|  |
| --- |
| 中山市中医院一对一导乐陪产服务项目采购需求表（一） |
| 项目名称 | 中山市中医院一对一导乐陪产服务项目 |
| 使用科室 | 妇产科 |
| 数量 | 1项（2年） |
| 预算金额 | 暂无 |
| **采购项目采购需求** |
| 一、项目要求 |
| **一、导乐陪产服务项目目的**由专业机构认证导乐师在温馨、放松的环境下为产妇在自然分娩过程中提供持续的心理、生理、情感上的支持，给予一对一全程陪伴，同时在产程中经过助产士评估后为产妇提供非药物镇痛技术，如应用心理支持、情感安抚、穴位按摩、芳香疗法、呼吸放松、音乐疗法、导乐工具、温水淋浴、冷热敷、自由体位活动等方式来帮助产妇减轻宫缩的疼痛，并缩短产程。导乐师不参加或干预任何医疗和分娩活动、工作。**二、导乐分娩服务内容（包括但不限于）**1、服务形式：一对一陪产2、与产妇签订导乐陪伴知情同意书及服务协议合同；3、孕产期、分娩期的基本产程模拟及预演；4、孕期体操、分娩球的使用；5、孕期LK按摩、自由体位活动、拉玛泽呼吸法等指导使用等；6、指导产后护理和母乳喂养、育婴知识等。**三、导乐师岗位准入要求（包括但不限于）**1、导乐师必须取得专业机构认证的导乐师证书。2、服务承接供应商对所录用的导乐师要严格政审，保证录用人员没有犯罪记录。3、身体健康，无传染病，用工年龄符合国家规定。4、文字书写清楚，语言清晰，有较好的沟通能力。5、工作积极主动，有工作热情，有责任心、爱心、耐心、细心。6、导乐师必须完成相关岗位准入培训及相关考核合格。7、岗前培训：如导乐岗前理论培训（理念、职责、工作流程、工作要求、注意事项）、同理心技术培训、非药物镇痛及产后护理技术等。考核：完成岗位准入理论考核合格、同理心技术考核评价、非药物镇痛技术及产后护理知识宣教效果评价（穴位按压、冷热敷、耳穴按压、温水淋浴、音乐疗法、呼吸法、子宫按摩、母乳喂养、产后护理知识宣教等）**四、导乐师的日常工作要求：**1、穿统一工作服，仪容仪表整洁，佩戴工卡，符合医院仪容仪表着装规范要求。2、服从采购人单位分配，统一安排工作。3、遵守劳动组织纪律，格遵守医院有关管理制度，包括考勤制度、疫情防控制度、着装要求等。4、提供专业的导乐陪产服务，服务态度积极主动热情。5、导乐师在工作中应虚心接受医护人员的技术指导和质量监督。导乐师不参加任何医疗决定或干预任何医疗行为。6、导乐师每接受新的服务对象时，一定要向当班医护人员了解产妇禁忌及注意事项，方可进行指导陪伴。不准私自接待产妇或接受他人安排的工作。7、不得在上班时间干私活、睡觉、玩手机、闲聊，不得坐、卧在病床上，不得大声喧哗，为产妇创造维护安静利于待产和分娩的良好环境。8、爱护公物，不得挪用产妇及医院的用品私用。9、坚守岗位，工作期间不得擅离职守，如遇特殊情况，需向乙方管理人员请假并获得批准，乙方安排其他人员接替工作，并由乙方负责向产妇解释说明，获得理解配合，由此带来的问题由乙方负责解决。10、医护人员查看产妇情况时，导乐师应积极配合，不可打扰医护谈话和交代病情。11、配合医护人员密切关注产妇情况，发现异常及时向当班护士反映。12、作中注意保护产妇及家属的隐私，保守医疗机密，维护医院工作形象，禁止泄露隐私及医院工作机密，如有违反将追究法律责任。13、确保服务质量，每个产妇做好服务满意度调查，并定期进行总结改进。**五、服务基本流程：****1、第一产程导乐服务:**（1）建立关系：导乐师主动向产妇和家属介绍自己，并进行深入沟通，了解双方基本信息，建立相互信任，达成服务意愿。（2）环境介绍：主动介绍待产室及分娩室环境，帮助产妇和家属尽快适应环境，以减轻紧张焦虑情绪。（3）指导分娩知识：向产妇和家属介绍产程的过程，使产妇和家属了解分娩的大概过程，树立产妇分娩信心，鼓励家属参与到照顾产妇的活动中。如有医护人员检查，导乐师可指导产妇如何配合检查，安抚产妇，使产妇安心。（4）生活照顾：鼓励产妇合理进食、进水；督促产妇及时排尿并告知排尿的重要性；导乐师应及时为产妇擦汗、更换衣物及产褥垫等，保持床单整洁，促进产妇舒适。协助整理头发，避免凌乱。（5）放松镇痛及活动：为产妇提供减轻疼痛的非药物镇痛方法，如呼吸放松、分娩球、分娩凳、助行器、水疗、LK按摩、香薰疗法、自由体位活动、工具按摩、催眠放松休息等，帮助产妇找到适合的减痛方法。如产妇身体情况允许，经医护人员评估后，导乐师可给予产妇活动的建议，并陪伴或搀扶产妇走动，注意安全如防跌倒，劳逸结合保存体力。（6）协助安全监护：协助医务人员观察产妇是否出现异常情况，如面色异常、呼吸困难、异常腹痛及流血等，及时向医务人员汇报。**2、第二产程导乐服务：**（1）导乐师应陪伴产妇，随时关注产妇精神状态及心理变化，不得离开。（2）在宫缩间歇期提醒产妇适当饮水进食、帮助擦汗、按摩头部及手脚，放松休息，储备体力，为下一次用力做准备。（3）配合医护人员协助产妇正确用力，宫缩时鼓励产妇。（4）向产妇解释医护人员的操作，婴儿娩出后，及时安抚产妇情绪并向产妇表示祝贺。**3、第三、四产程及产后初期服务：**（1）告知产妇产后注意事项（2）助产士会将新生儿放在母亲胸腹部进行母婴皮肤接触，导乐师要协助产妇抱好新生儿，防止滑落，讲解早接触早吸吮的重要性，协助早吸吮早开奶。（3）新生儿父母对于初生婴儿会有许多问题，导乐师应耐心解答指导。（4）协助产妇排尿、子宫按摩，给产妇擦身、梳头、更衣等生活护理。（5）产后与医护人员共同将产妇送回产休区，安置休息。（6）如产妇需要产房中转剖宫产，导乐师协助产妇配合术前准备，等待手术并陪同护送到手术室，并在手术结束后协助护送返回病房，并协助术后母婴皮肤接触、早吸吮早开奶，指导母乳喂养知识、术后康复知识等。（7）在产妇住院期间，导乐师应再次访视，进行满意度调查，鼓励并指导产妇母乳喂养，并给予其他必要的指导六、**其他要求**1、安排足够数量的导乐师驻点服务，每天保证能提供3-4名导乐人员上岗2、24小时提供服务，每天白天至少安排1名导乐人员驻点产房，每周安排人员协助孕妇学校和助产门诊开展相关工作，如孕期分娩教育、导乐服务宣传等。3、安排一名项目负责人，每月统计导乐服务人数、陪产分娩情况、收费情况等数据，提交给医院。4、乙方负责人员管理、人力调配、满意度调查、服务质量整改等。5、定期进行工作质量总结，持续质量改进。6、接受采购人定期考核（见表1/2/3，初步拟定）。表1：导乐师服务质量年月考核汇总表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 得分标准（各项满意度均为100分） | 计算比例 | 应得分 | 实得分 |
| 服务评价 | 产妇满意度得分（所有被访患者平均分） | 50% |  |  |
| 需求科室满意度得分 | 50% |  |  |
| 考核总分100分 |  |
| 签名确认： |  |

表2：导乐师服务产妇满意度考核表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 得分 |
| 导乐师项目服务质量得分 |  |
| 导乐师服务态度得分 |  |
| 总分 |  |
| 评价人： | 时间：年月日 |

表3：导乐师服务质量考核表（需求科室评）为持续改进导乐师服务质量，切实提高服务效率，请您根据您的切身感受在相应满意度分值下打“√”，10分为非常满意，1分为非常不满意，同时恳请您对导乐师工作提出宝贵意见和建议！

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 评分 |
| 导乐师服务 | 仪容仪表（头发/工衣/胸牌/鞋子） | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 导乐师的素质(要求加费﹑包餐) | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 主动服务意识与责任心 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 导乐师专业技能熟练程度 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 导乐师观察能力情况 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 导乐师服从安排与协助精神 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 公司提供导乐师的及时性 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 公司对所反映问题或投诉的改进成效 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 主管解决科室相关服务问题的能力 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 导乐师服务整体评价 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 您最满意的导乐师： |  | 您最不满意的导乐师： |  |
| 建议： |  |
| 调查科室： 调查日期： |

 |
| 三、商务要求 |
| 1、服务地点：中山市中医院妇产科2、采购人拟定收费方式：2000元/次（预计每年开展量250例左右）3、服务期限：2年4、结算方式：按收费项目的固定结算比例结算（即每例结算金额=收费金额\*固定结算比例，如在服务期限内收费标准调整，结算金额按调整后收费标准与固定结算比例作相应调整。） |