重庆市职业病防治院9S管理暨人文素养提升培训服务招标邀请书

一、**项目概况和项目内容**

**（一）项目概况**

为落实了切实落实《国务院办公厅关于建立现代医院管理制度的指导意见》（国办发〔2017〕67号）、国家卫生健康委员会等6部委《关于开展建立健全现代医院管理制度试点的通知》（国卫体改发〔2018〕50号）、《重庆市人民政府办公厅关于印发重庆市健全现代医院管理制度实施方案的通知》（渝府办发〔2018〕106号）、重庆市卫生健康委员会《关于开展建立健全现代医院管理制度试点的通知》（渝卫发〔2019〕27号）和重庆市第六人民医院《关于印发建立健全现代医院管理制度实施方案的通知》（重职院〔2019〕146号）等文件精神，持续深化公立医院综合改革，切实转变工作作风，优化工作流程、规范员工行为、改进医院服务，进一步提升患者满意度，促进医院良性快速发展，决定开展9S管理暨人文素养提升培训工作。

以9S管理与人文素养提升培训为抓手，以提升服务质量为核心，持续推动公立医院综合改革向纵深发展。结合建立健全现代公立医院制度建设工作，以促进执业行为、定置管理、安全管理、库房管理和员工文明礼仪的标准化为目标，提升员工的服务意识、素质和素养，营造一个干净、整洁、有序、安全的工作环境，提高医院服务质量，提升患者和员工满意度。

**二、项目内容**

（一）9S管理主要内容

1.整理(SEIRI)：区分要用和不要用的，不要用的清除掉。

2.整顿(SEITON)：要用的东西按规定定位、定量地摆放整齐，明确标识。

3.清洁(SEIKETSIJ)：清除工作场所内的脏污，并防止污染的发生，维持整理、整顿、清扫的结果，保持清洁明亮的工作环境。

4.规范（STANDARDIZE）：建章立制，统一标准。

5. 素养(SHITSIJKE)：每位职工养成良好习惯的遵守规则，从思想上、行动上养成好习惯，有美誉度。

6.安全(SAFETY)：一切工作均以安全为前提，管理上制定正确作业流程，配置适当的工作人员监督；对不合安全规定的因素及时举报、消除、制止；加强作业人员安全意识教育；签订安全责任书。

7.节约(SAVING)：减少企业的人力、成本、空间、时间、库存、物料消耗等因素，内部挖潜，杜绝浪费。

8.服务(SERVlCE)：培养服务意识，加强窗口单位礼仪及服务规范化培训，做好各项服务工作。

9.满意(SATISFICATl0N)：树立终生学习的理念，深入学习各类知识，相互学习，取长补短，提升综合素质。

（二）人文培训主要内容

以“感动式服务”为主题，开展系列人文素养提升培训，包括医患沟通技能、现代医院服务理念、服务礼仪等内容。

（三）项目实施方式

9S管理和人文素养提升培训通过招标聘请专业的医院管理咨询公司开展。9S管理，采取以点带面，点面结合，以线下为主，线下与线上相结合的方式；人文素养提升采取全院范围内开展的专题培训方式。拟采用竞争性磋商的方式确定9S管理暨人文素养提升培训项目服务商。

**二、项目编号、项目名称、资金来源、预算金额及采购方式**

（一）项目编号：2019042

（二）项目名称：9S管理暨人文素养提升培训

（三）资金来源：预算内资金

（四）项目预算金额：29万元

（五）采购方式：竞争性磋商

**三、投标人资格要求**

（一）基本资格条件

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、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。

（二）特定资格条件

须为在中华人民共和国境内具有独立承担民事责任能力的且经营范围中具有医院管理咨询经营范围的法人公司。

**四、投标、开标有关说明**

（一）**提交响应文件及报名时间截止时间：2019年9月19日(17:30）**

**（二）招标文件的获取：凡有意参加投标者，请于上述时间，持营业执照副本复印件、开户许可证复印件、单位介绍信及身份证原件在重庆市职业病防治院财务科报名。响应文件的正本、两副本单独装订成册，统一密封在一个信封内，信封上注明项目名称和编号、供应商名称及联系人电话。信封的封口应加盖供应商公章或法人授权代表签字。若正本与副本不符，以正本为准，电子文件与纸质不符，以纸质文件为准。**

（三）开标时间及开标地点：

磋商开始时间及地点：**最终以电话或短信通知为准**。

**五、联系方式**

联系人：刘小强

电 话：（023）61929183

地 址：重庆市南岸区方南城大道301号

**六、项目实施周期与范围**

（一）9S管理实施周期与范围

初步定为2个月（以开始时间计算两个自然月），整个培训团队辅导工作日21天次，其中首席专家达14天次，分两个阶段实施。

第一阶段（第一个月）：选择部分窗口及科室：6个窗口部门（挂号收费室、导医分诊、药学部、实验医学中心、医保服务窗口、安全保卫人员）、2个病区（内外科系列各一个）、9个行政后勤部门（后勤保障科、安保科、院办、财务科、人事科、医务部、护理部、中毒办、质管办）为重点深入辅导9S管理，采取现场调研、集中培训、现场辅导、标准化服务体系构建、内训师队伍的建立等方式，重点辅导服务品质及服务体系建设。

第二阶段（第二个月）：对首轮科室进行跟进强化，有选择重点深化。并在全院范围内推广、铺开，涵盖所有科室，使9S管理标准化、常态化。

（二）人文素养提升培训实施周期与范围

培训分两批开展，每次三天，每天进行6个学时授课，共计6天36个学时。两批培训分别在“9S管理”培训辅导的第一、二阶段中另选取3个工作日进行。

每批参培人员200余人（由医院根据培训内容安排相应人员参加），采用PPT、故事分享、案例剖析、小组讨论、影音教学、情景扮演、视频回放等多种形式。内容包括：“做一个有温度的医者”、“医患沟通技能实战训练3小时”、“修阳光心态做最好自己-敬业精神修炼”、“现代医院服务理念与服务礼仪”等。

其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

**七、预期成果**

（一）受辅导科室环境明显美化，规范、整齐有序；

（二）改善员工精神面貌，提升医院服务水平与形象。

（三）患者满意度有明显提升；

（四）制定9S管理系列规章制度。

（五）力争参加明年国家卫健委、健康报“进一步改善医疗服务行动计划擂台赛”中获奖。

（六）转变员工服务观念，提升服务能力，提高医学人文素养。

**八、双方的责任与义务**

（一）甲方负责本次培训的组织工作，成立活动协调组，做好宣传发动工作，确保培训顺利进行。

（二）甲方负责培训场地落实及课程时间安排，落实全体员工分层次、分批次参加相应培训，并负责培训期间的指导、监督、协调和服务工作。

（三）甲方负责提供乙方食、宿、交通，并为乙方提供必要的办公场所。

（四）乙方负责本次培训的项目负责人为乙方的首席培训师，每次均由首席专家带队，其他参加培训的培训师必须具有相应的培训资质，保证培训质量。

（五）项目进行过程中，双方采用问卷调查的方式调查培训实效及职工满意度，根据满意度可调整培训方案。

**九、其他**

（一）投标人必须在投标文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及招标文件其他条款的要求。

（二）投标人需提供以下材料原件及复印件：

法人证书、营业执照、项目负责人及项目实施参与者相关资质材料。

**十、其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。**