|  |
| --- |
| 中山市中医院一对一导乐陪产服务项目采购需求 |
| 项目名称 | 一对一导乐陪产服务项目 |
| 使用科室 | 妇产科 |
| 数量 | 2年 |
| 预算金额 | 480万元 |
| **采购项目采购需求** |
| 一、技术要求 |
| **一、导乐陪产服务项目总体要求**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，帮助产妇减轻宫缩的疼痛，并缩短产程。导乐师不擅自参与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、经助产士评估同意后，与产妇签订导乐陪伴知情同意书及服务协议合同；3、提供围产期健康教育；4、产程中持续的心理、生理、情感上的支持，经助产士评估后在助产士指导下为产妇提供非药物镇痛技术；5、产后指导产后护理。**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，从事导乐师2年以上工作经验，有生育经验者优先。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）、陪产沟通技巧、身心照护、非药物镇痛、新生儿早期基础保健措施、母乳喂养指导及产后护理技术等相关培训。**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、服务礼仪、仪容仪表着装要求等。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。医护人员查看产妇情况时，导乐师应积极配合，协助保护产妇隐私，并不能干扰医护工作。6、导乐师每接受新的服务对象时，先向当班医护人员了解产妇情况和陪产要求，清晰陪产禁忌及注意事项，做好动态观察，配合医护人员密切关注产妇情况，发现异常情况及时向当班护士反映。7、工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。8、不准私自接待产妇或接受他人安排的工作。9、保持良好工作形象和工作状态，不得在上班时间干私活、睡觉、打瞌睡、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。10、爱护公物，不得擅自挪用产妇及医院的用品。11、坚守岗位，工作期间不得擅离职守，如遇特殊情况，需向中标人管理人员请假并获得批准，中标人安排其他人员接替工作，并由中标人负责向产妇解释说明，征得同意及理解配合，由此带来的问题由中标人负责解决。12、中标人确保服务质量，及时发现投诉苗头和隐患，并及时汇报和处理，如因导乐服务质量问题造成的后果和影响，由中标人负责妥善处理，如对采购人造成影响，采购人有权追究中标人责任。13、对每个产妇进行院内回访，调查服务满意度，并定期进行总结改进。14、登记导乐服务记录单，定期统计工作量，配合采购人分析导乐陪产分娩质量，并进行持续质量改进。**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，了解双方基本信息，建立信任，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；导乐师应协助产妇保持生活整洁，促进并保持产妇舒适度。（5）减痛及促进产程措施：为产妇提供减轻疼痛及促进产程的措施，帮助产妇找到适合的减痛方法。对于疼痛难以耐受有进一步镇痛需求的产妇，导乐师协助做好药物镇痛的照护。如产妇身体情况允许，经医护人员评估允许后，导乐师陪伴或搀扶产妇进行自由体位活动，注意安全如防跌倒。（6）协助安全监护：协助医务人员观察产妇和胎儿是否出现异常情况，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，持续提供支持，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，指导呼吸放松休息，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分娩体位及用力，鼓励安抚产妇。（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及家属表示祝贺。（5）按需配合医护人员其他工作。**3、第三、四产程及产后初期服务：**（1）产后协助落实新生儿早期基础保健各项措施，如及时戴帽子，协助进行母婴早接触、早开奶、早吸吮工作，协助产妇抱好新生儿，防止滑落，并讲解指导母乳喂养的好处。（2）协助产妇产后2小时护理。（3）告知产妇产后注意事项，耐心讲解宣教指导。（4）产后与医护人员共同将产妇送回产休区，安置休息。（6）如产妇中转剖宫产，导乐师协助产妇配合术前准备，陪同护送到手术室并陪家属共同等待手术，在手术结束后协助护送返回病房，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。1. **其他要求**

1、安排足够数量的导乐师驻点服务，临床保障至少4名导乐师，固定安排2名客服，一名负责门诊客服，协助开展孕教授课及预约导乐咨询相关工作，另一名负责住院部产前服务及产后回访。2、每天白天安排3-4名导乐人员驻点产房，协助产房人员工作，非导乐服务时间，服从采购人工作安排。3、加强对导乐人员临床培训和人员管理:为保障服务质量，我院对导乐师的资质要求较高，第三方除了负责提供符合要求的导乐师外，要持续投入培训，定期组织导乐师进行专业技能和心理学知识的培训，提升服务质量。要求机构加强对导乐师督导管理，加强和科室沟通反馈，每月组织沟通培训会议，针对存在问题进行整改总结，提高工作质量。4、保障导乐人力充分以及工作状态:根据分娩量合理调配人力，保障足够的导乐师，合理安排工作时间，避免过劳，保证良好工作状态。5、投标人近三年以来（以合同签订时间为准），具有医院导乐服务项目经验。6、24小时提供服务，夜班弹性安排人员，接到服务需求30分钟内到岗。1. 安排专职人员协助孕妇学校和助产门诊开展相关工作，协助建设孕教，包括人才培养、设备物资、场地及信息化建设、培训资源等方面投入，提高孕产教育质量，并协助完成孕教、助产门诊相关数据统计。

8、安排一名项目负责人，每月统计相关数据和质量分析报表，提交给采购人。9、中标人负责人员管理、排班、人力调配、满意度调查、投诉处理、服务质量整改等。提前一周提交人员排班。10、定期进行工作质量总结，持续质量改进。11、导乐工作所需的用具，由中标人负责购置，并根据临床工作需求进行更新添置。12、针对陪产时间较短的，采购方根据不同陪产时长制定补偿方案提交医院审核批准，并按需履约。如产妇或家属对费用或服务产生任何疑议，采购方负责解释善后并承担相应后果，并确保对医院不产生负面影响。12、接受采购人定期考核（见表1/2/3，初步拟定，考核条款按项目实际情况调整）。考核总分100分，90分以上为良好，85分以上为合格，80分以下为差。由需求科室和被访者对中标人服务质量进行考核，当考核得分﹤85分，每低1分扣罚当季服务费用的10%；当考核得分﹤80分：第一次出现时采购人对中标人提出书面警告，第二次出现要求中标人提交整改报告。若如出现三次评分﹤80分，采购人有权终止合同。13、如遇到投诉要求退费的，按采购人实际收费情况进行结算。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

|  |
| --- |
| **导乐师满意度调查（产妇）** |
| 1.产妇姓名 |
|  |
| 2.导乐师名字 |
|  |
| 3.当您进入产房，您对接待的导乐师服务态度是否满意？ |
| □ 是 |
| □ 否 |
| □ 一般 |
| 4.导乐师是否有主动向您介绍自己，并向您跟家属介绍产房的环境、管理要求和相关指引？ |
| □ 是 |
| □ 否 |
| 5.导乐师教了或者使用了哪一些非药物镇痛的方法与技巧以及生活照料？ |
| □ 指导呼吸 |
| □ 指导聆听音乐放松催眠 |
| □ 手法舒缓按摩 |
| □ 自由体位（摇摆骨盆、坐分娩球、跪趴、侧卧等） |
| □ 豆袋热敷 |
| □ 穴位按摩 |
| □ 芳香疗法（精油、香薰） |
| □ 舒适护理（擦汗、梳头、换衣服等） |
| □ 二便照护（提醒以及协助您上洗手间） |
| □ 饮食照护（提醒以及协助您喝水进食） |
| □ 水疗 |
| 6.导乐师是否指导您如何配合分娩？ |
| □ 是 |
| □ 否 |
| □ 一般 |
| 7.分娩后导乐师是否有告知母乳喂养的好处及重要性，并协助您进行早期肌肤接触和早吸允早开奶？ |
| □ 是 |
| □ 否 |
| 8.如果您再次怀孕，是否需要家属外的专业陪产人员（导乐）？ |
| □ 需要 |
| □ 不需要 |
| □ 无所谓谁陪产 |
| 9.您对分娩过程中，导乐师的服务态度是否满意？ |
| □ 是 |
| □ 否 |
| □ 一般 |
| 10.您对本次分娩的体验及评价如何 |
| □ 非常满意 |
| □ 一般 |
| □ 不满意 |
| 11.为提高我们导乐陪产质量，请您留下更多的宝贵建议，谢谢 |
|  |

表3：导乐师服务质量考核表（需求科室评）

|  |
| --- |
| **导乐师满意度调查（助产士）** |
| 1. 导乐师有没有干预医疗建议和医疗行为 |
|  |
| 2. 导乐师有没有擅自做超出职业范围的行为 |
|  |
| 3. 导乐师发生异常情况有没有及时汇报 |
|  |
| 4. 导乐师有无服从助产士安排 |
|  |
| 5. 导乐师有无挑单（挑产妇） |
|  |
| 6. 导乐师服务态度是否良好 |
|  |
| 7. 导乐师工作中是否注意保护好产妇隐私 |
|  |
| 8. 导乐师有无擅离职守 |
|  |
| 9.导乐师是否做好了产前宣教 |
|  |
| 10. 导乐师使用了哪一些非药物镇痛的方法与技巧以及生活照料？ |
| □ 指导呼吸 |
| □ 指导聆听音乐放松催眠 |
| □ 手法舒缓按摩 |
| □ 自由体位（摇摆骨盆、坐分娩球、跪趴、侧卧等） |
| □ 豆袋热敷 |
| □ 穴位按摩 |
| □ 芳香疗法（精油、香薰） |
| □ 舒适护理（擦汗、梳头、换衣服等） |
| □ 二便照护（提醒以及协助产妇上洗手间） |
| □ 饮食照护（提醒以及协助产妇喝水进食） |
| □ 水疗 |

 |
| 二、配置要求 |
| 中标人实行导乐工作需配套使用的相关用具并按需补充更新。 |
| 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（达到结算金额上限（480万元）或服务期限（2年），以先到者为准，合同终止）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。）5、保密条款：中标人在服务过程中获取有关采购人的资料、患者信息、数据等均属采购人之工作秘密，中标人及中标人人员需尽保密义务。在未经采购人同意或授权前提下，中标人不得向任何单位或个人泄露有关信息。如因中标人或中标人人员原因导致泄密事件发生，采购人有权追究中标人全部经济和法律责任，中标人应当赔偿因泄露相关信息资料导致采购人造成的损失（包括但不限于合理的调查、取证、存证、保全、保全担保、法律程序、律师及其他由此导致的费用、开支、损失或损害）。在本服务项目完毕之后，中标人在本条款项下的义务并不随之终止，中标人仍需履行其所承诺的保密义务，直到采购人同意其解除此项义务，或事实上不会因违反本保密条款而给采购人造成任何形式的损害时为止。 |