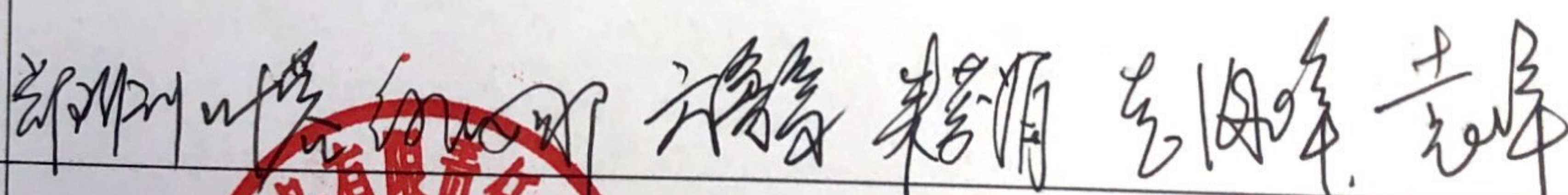

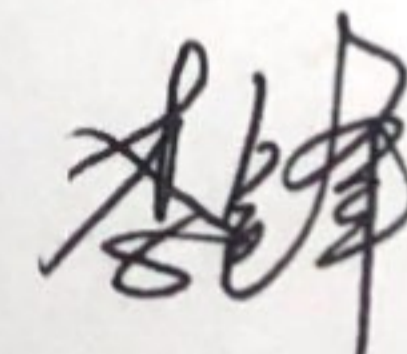

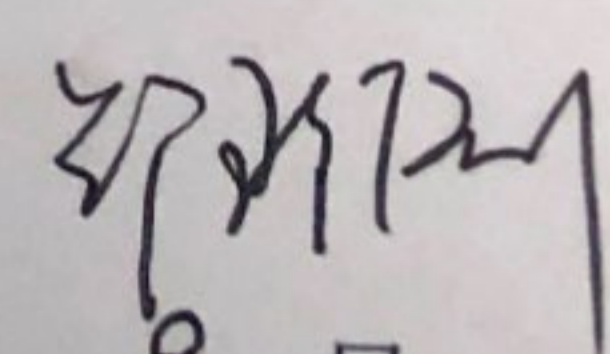


政府采购合同履行验收报告

根据政府采购合同（编号：11N57436772520238601）的约定，2025年1月9日，浙江科佳工程咨询有限公司受杭州市残疾人托管中心的委托，组织政府采购验收小组对杭州市残疾人托管中心护理外包，中标供应商浙江钱江养老服务有限责任公司提供的服务进行了履约验收，验收情况如下：

一、验收方案（见附件1）			
二、项目基本情况			
采购人名称	杭州市残疾人托管中心	供应商名称	浙江钱江养老服务有限责任公司
项目名称	护理外包		
履约时间	2024年1月1日-2024年12月31日		
项目类型	服务	合同签订金额	14280000.00元
三、验收人员（共7人）			
验收人员名称	单位名称	联系电话	
方鲁鲁	欧邦工程管理集团有限公司	15394291567	
来芬娟	浙江大学医学院附属第一医院	13958028666	
袁烽	上海中鑫建设咨询有限公司	18668106131	
徐飞娜	浙江鑫宙建筑有限公司	15068155626	
赵海峰	浙江省成套工程有限公司	13758140470	
郑伶俐	杭州市残疾人托管中心	15988173639	
叶蓉	家属	13357120099	
四、验收主要内容：			
分技术履约、商务履约两部分			
1 技术履约内容			
生活照料、护理文书、消毒管理、居室环境、安全护理、夜间护理、康复护理、团队管理、服务提升、家属满意度和重大活动保障服务、采购单位交办的其他工作。			
2 商务履约内容			
服务单位按合同约定提供正规发票，缴纳考核扣款，服务提升资金投入不少于合同总额的2%。			

赵海峰 来芬娟 袁烽 徐飞娜 郑伶俐 叶蓉

五、验收情况			
第三方参考说明	评级对象	评价结果	
	服务对象	<input type="checkbox"/> 优	<input checked="" type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
技术履约内容	履约验收内容	评价情况	理由
		生活照料、护理文书、消毒管理、居室环境、安全护理、夜间护理、康复护理、团队管理、家属满意度和重大活动保障服务、采购单位交办的其他工作。	<input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
商务履约内容	服务单位按合同约定提供正规发票，缴纳考核扣款，服务提升资金投入不少于合同总额的 2%。	<input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	服务满足招标文件要求
六、验收结论			
存在问题和改进意见			
验收小组意见	验收结论性意见： <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		
	其他需要说明的事项：		
	有异议的意见和说明理由		
签字：			
验收小组成员签字			
供应商确认	 授权人签字：  2025年1月9日		
采购人意见	 经办人：  2025年1月9日		

护理服务外包项目综合考评表

验收项目	
一、 护理服务质量考核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每天督促或协助养护员完成晨晚间护理：包括洗脸、刷牙(口护棒/每日)、洗澡擦身、更换衣物等； 2. 根据季节及养护员自身情况，做好皮肤清洁卫生工作，做到清洁、无异味； 3. 做到六洁（口腔、皮肤、会阴、肛门、四肢、头发），三短（头发、指甲、胡须）； 4. 衣着整洁，无明显污渍；根据活动要求统一着装； 5. 协助养护员如厕；活动能力欠缺者，协助其床上大小便； 6. 协助压疮或高危压疮者做好皮肤护理，建立翻身卡并做好记录：卧床者，每2小时更换体位；坐位者，每小时变换体位； 7. 养护员床单位保持清洁、干燥，无碎屑，无血渍、尿渍、污渍，起床后叠放整齐； 8. 做好饮食护理： <ol style="list-style-type: none"> ①根据养护员情况选择合理的饮食种类； ②进餐时注意观察，预防噎食、抢食事件； ③去餐厅就餐前后清点人数； ④督促养护员饭前便后洗手、饭后漱口； ⑤检查餐具清洁卫生。
60分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各单均用黑色水笔书写，文字工整，字迹清楚；书写准确、及时、完整；各页码题头填写完整、规范； 2. 护理文书不得涂改，书写错误时按书写规范要求进行修改； 3. 各类文书记录单（生命体征记录单、级别护理单、护理记录单、各类评估表等）按各类记录单要求进行书写； 4. 涉及到填写日期的单子，首行注明年月日，其余注明月日即可；同一页内如遇年份更替，应注明新的年份；页数不止一页的单子，应注明页码；所有记录在入托档案中按倒序排列，在退托档案中按顺序排列； 5. 护理记录单按要求连写三天，有异常情况随时记录；书写内容包括：心理精神状态、生活自理程度、睡眠情况、大小便情况、身体状况、治疗服药情况； 6. 文书必须按客观实际书写，不得造假，发现造假按不良事件处理； 7. 每次请销假应在护理记录单中具体说明； 8. 护理文书每月检查、存档。

消毒管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每楼层配备急救包（碘伏、酒精、棉签、纱布、鼻导管、伤口贴、水银体温计），确保物品在有效期内使用； 2. 物品消毒方式正确： <ol style="list-style-type: none"> ①地面、床头柜、座便器、电子体温计等每天消毒一次； ②血压计、听诊器、紫外线灯灯管等每周消毒一次，血压计袖带有污渍时随洗； ③紫外线、空气消毒根据实际情况调整消毒频次； ④抹布（护理台、餐桌、房间、卫生间台面、马桶）、拖把（居室、厕所、走廊）分类标记，晾晒规范、定期消毒； ⑤选用合适的消毒液、正确的配置浓度及消毒方式； 3. 居室每日通风；日常，室内紫外线照射消毒每周一次，紫外线灯、空气消毒机操作熟练； 4. 退托者房间需进行终末消毒； 5. 养护员毛巾、脸盆、水杯、牙杯保持清洁，每周六统一清洗、晾晒；棉被晾晒至少每月两次； 6. 各项消毒均登记在册，真实、及时、准确记录。
居室环境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居室环境安静、清洁、地面干燥无积水，物品摆放在指定位置，做到整洁有序； 2. 走廊、阳台、消防通道通畅不放杂物，无蜘蛛网； 3. 护理台不放私人物品，物品放置统一规范，保持整洁干净；仓库、值班室区域保持清洁有序； 4. 保持公共区域墙面整洁，不乱涂乱画乱贴； 5. 公共物品损坏及时报修，并做好登记； 6. 居室每月一次大扫除，可按区域分次进行，专册登记； 7. 规范使用电器设备，空调、风扇、电视机等电器人员离开应及时关闭。
安全护理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每班应做好各项交接工作，清点养护人员人数，做到准确无误； 2. 养护员在工作人员监护下活动，外出活动时，需有工作人员或家属陪同； 3. 管理责任到人，护理员对分管养护员要熟记面貌与姓名，熟练掌握分管养护员六知道（年龄、床号、护理要点、基础疾病、级别护理、饮食）； 4. 根据护理等级做好巡视工作：特级护理，不离护理员视线；一级护理，15-30分钟巡视一次；二级护理，一小时巡视一次；三级护理，两小时巡视一次； 5. 做好危险物品管理，宿舍区禁止出现刀具、剪、打火机、绳索、玻璃器具等危险物品；每班清点针线、剪刀、保护带数量，且做好交接，专柜上锁，专册登记；热水瓶、洗洁精、洗厕液、消毒液做到定点存放；开水间、仓库做到随时上锁； 6. 原则上禁止养护员携带现金、手机、电脑等贵重物品；如有特殊情况要求签署相关告知书，做好养护员家属携带物品的安全检查工作及解释工作； 7. 药品，由药房统一送至区组，护理员接收后进行双人核对，并由专人、专柜上锁保管，按医嘱合理安排用药时间，发药时按三查三对原则确保发

	<p>药到“胃”，观察药物副作用；</p> <p>8. 养护员及家属自带食品需检查后交由专人接收保管，专柜存放，并做好登记，定期发放；</p> <p>9. 各项应急设备处于备用状态（手电筒、制氧机等）；</p> <p>10. 规范应用各项操作技能，需要约束的养护员需遵医嘱进行约束；</p> <p>11. 护理员熟练掌握各类应急预案，了解发生意外事件的应急处理流程；</p> <p>12. 规范意外（不良）事件处理及上报；</p> <p>13. 熟悉消防安全相关知识，懂得灭火器使用与逃生自救等。</p>
夜间护理	<p>1. 仪表整齐，挂牌服务；养护员入睡前保持护理台有一名护理员值守；</p> <p>2. 了解养护员人数、去向、基本情况，以及特殊病情变化；</p> <p>3. 不擅自离岗、不打私人电话、不做私事、不看小说、不看电视、不高声谈笑，不提早下班，不在养护区内洗澡，不会客、不留客；</p> <p>4. 保持居室环境清洁、安静、安全，房间无障碍物，打开夜视灯；</p> <p>5. 上班时做到四轻，不穿高跟鞋和硬底鞋；</p> <p>6. 夜间主动巡视养护员，重残组每小时巡视一次；轻残组每 2 小时巡视一次，注意观察养护员睡眠、呼吸情况，若有异常及时上报；</p> <p>7. 及时协助高危压疮养护员翻身；协助养护员夜间上厕所，防止摔伤；活动能力欠缺者，协助其床上大小便，避免污染衣裤及被褥；</p> <p>8. 养护员若有夜间活动需有护理员看护。</p>
康复护理	<p>1. 活动指导师根据养护员残疾类别和实际情况，制定宿舍区康乐活动实施计划，一年开展 4 次康乐带教班，检查督促各组活动开展情况，做好检查记录；</p> <p>2. 活动指导师负责中心残疾人绿马甲项目的具体事务，根据中心制定的项目目标扎实落实各项工作；</p> <p>3. 活动指导师负责养护员、护理员各类活动策划，并做好通讯稿、微信等宣传；</p> <p>4. 护理员根据康乐活动安排计划，开展本组内的康乐活动。重残区养护员每周保证 3 次以上的户外活动，并做好各类活动记录；</p> <p>5. 到康复中心进行集中康复训练时，由护理员组织残疾人准时入场，负责来回路上的秩序及安全；</p> <p>6. 护理员在康复中心需注意公共卫生，不得随意吐痰，乱扔废弃物，同时协助教育残疾人注意卫生；</p> <p>7. 主动配合康复活动，残疾人有需求时及时协助（包括跨区协助），如上厕所、发脾气等；有特殊情况需要康复师知情的应及时告知；</p> <p>8. 遵守劳动纪律，不得私自聊天、看电视、玩手机等，配合康复师维持康复秩序。</p>

团队
管理

1. 注重礼仪：挂牌服务，仪表、着装符合要求，注意文明用语，接待家属热情、礼貌、不隐瞒入托情况，不收受财务；对养护员关爱、尊重，不得辱骂、取笑、指责抱怨；
2. 遵守劳动纪律：不干私活，不聚堆聊天，不吸烟，不拿残疾人财物，不吃残疾人食物，服从工作安排；
3. 抵制不良事件，发生不良事件导致养护员伤害的参照意外事件处置；
4. 积极参加业务培训，按要求修满相应学分；积极配合业务知识提问（针对入职3个月以上），不推诿，不逃避，能准确回答；伤害的参照意外事件处置；
5. 注重养护员隐私：不在公众场合随意讨论养护员病情，不拍摄养护员正面影像资料并随意发布；
6. 人员配置：团队配置比例符合要求，护理团队应包括：养护部主任1名，护理科长9名，活动指导师2名，其余为护理员；
7. 日常质控：建立内部质控体系，每月至少组织或参加两次针对全体养护区护理质量自查，做好晨晚间及夜间巡视工作，并提供相应台账；
8. 对中心反馈的护理质量问题进行限期整改。整改措施传达到位，并及时跟进措施落实情况；
9. 养护部科（组）长，认真履行科（组）长岗位职责，配合中心护理质量检查，根据检查结果及时进行工作整改；
10. 养护科长要求在护理组内办公，不随意脱岗，每月对养护科长的出勤情况、护理服务指导能力、服务意识、质量检查整改情况、楼层管理能力、家属沟通回访情况进行评价考核；
11. 培训
 - ①做好全年护理员培训计划，每月至少组织一次的各层级护理员培训及考核，内容涵盖入职培训、业务知识、技能操作等；
 - ②新护理员及新科（组）长上岗前经过岗前培训，并有交中心备案的相关岗前培训书面资料，考核合格后方可上岗，并做好相应记录；
 - ③每月总结当月工作，形成工作报告上交中心；
 - ④每月至少组织一次全体护理员大会，抓思想道德建设，贯彻工作方针政策；
 - ⑤提供培训相应台账；
12. 团队活动：每季度开展员工团建，丰富员工业余活动，促进团队凝聚力；
13. 突发事件管控：具备处理突发事件的能力（物资配备、人员配置、场所安排等方面），有应对方案。

服务
提升

1. 为提高护理服务质量，投标人应建立护理培训体系及激励机制，每年应投入不少于外包服务费的 2%（包含在投标总价中）用于护理团队人员的培训、奖励、考核、各类竞赛、活动的开展，养护区康乐活动所需要的器材采购、师资培训，以及养护员园区内辅助性就业的岗位津贴支付；
2. 制定护理团队激励制度，服务提升经费可用于每月评选优秀护理团队及优秀护理组长，对好人好事，参加各级竞赛得奖等进行奖励，并做好相应台账；
3. 制定护理团队培训计划，每月开展培训活动。服务提升经费可用于购买操作用具，出版印刷自编教材，及聘请专家进行专业培训等，并做好相应台账；
4. 组织护理团队竞赛，服务提升经费可用于布置环境，聘请评委，发放奖金等，并做好相应台账；
5. 为中心入托残疾人开展宿舍区康乐活动，服务提升经费可用于购买康乐活动用教具及聘请专业师资授课；为中心绿马甲提供园区内模拟就业岗位，并发放绿马甲及岗位负责人津贴，并做好相应台账。

二、每月护理质量考核

三、家属对护理服务的满意率

履约验收小组签字：

王明 李海峰 蔡明 李军 魏静 孙明