定价，在合同中约定，在医院公共区域进行公示。

6、服务公司要求

（1）服务公司需安排管理人员驻扎在医院负责陪护日常管理工作，管理人员须由具有医院陪护管理经验的人员担任。如不符合要求，院方有权责令服务公司随时换人。

（2）服务公司须保证本院陪护人员的数量，以满足临床需要，并提供24小时连续陪护服务。接到陪护需求后1小时内须回应患方是否有陪护。

（3）服务公司对违规、违纪、违反职业道德的陪护人员应严肃处理，院方有权要求服务公司对上述陪护人员及考核不合格的陪护人员责令劝退。

（4）服务公司须有完善的管理制度。服务公司同患方签订服务协议时，应在陪护人员、患方共同对服务内容、时限、人员、费用等均没有异议的情况下签订服务协议。

（5）陪护人员定期进行体检，身体健康、无传染性疾病者方可参加陪护工作。

（6）公司主管人员每月与医院主管部门沟通，如实提交本月工作量及报表，汇报近期工作情况。

（7）管理人员每日2次下病区巡视、督查陪护工作质量，发现问题和不良行为及时进行批评教育和指导，必要时予以其他处罚或开除处理。

（8）充分尊重医院主管部门、病区护士长的意见，本着自愿原则，优先收编得到护士长认可的优秀陪护。

（9）医院所提供的办公用房内保持整洁、安全，待工期陪护的住宿由公司或陪护个人自行解决，不在医院公共场所或病房留宿。

（10）陪护在院期间发生疾病、意外伤害或纠纷等由服务公司自行负责处理与医院无关。

三、服务公司的资格条件：

1.具有独立承担民事责任的能力；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5.参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6.法律、行政法规规定的其他条件；

7.未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“江西省政府采购网”（www.ccgp-jiangxi.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

8.本项目不接受联合体投标；

9.报价公司中相关人员需具备相关证书：项目经理提供近三个月在投标单位缴纳社保证明、培训经理提供近三个月在投标单位缴纳社保证明及资质证书、陪护人员证书提供养老护理员或医疗护理员证书。

四、本次询价报名截止时间为2025年7月25日15：00，过时视为无效报名，报名公司将报价书装订成册，送至广丰区总医院中医院院区中医药大楼二楼院周会会议室，证件不齐的单位报价无效，如所提交的证件属伪造，应负相应的法律责任。

五、本院不组织统一查看现场，需查看现场者请联系询价咨询人，自行约定查看现场时间，询价咨询人：徐主任，联系电话：13970331977。

陪护与服务项目采购文件：详见附件1。

广丰区总医院中医院院区

2025年7月21日

## 上饶市广丰区中医院患者陪护与服务项目

1. **项目概况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **数量** | **服务期** |
| 1 | 患者陪护管理与服务 | 1家 | 2年（1+1）。自合同签订之日计起。根据考核情况经双方同意，在服务内容，服务标准、服务价格不变的前提下，可视情况续签1年。 |

**二、报价要求**

1、陪护服务费用以签订的合同单价为依据，服务公司向服务对象（病人）收取。

2、ICU生活护理服务人员最少提供2人，24小时服务，每班1人，ICU生活护理服务人员的薪资报酬费用由供应商承担，不向病人及家属收费，提供生活护理服务人员人数最多者为中标公司。

3、报价单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 收费  标准 | 陪护性质（只限同病房） | | | 服务最高限价（元、不含餐费） |
| 全护理（24小时） | 1对1（普通病人） | | 200元 |
| 1对1（重危病人） | | 220元 |
| 1对2（仅限于同一病房） | | 150元 |
| 1对3（仅限于同一病房） | | 120元 |
| 承诺提供ICU生活护理服务人员人数 | | | （ ）人 | |
| 注 | 1、服务公司可根据上表各项陪护收费，价格根据病人病情可协商适当调整，但不可超过服务最高限价。  2、经营方式采用盈亏自负，由服务公司自行负责管理经营。 | | | |

4、报价文件组成：

（1）报价单；

（2）营业执照；

（3）授权委托书及受托人身份证，若法人到场则提供法人证及法人身份证；

（4）服务公司基本情况；

（5）纳税证明；

（6）未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“江西省政府采购网”（www.ccgp-jiangxi.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

（7）住院陪护服务理念、组织架构及管理制度情况；

（8）陪护服务管理方案、卫生管理方案及相关解决方案；

（9）突发事件的应急措施及解决方案；

（10）组织实施方案；

（11）项目实施的人员，其中项目经理提供近三个月在投标单位缴纳社保证明、培训经理提供近三个月在投标单位缴纳社保证明及资质证书、陪护人员证书提供养老护理员或医疗护理员证书；

（12）业绩。

4、服务公司须承担的费用和责任如下：

（1）服务对象陪护服务办公费(各类记录单、纸张、笔、白板)、服务人员工资等。

（2）由于服务公司陪护服务不到位而造成院方器材、设备、设施等物品非正常损毁的由服务公司负责赔偿。

（3）须由服务公司提供的设备器材；

（4）向院方缴纳的管理办公房、日常水电、技能核查、考核管理等费用。

（5）陪护人员本身发生的意外、劳动争议由服务公司负责处理。

（6）因陪护人员失职或服务失当导致的纠纷、事故由服务公司负责处理。

（7）如纠纷难以分清责任方（院方和服务公司），由服务公司出面解决，事后双方协商。

（8）如遇突发事件和紧急情况需增加陪护人员时，服务公司应在24小时从其他合作医院调集。产生的费用由服务公司承担。

（9）因陪护人员失职等原因造成服务对象走失等安全事故，服务公司须在第一时间告知院方，并组织人员寻找走失服务对象。院方有权视情况严重等级扣除履约保证金。

**三、项目服务要求**

**（一）工作要求**

1、管理形式：由服务公司统一招聘、管理及培训员工。

2、陪护模式：公司需根据病情提供一对一、一对多模式服务供患者及家属自愿选择（需在病情和位置允许的情况下）。

3、陪护协议：服务公司必须与接受陪护的患方签署合法的陪护协议并妥善保存。

4、收费方式：在院方指定地点以签署的陪护协议为标准缴纳陪护费用，并根据患方要求开具发票。

5、收费标准：患者陪护费按陪护等级定价，在合同中约定，在医院公共区域进行公示。

6、公司管理要求

（1）服务公司需安排管理人员驻扎在医院负责陪护日常管理工作，管理人员须由具有医院陪护管理经验的人员担任。如不符合要求，院方有权责令服务公司随时换人。

（2）服务公司须保证本院陪护人员的数量，以满足临床需要，并提供24小时连续陪护服务。接到陪护需求后1小时内须回应患方是否有陪护。

（3）服务公司对违规、违纪、违反职业道德的陪护人员应严肃处理，院方有权要求服务公司对上述陪护人员及考核不合格的陪护人员责令劝退。

（4）服务公司须有完善的管理制度。服务公司同患方签订服务协议时，应在陪护人员、患方共同对服务内容、时限、人员、费用等均没有异议的情况下签订服务协议。

（5）陪护人员定期进行体检，身体健康、无传染性疾病者方可参加陪护工作。

（6）公司主管人员每月与医院主管部门沟通，如实提交本月工作量及报表，汇报近期工作情况。

（7）管理人员每日2次下病区巡视、督查陪护工作质量，发现问题和不良行为及时进行批评教育和指导，必要时予以其他处罚或开除处理。

（8）充分尊重医院主管部门、病区护士长的意见，本着自愿原则，优先收编得到护士长认可的优秀陪护。

（9）医院所提供的办公用房内保持整洁、安全，待工期陪护的住宿由公司或陪护个人自行解决，不在医院公共场所或病房留宿。

（10）陪护在院期间发生疾病、意外伤害或纠纷由公司负责处理与医院无关。

**（二）陪护岗位职责**

1、自觉遵守国家的法律、法规，做一个社会守法公民。

2、负责病人的生活护理工作，保证服务对象在住院期间的安全和不走失。并做好保护工作，防止服务对象自伤、伤人现象。

3、熟悉了解所管病人的病种、病情、饮食习惯、性格和思想情况，做好病人的生活护理、康复活动等工作。

4、做好服务对象隐私保密工作，不得泄露任何关于服务对象信息。

5、严格遵守陪护员工作内容做好各项操作，规范服务。工作中发现异常情况及时报告，及时处理，杜绝差错事故的发生。

6、参加各项培训，不断提高自身素质和工作技能。

7、对患者服务中做到“四勤”：“手勤、脚勤、勤观察、勤沟通”。

8、对患者服务中做到“五心”：“热心、耐心、爱心、细心、诚心”。

9、陪护员不得从事护士工作。

10、牢记“陪护员守则”，用于实处，自觉遵守。

11、严禁打骂服务对象。

**（三）陪护具体工作内容（视服务对象要求，包括并不限于）**

1、做好个人卫生工作

（1）工作时，严格遵守公司陪护员仪容仪表规范；

（2）为陪护患者陪护服务时，做好个人的卫生工作。

2、做好患者的个人卫生工作

（1）每天协助患者漱口刷牙、洗脸；注意水温适中；

（2）每天为患者擦身2次，在擦身时注意患者的保暖和隐私部位的保护，切忌让患者大面积暴露于被服外；

（3）每天为患者梳头并做好患者的头发清洁工作，做头发梳理和清洁工作时注意用力适度，不要用蛮力拉扯患者的头发；

（4）做好患者的指甲修剪工作，修剪时注意不要给患者造成伤害；

（5）男患者做好胡须的修理工作，保持患者良好的精神面貌。

3、做好患者的床位整洁工作

（1）每天整理床头柜，保持床头柜的整洁和符合医院的管理要求；

（2）每天整理好床单位，保持患者的床单位整洁和无异物，在做床单位整理工作时注意病人的保暖工作；

（3）每天整理好患者的被套和尿垫，使患者卧床舒适；

（4）每天做好床单位的“四固定”：固定洗脸盆位置、固定牙刷及毛巾位置、固定水瓶位置、固定床旁桌椅位置。

4、做好患者的生活照料工作

（1）用热水烫好病人餐具协助病人进餐、服药。喂饭时注意冷热适中，速度不可过快。特殊病人的进餐，严格按照医生、护士的嘱咐操作。协助患者服药时，严格按照医生、护士的嘱咐操作，注意服药的方法，如需口服给药的，注意水温适合，以免烫伤患者口腔；

（2）患者进餐结束后，及时撤走患者的餐具，清洗病人餐具备用；

（3）每天侧面开窗通风15-30分钟，保持病室的空气流通。遇特殊季节气候时，注意患者保暖工作；

（4）做好患者的补液看护工作，及时通知护士补液的情况变化；

（5）主动关心患者，安抚患者的情绪使患者更安心的等待治疗；

（6）注意陪护病人的卧床安全问题，需拉好床档的患者切记一定要按规定做到，尽可能减少患者从床上跌落；

（7）注意观察患者，如发现异常及时汇报医院医生、护士和家属；

（8）每次在为患者做个人卫生工作后注意及时擦干地面水迹，保持地面干燥；

（9）协助患者大小便，如有异常情况及时向医院医生、护士汇报；

（10）根据医嘱每2-4小时监督及协助病人翻身，检查皮肤情况，预防褥疮发生。

**（四）陪护员行为准则**

1、仪表、仪容规范

（1）工作时间内，应按公司规定穿工作衣上岗并佩戴好工作牌；

（2）工作衣整洁无污渍，在工作时间内不得穿拖鞋、高跟鞋和响底鞋；

（3）严禁穿工作衣进入医院食堂和离开医院外出；

（4）工作时间内，女性陪护不得披头散发并保持头发的清洁无异味，不得佩戴夸张的首饰（如：耳环过大、项链过长、手链等）；

（5）工作时间内，男性陪护不得留长发并保持头发的清洁无异味，不得留长须；

（6）陪护员应经常修剪指甲，做到不留长指甲，并保持指甲的清洁。

2、言行规范

（1）在为患者提供陪护服务时，尽量不以“方言”对待病人，要讲普通话；

（2）礼貌周到的服务患者，不随意漫骂患者及患者家属；

（3）保持医院环境安静，不在楼层内大声喧哗；

（4）尊重服务的患者和医院其他工作人员，不随意讥笑患者及医院医护人员；在公共场所内，不顶撞医院工作人员和管理老师；

（5）工作时间内不擅自离开工作岗位与其他无关人员闲谈；

（6）不向病人或病人家属索取小费、食物及其他物品：

（7）未经允许，不得离开自己所在工作区域的楼层；

（8）不用病人的杯子、器皿等其他物品做为自己私用；

（9）当天应完成的护理工作不拖延到第二天；

（10）在工作区域或工作时间不吃零食；

（11）爱护医院财物不用患者衣物及医院的被服当抹布、拖布；

（12）工作中应做到规范操作，如；应站着操作的工作不要坐着操作；

（13）节约医院用水，不在病房内洗涤私人物品及衣服；

（14）在工作时间内随意串岗，不在工作岗位上做与工作无关的事；

（15）不在病房内看电视、听音乐、拨打私人电话；

（16）在工作时不打瞌睡；

（17）在医院的工作区域内不将外人带入病房闲聊；

（18）注意病室的环境整洁，在自己所负责工作区域内应保持无浮尘、杂物等；

（19）注意保护医院病房设备，不私藏医院设备及物品作为他用。如损坏医院设备及物品应照价赔偿；

（20）不在医院区域内吸烟；

（21）不在医院拾捡报纸及塑料瓶等废品，并进行外卖获取私利；

（22）做好自己陪护患者的陪护工作，不得从事护士工作；

（23）在管理人员安排范围之外，不为谋取私利私接患者；

（24）在工作时间及工作岗位上，未经请假不擅自离开患者；

（25）服从工作安排，不因个人因素挑拣陪护患者；

（26）按规定的收费标准收取陪护费，不私下为获取私利抬高或压低价格；

（27）不与患者及其家属发生冲突，不与院方工作人员发生冲突。

**（五）院方的权利和义务**

1、院方有权对服务公司具体的经营活动进行监督和指导。

2、院方准许服务公司在院方场所开展经营活动，院方不承担服务公司在管理过程中产生的任何费用。

3、院方有权要求服务公司遵守医院的相关规章制度，根据各病区专科特点由护士长负责本病区陪护人员的协调、监督和指导工作。

4、院方向服务公司提供必要的工作场地：办公室1间。

5、如服务公司与患者及家属出现纠纷，院方有权维持医疗场所秩序。

6、院方有维护医院正常秩序的义务，对于院内影响服务公司工作的人员，必要时通知保卫科协助科室清理，以确保服务公司正常开展工作。

**（六）服务公司的权利和义务**

1、服务公司必须遵守院方各项规章制度，服从院方相关部门的管理，维护院方的声誉，不得以院方或其他名义从事患者陪护工作以外的其他事项，不得做出损害院方权益的行为，否则院方有权单方解除合同，造成损失的由服务公司承担。服务公司和客户签订一份《陪护协议》，应履行患者隐私的保密义务。

2、服务公司不得将本协议有关服务内容委托其他公司，以服务公司或院方名义在院方场所开展陪护工作。

3、服务公司负责日常陪护管理工作，并持续对陪护人员进行岗位技能、职业道德和各种安全知识的培训，同时附有培训记录和课程内容。要求陪护人员切实贯彻执行医院的各项规章制度。

4、服务公司需确保患者安全（包括隐私安全），如在陪护期间，由于陪护人员的原因，造成患者坠床、滑倒、烫伤或其他损害引起纠纷的，由服务公司自行承担相应责任，与院方无关。

5、服务公司服务期满或因其他原因结束服务时，服务公司应主动与患方、接任服务公司做好交接工作，将院方的设施、设备等财物经院方确认后交还院方。

6、陪护人员的自身安全、保险、报酬发放、劳动纠纷、意外保险等由服务公司自行承担。在合同执行期间，陪护人员发生各种工伤事故或意外伤害，概由服务公司承担全部责任及相关法律责任，院方不承担任何责任。

7、未经院方同意，服务公司无权在医院任何区域中从事任何广告活动或宣传，院方有权依照广告法和院方相关的规定责令服务公司限期改正；但院方在该区域发布的广告宣传保证不致影响服务公司的正常工作。

8、未经院方同意，服务公司不得以任何形式转租、转让、抵押院方区域及合同内容，只能从事院方认可的陪护工作；否则院方有权单方面终止合同，并保留进一步追究服务公司责任的权利。

9、在合同期间，服务公司任何重大变动或法律事宜均应通知院方。

10、服务公司不得以院方的名义从事任何经济活动。

**四、服务、检查与考核**

1、服务公司应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。服务公司所有的工作除应按服务公司的内部流程实施外，还应接受院方或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，院方有权要求其整改，同时服务公司应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

2、院方定期和不定期地对服务公司管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈给服务公司。并每月对相应内容的检查结果进行考核。

**五、商务要求**：

1、服务期：2年。

2、服务地点：上饶市广丰区中医院内。

3、陪护费用：服务公司向病人收取陪护费用，不得超出合同约定标准。如因病人需要，需增加其它服务项目的，其增加的服务内容及费用（含人员费用）由双方协商确定，并向院方报备。

4、履约保证金：服务公司在询价会结束后向院方交纳5000元的履约保证金，如果服务公司在服务期内没有涉及院方的应付而未付金额或违约行为，院方在服务期满后或提前终止合同后全额无息退还履约保证金。

5、服务公司在服务期间委派的人员必须持证上岗，工作中院方将随机查证，若出现相关人员没有上岗证书的，院方有权终止合同，由此产生的相关费用，由服务公司承担。