**惠州市第二人民医院**

**护工管理服务需求方案**

**一、基本概况**

1.惠州市第二人民医院始建于1966年，位于国家5A级重点风景名胜区惠州西湖的菱湖之滨，环境优雅，依山傍水，绿树成萌。医院以精神、心理为主业，是集医疗、科研、教学、预防、康复于一体的“大专科、小综合”三级医院，是广东医科大学、广州中医药大学实习医院，设置编制床位数1110张，实际开放床位数约1335张。

2.医院包括菱湖院区、红花湖院区共2个院区。

**二、服务需求**

本项目计划采购护工服务，包含两部分，**一是**采购固定护工人员提供的服务，其中护工费以服务科室根据工作完成情况进行考核后计酬，固定护工拟需 40人（新院投入使用新开科室、医院紧急事项的护工需求储备10人，共计50人）。按服务最高限价4200.00元/人/月（参照惠州周边医院的指导价格），年度预算金额2520000.00元（含税），服务期为 3 年，总预算金额7560000.00元（含税）。在服务期内，根据实际工作需要，医院在提前书面通知的情形下有权对公司派驻工作人员作相应增减，费用也作相应增减，投标人须无条件同意；**二是**认同中标公司接受病人家属的委托，由病人家属付费，为有临床需要的住院病人提供陪护服务的资格。

**（一）固定护工人员配置**

护工在科主任、护士长的领导下，在医生和护士的指导下开展工作，主要负责病区病人的日常生活护理、标本送检、外带病人进行相关检查和治疗、以及协助做好病区的安全管理和安全巡视、掌握相应的保护性安全防护知识以协助病区处理突发的安全状况等工作，护工岗位人员具体安排如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 菱湖院区 | 位置 | 区域 | 服务科室 | 工作时间 | 岗位人数 | 备注 |
| 2号楼 | 1-2楼 | 四区 | 8小时\*6天/周 | 5 | 1.结合工作强度和实际工作需要，医院有权要求中标服务公司增减护工人员，其服务费相应增减。  2.新开科室或合并科室所需护工，根据医院要求按需提供，其服务费相应增加或减少。  3.护工由科室排班，保证每人每周休息一天，休息日不额外安排护工顶岗。  4.原则上男、女病区分别配置男、女护工，特殊情况根据医院要求按需配置。 |
| 3楼 | 五区 | 8小时\*6天/周 | 2 |
| 3号楼 | 1楼 | 一区 | 8小时\*6天/周 | 3 |
| 2楼 | 二区 | 8小时\*6天/周 | 3 |
| 3楼 | 急性干预中心 | 8小时\*6天/周 | 3 |
| 5号楼 | 1-3楼 | 三区 | 8小时\*6天/周 | 3 |
| 7号楼 | 2-4楼 | 六区 | 8小时\*6天/周 | 3 |
| 8号楼 | 1-2楼 | 心身医学科  （老年精神科、综合科） | 8小时\*6天/周 | 5 |
| 3-4楼 | 七区 | 8小时\*6天/周 | 4 |
| 红花湖院区 | 住院部 | 1-2楼 | 八区 | 8小时\*6天/周 | 2 |
| 3-4楼 | 十二区 | 8小时\*6天/周 | 3 |
| 5-6楼 | 十一区 | 8小时\*6天/周 | 3 |
| 护工主管 | | | | 8小时\*6天/周 | 1 |
| 固定护工40人（新院投入使用新开科室、医院紧急事项的护工需求储备10人，共计50人），无新开科室、紧急事项时每月按40人核算服务费；有新开科室或紧急事项需求护工时每月按实际上岗护工数核算服务费，最高为2100000（4200元\*50人） | | | | | | |

**（二）固定护工工作内容**

**1.封闭病区**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作**  **项目** | **项目内容** | **工作内容** |
| 1 | 巡视/安检 | 1.按护理级别巡视 | 1.分别每30分钟或1小时巡视病房一次。 2.有夜班时，跟随护士到病房巡视周围环境、地面有无积水、应急灯和电灯有无损坏。 3.在午睡、夜睡期间，维持秩序引导病人回房入睡，勿让病人随地躺卧。  4.冬天巡视时，为患者做好保暖适时添加棉被；夏天巡视注意空调温度适宜。（26℃）  5.协助督促病人白天多下床活动。  6.巡视病房时注意患者有无异常的言行等，及时向护士报告。 |
| 2.检查病区的门窗、设施是否存在安全隐患，各出入通道的门锁是否锁好 | 1.接班前、上班期间不定时检查病区的门、窗、设施是否存在安全隐患，各出入通道的门锁是否锁好。 2.保管好各出入通道门锁钥匙，随身携带；若发现遗失，要及时报科室，积极寻回。  3.不得擅自开门放病人出病区；不得擅自放闲杂人员进入病区内。 |
| 2 | 送标本/取报告单 | 1.运送标本 | 1.与夜班护士做好交接，携带《送检登记本》。 2.每日8:15-8:30将病区的所有标本（血、尿、大便、痰液等）送到检验科，与检验科工作人员做好交接即返回病房。 3.送检时按院感指引做好个人防护：戴手套和口罩等。 4.临时标本，随检随送。 |
| 2.取报告单 | 1.每日定时到各医技科室领回相关报告单。  2.特殊紧急情况，服从科室安排，随时取回。 |
| 3 | 协助  治疗 | 1.协助护士进行输液、肌注 | 1.输液、肌注前嘱病人解大小便，安排在护士指定的床位上。  2.对于输液、肌注不配合且劝说无效的患者，协助护士进行保护性约束。  3.30分钟--1小时对输液病人进行巡视，做好保暖、协助解大小便和定时提供饮用水。 4.输液和肌注完毕，帮助患者用棉签按压针眼，针眼无出血后将棉签丢到黄色垃圾桶中。 |
| 2.口服给药 | 1.发药期间，维持秩序，按顺序服药。  2.给约束、输液病人送饮用温开水；不配合的定期喂水。  3.协助护士对不配合服药的病人喂服。 |
| 3.MECT治疗 | 1.治疗前一晚22:00置于特定房间，房间上锁，开始禁饮禁食。  2.治疗当日，接到护士通知后，准备平车嘱患者术前排空大小便，不配合的卧于平车床上，必要时予保护性约束。  3.冬天：平车上准备棉被；夏天：平车上准备薄被单。  4.与护士一起推平车（一前一后）前往MECT治疗室，准备治疗。  5.留在MECT室维持秩序看管患者，不得擅自离开患者，直到患者做完检查，与护士一起推回病房。  6.结束后返回特定房间，协助看管（去枕平卧继续禁食禁饮2小时）。  7.每次治疗结束后及时更换平车上的床单，放回指定地方。  8.术后在护士的指导下为患者提供米粥，进食后协助护士给患者服药。 |
| 4.抽血 | 1.抽血前嘱患者到特定地方进行抽血。  2.抽血结束后为患者按压抽血处，使用完的棉签放置在黄色垃圾桶中。  3.对不配合患者，进行劝说，劝说无效协助护士遵医嘱进行保护性约束。 |
| 5.大小便及痰标本 | 留取病人大小便，协助护士留取病人痰标本。 |
| 6.进行保护性约束 | 1.不能私自约束病人。  2.患者约束保护期间，应安置在监护室内，与没有约束的病人分开安置。  3.为约束的患者定时提供喂食和喂水，为有需要的患者协助解二便。  4.约束的病人，床单如有脏污随时更换。  5.不得私自解除约束的病人，不得对约束病人私行暴力或打骂。 |
| 7.其他治疗(照灯、涂外用药、灌肠、监测生命体征等) | 1.指导患者在治疗前解大小便，安排患者到护士指定的地方进行治疗。  2.治疗期间，维持秩序。 |
| 4 | 就餐 | 1. 早、午、晚餐   就餐 | 1.就餐前嘱患者集中到就餐区等待就餐。  2.就餐前清点餐具数量。 3.协助分餐，维持就餐时的秩序。 4.协助巡视病人就餐情况。（进食情况：自行进食、劝食、拒食、喂食和进食量多少） 5.整理就餐后的餐具，并再次清点餐具数量是否与就餐前一致，确保就餐后不遗留餐具在病房。  6.对进食慢的患者耐心等待不得催食。 7.对拒进食或无法自行进食的患者，协助护士进行劝食和喂食。 |
| 2.外卖就餐 | 1.对午晚餐进食外卖患者，统一集中到探视室进食，并协助护士看管就餐情况。 2.进食后让患者返回病房，不得让患者私藏饭菜或危险物品（筷子、胶袋等）回到病房中。 |
| 5 | 洗澡 | 1.沐浴前 | 1.准备分发衣服和沐浴露、洗发水。协助护士给病人沐浴，夏天：每天沐浴一次；冬天：隔天一次。 2.对病区所有沐浴间打开门进行检查。 3.维持领取期间的秩序。 4.对衣物不合身或损坏的衣物，要及时更换。 |
| 2.沐浴中 | 1.巡视病房，督促未领取衣物的患者及时领取。  2.督促懒散的患者进行沐浴更衣，注意病人保暖。  3.协助护士对无法自理的患者进行沐浴；沐浴前准备洗澡刷为患者擦浴，能站立的使用喷头冲洗，无法站立坐在椅子上，用盆子装水进行冲洗。沐浴后扶其坐于床上更换干净衣物。  4.协助护士对约束病人进行沐浴更衣。 |
| 3.沐浴后 | 1.收拾剩下衣物，折叠好放回被服室待用。  2.引导患者将脏衣服放到指定的地方送洗。  3.把沐浴露和洗头水放回指定地方。  4.查看冲凉房，锁上病房门。  5.打包好病人换洗的衣物。 |
| 6 | 被服室管理 | 整理被服室 | 1.出入被服室时，随手锁门。  2.每班必须保持被服室整理卫生，不得放私人物品。  3.日常对被服室的衣物进行整理，分类别放置，保持被服室整洁干净。夏天时将病区的棉被和棉衣收集捆扎放置在指定地方，冬天时把夏装衣服折叠放置好。 4.送清点整理洗和送回衣物。  5.协助领取物资、整理仓库。 |
| 7 | 出/入院处置 | 1.收治病人 | 1.在护士的安排下准备好备用床和更换的衣服。 2.协助护士做好患者更衣、四测和体查等工作。 3.必要时协助护士对病人进行保护性约束。 4.协助护士对新入院患者进行治疗护理（输液、肌肉、服药等）前准备工作。 5.为有需要的患者准备生活用品（毛巾、口杯、拖鞋等） 。  6.在收治病人时，维持病房秩序，勿让患者围观发生意外。 |
| 2.出院病人 | 1.协助病人整理用品（衣服、零食、生活用品等）。 2.协助患者更换自己衣服，收回病服、被服和手腕带等带有医院标志的物品，不得带出医院。 3.送患者及其家属离开病区。 4.按院感指引对出院患者的床单元（床铺、床头柜等）进行终末消毒，并在相关登记表中签名。 |
| 8 | 协助  抢救 | 病区抢救时进行相关协助 | 1.熟知抢救室的抢救仪器位置和抢救仪器名称。（仪器：吸痰器、氧气瓶、抢救车、心电监护仪等）  2.抢救时协助搬运相关的抢救仪器和呼叫其他人员帮助。  3.在医护人员进行抢救时，维持病房秩序，勿让患者围观。 |
| 9 | 日常维持清洁 | 1.病区走廊、病房、厕所、监护室 | 在夜间或午间时段，负责病房的所有清洁卫生，保持病房整洁。 |
| 2.便盆的清洗 | 定时清洁消毒便器使用含氯消毒片消毒（详见各病区消毒片配制法），处于备用状态。 |
| 3.约束带的清洗 | 约束带每个月清洗一次，使用含氯消毒片浸泡消毒并清洗，必要时随时清洗。 |
| 4.床单更换 | 1.每周对病区床单位进行更换床单、被套、枕头套。  2.每天对监护室病人进行床单位更换，必要时随时更换。 |
| 10 | 其他 | 1.病区康复活动 | 1.进行室外活动，提前安排患者在指定地方排队，与护士清点人数；全程看管患者，防止病人发生外走或意外；结束活动后督促患者排队，清点人数无误后，护送患者返回病房；进入病房前检查患者身上有无携带危险危险物品（螺丝、胶袋等）。  2.进行音乐等治疗时，引导患者参与，全程看管，维持秩序。  3.在工作中协助护士向患者宣传安全知识及各项规章制度。 |
| 2.分发卫生纸 | 根据要求给病人发放卫生纸。 |
| 3.探视制度 | 1.根据科室规定时间进行探视。 2.询问前来探视者，探望患者名字及与患者的关系。 3.协助填写探视本，带患者到探视室进行探视活动。 4.探视结束后，送家属离开，带病人回到病房（不得私自带小刀、火机等危险物品进入病房），协助患者将家属带来的物品交由护士站保管。 |
| 4.协助危重的病人的转运 | 1.协助医护人员准备轮椅运送或与使用120平车运送。 2.运送完毕后，将轮椅推回病房指定地方。 |

**2.开放病区**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作**  **项目** | **项目内容** | **工作内容** |
| 1 | 巡视/安检 | 1.按护理级别巡视 | 1.一级护理：无陪护1次/30min，有陪护1次/h。二级护理：1次/h巡视。 2.与护士巡视，巡视时注意病区环境是否存在安全隐患。（地面是否干洁、各门通道、窗是否完好并上锁）；若有损坏需维修及时报告当班护士。 3.做到节约能源，巡视病房时，无人在的病房，电视、空调、灯随时关闭，并做好宣教。 4.冬天巡视时，为患者做好保暖适时添加棉被；夏天巡视注意空调温度适宜（26℃）。  5.巡视病房时注意患者有无异常的言行等，及时向护士报告。 |
| 2.检查病区是否存在安全隐患 | 1.接班前、上班期间不定时检查病区的门、窗、设施是否存在安全隐患，各出入通道的门锁是否锁好。 2.保管好各出入通道门锁钥匙，随身携带；若发现遗失，要及时报科室，积极寻回。  3.上班期间，注意有无陌生人进入病区，主动询问，保证病区人身及财物安全。 |
| 2 | 带检查/送标本/取报告单 | 1.带各种检查 | 1.检查前必须与检查单核对，并与护士认真清点人数,做好交班。 2.有陪护患者检查期间，必须督促陪护陪同；对有外走、暴力、自伤的患者协助家属重点看管。 3.特殊病房的患者检查，需全程陪同检查。 4.对行走不便、或病情需要的，适当使用轮椅、平车、床送检，应掌握用具（轮椅、平车、床）的使用方法及注意事项，确保病人安全，防撞伤、夹伤、跌倒等情况。 |
| 2.运送标本 | 1.与夜班护士双人核对送检标本，无误后携带上《送检登记本》。 2.每日8：15-8:30将病区的所有标本（血、尿、大便、痰液等）送到检验科，与检验科工作人员做好交接即返回病房。如有特殊情况，及时报告病区护士。 3.送检时按院感指引做好个人防护：戴手套和口罩等。 4.临时标本，随检随送。 |
| 3.取报告单 | 1.每日定时到各医技科室领回相关报告单。  2.特殊紧急情况，服从科室安排，随时取回。 |
| 3 | 协助  治疗 | 1.协助护士进行输液、肌注 | 1.输液、肌注前嘱病人解大小便，安排在护士指定的床位上。 2.对于输液、肌注不配合且劝说无效的患者，协助护士进行保护性约束。 3.每30分钟1次对输液病人进行巡视，做好保暖、协助解大小便和定时提供饮用水。 4.输液和肌注完毕，帮助患者用棉签按压针眼，针眼无出血后将棉签丢到黄色垃圾桶中。 |
| 2.口服给药 | 1.协助护士分发各时间段的口服药，准备温度适宜的温开水服药。 2.发药期间，维持秩序，按顺序服药。 3.给约束、输液病人送饮用温开水；不配合的定期喂水。 4.协助护士对不配合服药的病人喂服。 |
| 3.MECT治疗 | 1.对于不配合患者，治疗前一晚置于特定房间，房间上锁，开始禁饮禁食。 2.治疗当日，接到护士通知后，准备平车嘱患者术前排空大小便，取下假牙，配合的患者陪同前往，不配合的让患者卧于平车床上，必要时予保护性约束。 3.冬天：平车上准备棉被；夏天：平车上准备薄被单。 4.与护士一起推平车（一前一后）前往MECT治疗室，准备治疗。 5.留在MECT室维持秩序看管患者，不得擅自离开患者，直到患者做完检查，与护士一起推回病房。 6.结束后返回特定房间，协助看管。（去枕平卧继续禁食禁饮2小时） 7.每次治疗结束后及时更换平车上的床单，把平车放回指定地方。 |
| 4.抽血 | 1.协助进行抽血。  2.抽血结束后为患者按压抽血处，使用完的棉签放置在黄色垃圾桶中。 |
| 5.进行约束 | 1.不能私自约束病人。 2.患者约束保护期间，必须督促患者家属/陪护进行看护。 3.对有陪护的患者督促陪护为约束的患者定时提供喂食和喂水，为有需要的患者协助解二便。 4.约束的病人，床单如有脏污随时更换。 5.不得私自解除约束的病人，不得对约束病人私行暴力或打骂。 |
| 6.其他治疗(物理治疗、照灯、涂外用药、灌肠、监测生命体征等) | 1.指导患者在治疗前解大小便，安排其到护士指定的地方进行治疗。 2.治疗期间，维持秩序。 |
| 4 | 协助  护理 | 1.晨晚间护理 | 1.晨间7：30前督促患者起床，整理床单位。 2.晚间21：30督促患者休息，提供蚊帐、电蚊拍等给有需要的患者。 |
| 2.协助患者生活护理 | 1.对懒散/生活自理能力差/约束患者（无陪护），进行督促个人卫生清洁。如：洗脸、刷牙、洗头、洗澡。 2.对懒散/生活自理能力差/约束患者（有陪护），协助陪护对患者进行人身清洁。如：洗脸、刷牙、洗头、洗澡。 3.引导患者将脏衣服放到指定的地方送洗。 |
| 5 | 就餐 | 关注患者饮食 | 1.协助巡视病人就餐情况。（进食情况：自行进食、劝食、拒食、喂食和进食量多少） 2.对拒进食或无法自行进食的患者，协助护士进行劝食和喂食。 |
| 6 | 被服室管理 | 整理被服室 | 1.出入被服室时，随手锁门。  2.日常对被服室的衣物进行整理，分类别放置，保持被服室整洁干净。夏天时将病区的棉被和棉衣收集捆扎放置在指定地方，冬天时把夏装衣服折叠放置好。 3.清点整理送洗和送回衣物。 |
| 7 | 出/入院处置 | 1.收治病人 | 1.在护士的安排下准备好备用床。（病情不稳定者铺胶单）  2.协助护士做好患者四测和体查等工作。 3.必要时协助护士对病人进行保护性约束。 4.协助护士对新入院患者进行治疗护理（输液、肌肉、服药等）前准备工作。 5.在收治病人时，维持病房秩序，勿让患者围观发生意外。 |
| 2.出院病人 | 1.提醒患者将自身物品全部带离病房，脱掉手腕带，不得带出本病区。 2.检查病房内是否有损坏物品，并收回电视及空调遥控。 3.送患者及其家属离开病区。 4.按院感指引对出院患者的床单元（被子、床单、蚊帐等）进行撤离。（床铺、床头柜等）进行终末消毒，在相关登记表中签名。 |
| 8 | 协助  抢救 | 病区抢救时进行相关协助 | 1.熟知抢救室的抢救仪器位置和抢救仪器名称（仪器：吸痰器、氧气瓶、抢救车、心电监护仪等）。 2.抢救时协助搬运相关的抢救仪器和呼叫其他人员帮助。 3.在医护人员进行抢救时，维持病房秩序，勿让患者及家属围观。 |
| 9 | 日常维持清洁 | 1.病区走廊、病房、厕所、健身区、活动区 | 在夜间或午间时段，负责病房的所有清洁卫生，保持病房整洁。 |
| 2.约束带、锁带的清洗 | 固定每月清洗1次。特殊情况：随脏随清洗。 |
| 3.床单更换 | 1.每周1次对病区床单位进行更换床单、被套、枕头套。 2.对特殊情况病人需更换（如：湿、血迹等），随时更换。 |
| 10 | 其他 | 1.应急处理 | 1.遇台风下雨等，及时关闭各室门窗：活动室 、健身区、被服室、医生办公室、茶水间、治疗室等。  2.督促患者及时关闭病房门窗、收衣物等。 |
| 2.协助危重的病人的转运 | 1.协助医护人员准备轮椅运送或与使用120平车运送。 2.运送完毕后，将轮椅推回病房指定地方。 |
| 3.病房整理 | 晨午间保持病房整洁。 |

**（三）基本要求**

**1.护工人员素质要求**

身体[健康](http://www.hxyjw.com/health/zn/" \t "_blank)，相貌端正，初中以上[文化](http://www.hxyjw.com/hospital/culture/" \t "_blank)程度，年龄男性55岁（含）以下，女性50岁（含）以下，自愿从事护工工作，不怕脏，有爱心、有礼貌者。有护理经验者优先考虑。通过健康体检（（检查费用由中标单位承担））、面试合格后进行培训。

**2.岗前培训**

由中标人组织培训，培训内容包括：职业道德规范，医院规章制度，护工人员工作职责，基础护理技能如：喂食、病人搬运法、床上擦澡浴法、翻身拍背的方法、便器的使用、配合护士为卧床病人更换衣服、更换卧位、更换床单法以及应急处理（如发生窒息的紧急处理等）。另外还包括[卫生](http://www.hxyjw.com/info/wsfg/" \t "_blank)洗手，一次性物品的使用管理知识及一般消毒隔离知识、掌握生活垃圾、医疗垃圾分类处理、专科护理知识和技能。培训结束进行考核，考核合格后由中标人发放护工上岗证。

**3.定期培训考核**

护工人员上岗后，仍需定期组织培训，定期考核，尤其是病区反映较多的问题，每月必须加强培训，培训内容包括岗前培训知识及实际工作中缺陷，由中标人组织培训。

**（四）服务质量管理与考核**

**护工每月工作质量检查考评表**

**科 室： 评价人： 评价时间： 年 月**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核内容** | **评分标准** | **失分依据** |
| 1 | 当班期间，衣着整洁，着统一工作服，佩戴工作证 | 未按要求，每次扣0.2分 |  |
| 2 | 严禁酒后上岗 | 每发现一次扣1.5分 |  |
| 3 | 当班期间无迟到、早退、漏岗等现象 | 每发现一次扣0.5分 |  |
| 4 | 不私自放患者外出或私自将公匙给家属/陪护自行开门 | 每次发现扣1.5分 |  |
| 5 | 服从工作安排，完成院方交予的其他工作任务。 | 不服从工作安排，视情节轻重，每次扣1-5分 |  |
| 6 | 熟悉病区各种消防设施、防暴装备及抢救设施的存放位置，会使用科室及院内各种消防设施、防暴装备。 | 抽查不熟悉扣0.5分 |  |
| 7 | 掌握生活垃圾、医疗垃圾、传染病人的衣物及垃圾的正确处理方法。 | 抽查不熟悉，每次扣0.5分 |  |
| 8 | 当班期间科室无暴力、消防、外走、跌倒等不良事件发生 | 发生上述不良事件，经核实与护工工作疏忽相关，扣1-10分，必要时追究护工服务公司相关责任 |  |
| 9 | 从常用通道出入，出入通道及时上锁 | 未按要求扣1分 |  |
| 10 | 掌握治安、消防、暴力、自伤自杀、外走等突发事件的处置、上报流程 | 抽查不熟悉扣0.5分 |  |
| 11 | 严禁私自给病人买任何物品，病区内未出现打火机、利器、绳索等危险物品 | 每发现一次扣1-5分 |  |
| 12 | 床单位整洁、物品摆放整齐 | 发现不合格，每次扣1分 |  |
| 13 | 便盆、尿壶使用后及时清洁消毒 | 每发现一次扣0.5分 |  |
| 14 | 无清洁工时段，病区内环境卫生达标，使用专用工具清洁 | 未及时清洁扣0.5分，未使用专用工具，扣1分 |  |
| 15 | 按科内要求参加会议及业务培训 | 无故缺席会议或培训，每次扣0.2分 |  |
| 16 | 在突发事件中，表现突出，让院方免受生命、财产损失，给予奖励 | 经院方评定符合，每次加1-10分 |  |
| 17 | 受到院方医患、病人家属表扬的，给予奖励 | 经所在科室认可，每次奖励0.5分 |  |
| 18 | 当班期间，无因工作态度、工作质量等原因被有效投诉（索要红包、打骂、私自约束患者等） | 每次有效投诉扣1-5分，情节严重者，立即辞退并追究其法律责任 |  |
| 考核总得分=100分-总失分 | | 分 | |
| 备注：1.根据《护工每月工作质量检查考评表》进行考评，考核得分大于或等于90分，支付当月全额护工服务费；  当考核分低于90分，扣罚2%服务费；低于85分的每降1分，加扣上月服务费用的1%。   1. 结合《护工每月工作质量检查考评表》，如同一个护工连续两次低于70分，院方扣罚单个护工一个月的服务费，且中标单位须按院方要求立即更换护工服务人员。 | | | |

**三、关于陪护服务需求**

随着我院的业务发展，临床和家属对陪护患者的需求量也不断加大，为规范管理，只有中标固定护工服务公司才能提供该项服务。

**1.基本要求**

**1.1陪护人员素质要求**

身体[健康](http://www.hxyjw.com/health/zn/" \t "_blank)，相貌端正，初中以上[文化](http://www.hxyjw.com/hospital/culture/" \t "_blank)程度，男性55岁（含）以下，女性50岁（含）以下，自愿从事护工工作，不怕脏，有爱心、有礼貌者。有护理经验者优先考虑。通过健康体检（费用自理）、面试合格后进行培训。

**1.2岗前培训**

由中标人组织培训，培训内容包括：职业道德规范，医院规章制度，陪护人员工作职责，基础护理技能如：喂食、病人搬运法、床上擦澡浴法、翻身拍背的方法、便器的使用、配合护士为卧床病人更换衣服、更换卧位、更换床单法以及应急处理（如发生窒息的紧急处理等）。另外还包括[卫生](http://www.hxyjw.com/info/wsfg/" \t "_blank)洗手，一次性物品的使用管理知识及一般消毒隔离知识、掌握生活垃圾、医疗垃圾分类处理、专科护理知识和技能。培训结束进行考核，考核合格后由中标人发放陪护员上岗证。

**1.3定期培训考核**

陪护人员上岗后，仍需定期组织培训，定期考核，尤其是病人反响较大的人员，培训内容包括岗前培训知识及实际工作中缺陷，由中标人组织培训。

**2.管理方法**

**2.1实行双轨制考核**

建立健全管理制度，对陪护人员实施统一管理，由中标人与陪护人员签订陪护协议。协议上注明陪护人员同时接受病区护士长的管理、指导及考核。由中标人制定管理办法及考核细则，包括陪护人员职业道德、劳动纪律、工作态度、工作内容、工作质量、业务能力及病人满意度等方面内容。由中标人负责对陪护人员的聘用，并将陪护人员纳入医院感染管理体系，统一发工作服（应不同与护工的工作服），工作时陪护人员统一着装，戴工作牌上岗。

**2.2分管病人方式**

护士根据病人的实际需要，通知中标人派工。中标人根据病人实际情况派出合适的陪护人员。分管病人根据具体情况实施等级护理。禁止私自接受护理其他病人，避免[服务](http://www.hxyjw.com/hospital/service/" \t "_blank)质量下降。重病人实行一对一服务，轻病人则一人分管2～3个或多个病人，一对一则全面负责病人的生活照顾及看护工作，陪同检查，陪同下床活动，在护士指导下做好病人的肢体被动活动，协助护士洗头、擦澡、更换病员服等。严禁陪护人员代替护士做技术性操作。要求陪护人员多与医护人员沟通，及时正确反映病人的情况。

**2.3费用支付方法**

根据提供的不同等级护理执行不同收费标准，做到按需服务，按劳取酬。既满足病人需要，又减轻了家庭经济负担，费用参照目前惠州周边医院的指导价格：一对一专陪每人每天不超过260元，一对多每人每天不超过120元，具体由病人或其家属与中标人协商确定。病人出院当天，需经所在病区护理组长或护士长签字确认，再由中标人根据确认单开出相关票据（有需要时可开具发票，税费另算），最后由中标人的主管人员负责向病人或其家属收取陪护费用。

关于法定节假日的收费需要明确：春节法定节假日，年三十到初二这三天是三倍陪护费用，初三到初六这四天是二倍陪护费用。这个收费是会给病人或者家属沟通确认后自愿选择的。如果病人或者家属不同意，这七天则由病人家属自己看护。

**2.4签订陪护协议**

  中标人与有陪护需求病人或其家属签订陪护协议，以文字形式明确了服务内容以及赔偿范围。病人在住院期间如因陪护不周而发生意外伤害，中标人有义务进行相应赔偿。

**2.5满意度调查**

病人住院期间，管理人员不定期进行满意度调查，出院当天，发放满意度调查表，了解病人对该陪护工作情况的反馈，对不足之处进行针对性的改进。

**3.陪护人员工作内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作项目** | **项目**  **内容** | **工作内容** |
| 1 | 生活护理 | 1.晨间和夜间护理 | 晨间护理 1.协助进行洗漱（刷牙、洗脸、洗手、解二便、梳头），为有需要的患者擦身。 2.长期卧床者，协助翻身和拍背。 3.整理床单位，酌情更换床单、被套等。 4.整理病房（收好陪人床、蚊帐，床头柜等），开窗通风，保持病房空气清新。 夜间护理 1.协助刷牙漱口、洗脸，必要时可热水泡脚。 2.协助解二便。 3.调节适宜的灯光，减少噪音（关电视）。 |
| 2.沐浴 | 沐浴前 1.准备好更换的衣物、毛巾、沐浴露。 2.调试适宜的洗澡水温度。 3.关上房门或窗户做好私密性和保暖（在沐浴间穿脱衣物）。 4.对无法自理者或老年人，准备沐浴椅。 沐浴中 1.督促懒散的患者进行沐浴更衣。 2.沐浴间门勿上锁，沐浴过程中加强巡视，沐浴时间不超过30分钟；（10-15分钟为宜）  3.能自理和站立的使用喷头冲洗；无法站立或无法自理的，坐在椅子上或在卧于床上用毛巾擦洗全身。 沐浴后 1.协助护士对约束病人进行沐浴更衣。  2.将换下的衣物放到指点的地方进行清洗。 |
| 3.大小便 | 1.协助下床解二便，冲厕所、督洗手。 2.无法下床者，使用尿壶、尿盘协助解二便。 3.无法自理者，定时给予便器排二便。 4.使用便器后，及时清洗并每天用含氯消毒粉消毒。 5.发现二便如颜色、气味、形状等有异常时，及时报告医护人员。 6.使用尿不湿者，要及时更换，解大便后要及时清洗肛周皮肤。 7.留置尿管者，看管好勿让私自拨出管道，保持管道通畅；勿私自开放或闭紧尿管夹子。 |
| 4.更换床单、被单 | 1.若有脏污随时更换床单、被套、枕头套。 2.保持床单、被单平整、干净。 3.根据天气变化，给予合适被子、被褥。 |
| 5.修剪头发、胡须和指甲 | 1.每周修剪指甲、胡须和定时理发。 2.不配合者，多人协作下完成或暂缓修剪，避免与患者发生冲突。 |
| 2 | 饮食护理 | 1.早、午、晚餐 | 餐前 1.能自行进食者，协助餐前洗手，置于坐位餐具放置予便于拿取的位置。  2.喂食者摇高床头。 3.根据患者情况提供适合的饮食。（糖尿病饮食、软质饮食、流质饮食等）  4.饮食温度适宜，勿过冷或过热。 餐中 1.协助巡视病人就餐情况。（进食情况：自行进食、劝食、拒食、喂食和进食量多少） 2.对进食慢的患者耐心等待不得催食。 3.对拒进食或无法自行进食的患者，进行劝食和喂食，喂食时每次少量多次。  餐后 1.整理餐具，清洁就餐桌面。 2.协助洗手擦嘴，整理就餐后的周围环境 |
| 2.鼻饲  饮食 | 1.留置胃管者，勿私自给患者经口喂食和饮水。 2.准备流质饮食（如：粥水、肉汤等）200ml和温开水50ml，待护士前来喂食。 3.保持管道免受压，看管好患者勿让其拔管。 |
| 3 | 睡眠护理 |  | 1.观察夜睡情况：不睡、晚睡、易醒、早醒等。 2.保暖：尤其冬天为患者盖被做好保暖措施。 3.合理使用空调，保持空调26℃。 4.协助解二便，若入厕时全程陪同，做好防跌倒。 5.长期卧床者，协助变换卧位，防止同一部位长期受压。 |
| 4 | 协助治疗 | 1.协助护士进行输液、肌注 | 1.输液、肌注前嘱病人解大小便，安排在护士指定的床位上。 2.对于输液、肌注不配合且劝说无效的患者，协助护士进行约束。 3.对输液病人进行巡视，做好保暖、协助解大小便和定时提供饮用水。  4.输液和肌注完毕，帮助患者用棉签按压针眼，针眼无出血后棉签掉到黄色垃圾桶中。 |
| 2.口服  给药 | 1.服药前准备温度适宜的温开水服药。 2.按顺序服药，协助护士对无法下床者喂服药。 3.给约束、输液病人送饮用温开水；不配合的定期喂水。 4.协助护士对不配合喂服药。 |
| 1. MECT   治疗 | 1.治疗前一晚22:00，开始禁饮禁食，督促做好禁饮禁食工作。 2.与护士一起推平车（一前一后）前往MECT治疗室，准备治疗。 3.留在MECT室维持秩序看管患者，不得擅自离开患者，直到患者做完检查，与护士一起推回病房。 4.结束后返回特定房间，协助看管（去枕平卧继续禁食禁饮2小时）。 5.术后在护士的指导下为患者提供米粥，进食后协助护士给服药。 |
| 4.抽血 | 1.抽血结束后为患者按压抽血处，使用完的棉签放置在黄色垃圾桶中。  2.对不配合患者，进行劝说，劝说无效在护士指导下共同进行约束。 |
| 5.进行  约束 | 1.不能私自约束病人。 2.患者约束保护期间，应安置在监护室内，并与没有约束的病人分开安置。  3.为约束的患者定时提供喂食和喂水，需要时协助解二便。 4.约束的病人，床单如有脏污随时更换。 5.不得私自解除约束的病人，不得对约束病人私行暴力或打骂。 |
| 6.其他治疗(照灯、涂外用药、灌肠、监测生命体征等) | 1.指导患者在治疗前解大小便，安排其到护士指定的地方进行治疗。  2.治疗期间，看管患者，有异常及时报告医护人员。 |
| 5 | 特殊情况护理 | 1.危重症护理 | 1.全程看管，发现异常情况及时报告医护人员。 2.勿私自中断各种治疗。（输液、心电监护、吸氧等） 3.根据医护人员安排进食种类。 4.做好床上擦浴、协助二便。 5.做好防压疮。 |
| 2.隔离护理 | 1.做好个人防护（戴口罩和手套），一人用一副手套。 2.患者物品专人专用，勿交叉使用。 3.避免过频进出隔离病房。 4.使用过的物品放置于黄色垃圾袋中。 |
| 6 | 风险控制 | 1.防跌倒 | 1.有“防跌倒”警示标识，陪护重点关注，必须24小时专人陪护。 2.给病人穿合身衣服，以防绊倒，指导病人穿合适的鞋、袜。 3.步态不稳的外出检查必须由家属及护送人员陪同。 4..久卧后，坐在床上渐进性下床活动，需他人协助下床活动。 5.勿跨域床栏或由床尾下床。 6.尽量使用坐式马桶，如条件限制的可使用便椅；入厕时，陪护勿随意离开患者。 7.坐轮椅时佩戴安全带；运送病人时加安全带及安上床栏。 8.病人常用物品放在随手可及之处。 9.要足够照明：地面要防滑、干爽、无积水，通道无障碍物，保持通畅。  10.病房设备如有损坏或使用不便(电灯等)，请立即通知有医护人员予以处理。 11.带轮子的床、椅子、轮椅刹车性良好，确保有效使用。 12.必要时经病人家属同意使用约束带。 13.发生跌倒后，让患者保持原姿势，勿私自移动患者，并立即报告医护人员。 |
| 2.防噎食 | 1.有“防噎食”警示标识，陪护重点关注，容易发生噎食。 2.对抢食、暴饮暴食者，重点看护，控制饮食量和速度。 3.老年吞咽困难患避免进食馒头、带骨和刺的食物，选择软质食物，易消化。 4.需喂食者，摇高床头（坐位或半坐位），每口小量喂食，控制速度和进食量。 5.发生呛咳时，停止进食/喂食，待呼吸完全平稳后再进食/喂食。 6.对嗜睡和没睡醒的老年人不能喂水和喂食。 7.一旦进食后、翻身发生噎食，置侧卧位或头偏向一侧，清理口腔异物，坐位患者立即“空心掌”用力拍打背部，并立即按床头铃，呼叫医护人员协助。 |
| 3.防压疮 | 1.勤于变换翻身，最少每两小时便要转换一次。扶抱或转移病人时，避免身体与床铺发生磨擦和碰撞。 　　2.保持衣服，床单被铺清洁、整齐及干爽。 3.减轻骨突出部位的压迫，用软枕、泡沫塑料、海棉等物品驾空骨突部位。  4.保持皮肤清洁卫生；勤换尿片，以减低皮肤受感染的机会。 　　 5.加强营养多进食有营养，高蛋白质的食品如肉、蛋、奶类和豆类。 　 6.避免外伤：应避免留长指甲或配戴饰物，以免弄伤患者的皮肤，因此要特别注意清除床面，座椅上的异物。训练中也要防止外伤。 |
| 4.防外伤 | 1.安全使用热水袋。 2.用电安全：病房设备如有损坏，及时报告医护人员。 3.危险物品（剪刀、绳、热水）要妥善存放。 |
| 7 | 康复活动 | 1.机体  锻炼 | 1.长期卧床者，进行四肢关节锻炼。（如：屈-伸运动、按摩下肢）  2.搀扶下在病区行走，锻炼下肢肌力。 |
| 2.病区康复活动 | 进行室外活动，全程看管患者，防止病人发生外走或意外；结束活动后，护送患者返回病房。 |

**4.服务质量管理与考核**

**陪护人员工作质量评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核内容** | **评分标准** | **失分依据** |
| 着装 | 当班期间，衣着整洁，佩戴工作证。 | 每发现一次未按要求扣0.2分 |  |
| 组织纪律 | 严禁酒后上岗；当班期间不得打瞌睡（午休和晚上除外）。 | 每发现一次扣1.2分 |  |
| 当班期间，不得做与工作无关的事情。 | 每发现一次扣0.5分 |  |
| 服从科室医护人员的领导及工作安排。 | 不服从工作安排，视情节轻重，每次扣1-2分 |  |
| 当班期间，无因工作态度、工作质量等原因被批评或有效投诉。（索要红包、打骂、私自约束患者等） | 每次有效投诉扣1-10分，情节严重者，立即辞退并追究其法律责任 |  |
| 风险控制 | 陪护期间，患者未发生跌倒、噎食、走失、烫伤等不良事件。 | 发生上述不良事件，经核实与陪护人员工作疏忽相关，每次扣1-10分，必要时追究服务公司相关责任 |  |
| 卧床病人，按要求做好防压疮措施，防止压疮发生。 | 发生压疮，经核实与陪护人员工作疏忽相关，每次扣1-10分 |  |
| 护理对象床单位无院内禁止带入的危险物品（如剪刀、绳索、打火机等） | 每发现一次扣2分 |  |
| 协助做好各项治疗前准备，治疗期间看管好患者，陪同并协助患者外出检查治疗。 | 发现准备不充分或未陪同，每次扣0.5分 |  |
| 掌握生活垃圾、医疗垃圾、传染病人的衣物及垃圾的正确处理方法。 | 抽查不熟悉，每次扣0.2分 |  |
| 卫生情况 | 陪护个人卫生好，无异味。 | 每发现一次扣0.2分 |  |
| 患者口腔、面部清洁，衣服干净，“三短”（头发、指甲、胡须短）落实到位。 | 发现未落实，每次扣0.5分 |  |
| 床单位整洁、物品摆放整齐，垃圾清理及时。 | 发现不合格，每次扣0.5分 |  |
| 便盆、尿壶使用后及时清洁消毒。 | 每发现一次扣0.2分 |  |
| **考核总得分=100分-总失分** | | **分** | |

注：90分为合格，得分90分以下每少1分，扣减中标方100元服务费。

**5.关于陪护服务法律经济责任的界定**

5.1医院不对陪护服务的任何环节及任何后果承担责任,一切法律及经济责任由中标公司承担；

5.2医院不获取与陪护服务相关的任何利益；

5.3医院不承担任何其他责任。

**四.相关条款说明**

为加强对护工服务工作的有效管理，切实改善服务，提高工作效率，医院对护工服务制定相应的工作质量标准和技术要求并每月开展质量考评，中标单位必须严格按要求执行，并由派驻的主管人员负责项目管理并督促员工做好护工服务工作，如出现工作人员未按合同的规定、要求作业或者工作中出现疏忽大意、护工工作质量未达标准，医院有权要求中标单位立即无偿整改并视情况给予一定数量的罚款。在服务期内，双方尚须明确如下条款：

1.每月以（合同金额6804000.00元）÷（服务周期总月数36个月）÷（本项目招标岗位数50人岗）\*（按医院需求，实际进驻人岗数）核算费用，中标单位应于每月10日前按双方确定的金额开具发票，院方按上月考核情况凭发票等付款所需材料进行请款，以转账方式向中标单位支付上一个月的服务费。

2.中标单位每月护工服务费由院方管理，中标单位每月根据出岗人数（不得以加班方式弥补人员数量的不足）结合考评结果据实列支支付，院方保留对考核标准的解释权和修改权。实行双重考核：

（1）第一重考核：相关科室根据《护工每月工作质量检查考评表》对护工服务进行检查及评分。取各部门《护工每月工作质量检查考评表》得分的平均分为当月中标单位的考核分，按得分比例支付服务费。考核得分大于或等于90分，支付当月全额护工服务费；若低于90分，院方有权扣除中标单位上月服务费用的2%。低于85分的每降1分，加扣上月服务费用的1%。若一年内连续两次或累计发生3次低于70分的情况，则医院有权单方终止合同，并且不承担任何经济补偿或赔偿责任。

（2）第二重考核：结合《护工每月工作质量检查考评表》，如同一个护工连续两次低于70分，院方扣罚单个护工一个月的服务费，且中标人须院方要求立即更换护工服务人员。

3.中标单位对招聘的员工入职前必须进行岗前培训，要求合格后报科室同意方可上岗，未经岗前培训不得参与医院工作。由于护工责任导致的医疗纠纷和员工自己违反操作要求造成他人和自身伤害的，由中标单位承担全部责任。

4.驻院主管应做到每天巡查各工作岗位，如发现服务质量问题，应如实记录和签名，并及时指导员工进行整改。

5.驻院主管需按要求做好各方面管理，实行主管80%时间现场检查机制，要求主管每天在现场检查、指导和培训的时间占每日工作时间的80%以上。在医院管理服务过程中设置管理服务中心，24小时接受和处理各方面的信息。

6.有以下行为之一的，经双方确认后扣除中标单位每次200元罚款：在病区通道或工作用房堆放纸皮等垃圾的；未经护长许可拿病人出院后遗留物的；未经科室同意擅自拿取办公室、护士站、值班房东西的；在工作区域用餐、躺在候诊椅上睡觉、在院内大声喧哗的；在上班时间长时间闲聊、吃东西的。

7.有以下行为之一的，扣除中标单位服务费500元罚款并追究当事人法律责任，按采购单位要求立即辞退相关人员：打骂病人的；对医疗垃圾进行分拣售卖的；偷盗医院、病人财物的或捡获医护人员、病人财物属实拒绝交还者。

8.若由于中标单位原因导致院内发生治安灾害、医疗设备失窃、车辆失窃、公共财产人为损坏等事件时，应照价赔偿。如有异议，由当地仲裁委员会仲裁或向签约地人民法院起诉；事态严重者，可追究当事人的法律责任。

9.中标单位必须保证院方各岗位的人员需求，如出现脱岗现象，必须24小时内提供人员到岗；再者，经所在科室半个月内多次（2次以上）要求更换或辞退的不合要求的服务人员，中标单位应无条件满足医院的合理要求，否则，院方有权扣发相应人数及其工作日的服务薪酬。

10.医院结合工作和业务发展的实际，对合同约定的工作人员数将会增减（若有调整，医院将提前半个月知会中标单位，中标单位应无条件配合），相关服务费也按增减后的实际支付。若中标单位需对驻点的工作人员进行外调，需提前通知医院相关部门，若未征得医院同意，不得随意调走派驻在医院的服务人员。

11.对医院在抽查及月中检查发现存在的问题，中标单位要向院方及时反馈落实情况。如有特殊情况，中标单位应及时派人员到场处理，不得拒绝推诿，上班时间应随叫随到（从接到指令到提供服务的时间要求在10分钟内）并保证服务质量。

12.驻点服务人员食宿和服装及装备要求：中标单位须自行解决所雇用服务人员的食宿问题；并提供充足的服务规范装备及用品。

13.中标人必须与所有固定护工人员依法签订《劳动合同》，承担所有固定护工的劳动报酬和相应的福利待遇等的支付。凡有发生相关事宜的纠纷，医院不承担任何的责任。

14.服务人员工资要求：中标单位所雇用服务人员的基本工资（不包括员工社保、医保、福利以及加班工资等）不能低于惠州市规定的最低工资标准。中标单位必须承诺不能发生拖欠员工工资的问题，一经发现，医院有权解除合同。

15.本次招标金额为全包金额，不因物价水平、政策调整、人员薪金等而做价格调整。

16.服务期限：惠州市第二人民医院护工社会化服务期限为合同签订之日算起 3 年。

17.中标公司必须全力配合医院审计科对中标事项的效益评价与监督。

附：评分标准

（1）价格分值（满分10分）

（2）商务评分（满分35分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分**  **内容** | **分值** | **评审标准** |
| **商务部分（35分）** | | | |
| 1 | 财务  状况 | 4分 | 根据投标人2020年、2021年及2022年的财务状况进行评价：连续三年盈利的得4分，两年盈利得2分，只有一年盈利的得1分，其他不得分。  注：须提供经会计师事务所审计的财务审计报告复印件加盖投标人公章。 |
| 2 | 业绩 | 25分 | 1、2018年（含）以来签订的医院（精神病专科医院、社区卫生服务中心、卫生所、卫生院除外）护工服务（合同内容中包含护工、护理员或陪护服务）业绩，每个业绩得3分，本项最高得15分。  2、2018年（含）以来签订的精神病专科医院护工服务（合同内容中包含护工、护理员或陪护服务）业绩，每个业绩得5分，本项最高得10分。  注：以合同签订时间为准，须提供合同复印件，并加盖投标人公章；投标人如提供精神病专科医院的业绩，须提供医院属于精神病专科医院的相关证明资料（证明资料不限于网站截图、牌匾照片等）。 |
| 3 | 企业  实力 | 3分 | 投标人有获得过工商行政管理部门颁发的“守合同重信用企业”（或“重合同守信用”）企业证书得3分，无不得分。（提供有效证书复印件加盖投标人公章） |
| 4 | 服务  响应 | 3分 | 1.投标人承诺在接到采购人通知后1小时（含）内到现场响应，得3分；  2.投标人承诺在接到采购人通知后1—2小时（含）到现场响应，得2分；  3.投标人承诺在接到采购人通知后2—3小时（含）到现场响应，得1分；  4.投标人承诺在接到采购人通知后3小时以上到现场响应，得0分；  注：投标人需提供服务承诺书，并加盖投标人公章，未提供服务承诺书，本项不得分。 |

（3）技术评分（满分55分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **技术部分（满分55分）** | | |
| 1 | 总体服务方案  （满分15分） | 根据各投标人对本项目总体服务方案（包括项目的理解、培训及管理方案）的科学性、具体性、详细性、实效性、全面性等进行综合评审：  1.总体服务方案对本项目内容理解深刻，且能结合医院护工管理特色进行论述，论述清晰合理，方案全面及可实施性强得15分；  2.总体服务方案对本项目的内容有基本了解，能结合实际，论述较清晰，方案完善及可实施性较强得10分；  3.总体服务方案对本项目的内容了解一般，能结合实际，论述较清晰，方案完整性及可实施性都一般得5分；  4.总体服务方案对本项目的内容不了解，不能结合实际，论述较模糊，方案不完善及可实施性较差得1分。 |
| 2 | 管理规章制度  （15分） | 根据投标人制定的各项管理规章制度的完整性、规范性、合理性进行综合评审：  1.规章制度的完整、规范、合理性高的得15分；  2.规章制度的比较完整、规范性较高、合理性较高的得10分；  3.规章制度的完整性、规范性、合理性一般的得5分；  4.规章制度的不完整、规范性、合理性差的得1分。 |
| 3 | 应急预案及保障措施  （满分15分） | 根据投标人的应急预案（至少含有节假日应急预案、重大活动、特殊天气、火灾、突发事件等的应急预案及保障措施等）进行综合评审：  1.应急预案及保障措施完整、详细具体、可行性高得15分；  2.应急预案及保障措施完整、较详细具体，可行性较高得10分；  3.应急预案及保障措施完整、不够详细具体，可行性一般得5分；  4.应急预案及保障措施不完整、简单粗略，可行性低得1分。 |
| 4 | 质量保证与  服务承诺  （满分10分） | 对投标人提出的各项护工管理质量保证、服务承诺进行综合评价：  1.质量保证全面、服务承诺标准高的得10分；  2.质量保证较全面、服务承诺标准较高的得7分；  3.质量保证一般、服务承诺标准一般的得4分；  4.质量保证较不全面、服务承诺标准较差的得1分。 |