第三方陪护服务要求及商务要求

一、总体要求

1、在院方提供的服务范围内开展陪护服务，服务人员不得同时从事和参与医院内的其他服务项目。

2、需24小时提供护理服务人员，全年均可安排人员上岗服务。

3、本项目需派陪护人员需经过专业培训，持有符合《四川省医疗护理员培训工作方案（试行）》有关规定的医疗护理员证书，具备基本的医学知识和护理技能。身体健康，无传染性疾病，无基础疾病，无精神障碍，上岗前必须有在二甲以上医院进行健康体检报告，上岗后每年进行一次健康体检。无刑事违法或处分犯罪记录。人员年满18 周岁，不到60周岁；小学文化及以上，能识字、写字，具备良好的职业道德和服务意识，尊重患者的隐私和权利，工作认真负责、耐心细致。

4、陪护公司(供应商)须积极组织陪护人员参加岗前培训考核和岗位培训考核，所有为医院患者提供陪护服务的人员应经培训考核合格后上岗，供应商为陪护人员提供服务时佩戴的公司统一证件和工作服。

5、陪护公司(供应商)在医院范围内开展陪护项目管理活动时，其使用的印章、标识、标牌、各种宣传资料不得以医院名义，不得向患者和家属做出与医院有隶属、代理等关系的误导宣传，陪护公司人员着装配饰也应当明显区别于医院员工所使用的服装及配饰，以免患者及家属产生混淆。

6、供应商依法与所属护理员建立劳务用工关系并签订协议，陪护人员与采购人不发生任何人事隶属关系。

7、供应商必须购买相应的陪护供应商业保险，以降低所属护理员在提供陪护服务过程中的意外风险。

8、供应商负责解决与陪护人员的劳务或劳动纠纷、与患者因生活陪护发生的纠纷；给陪护人员提供保险等国家福利。

9、供应商与护理员、患者签订三方协议，护理员与患者、患者亲属之间产生的纠纷由供应商负责，由此给医院造成的不良影响或损失由供应商负责。因陪护在提供服务的过程中造成患者及他人的人身和财产损害或不良的社会影响等，由供应商承担相应的经济赔偿及法律责任，采购人不承担连带责任。

10、供应商应公示收费项目并向患者提供有效票据，严禁陪护人员私自向患者及家属收取小费等。

11、供应商应对现场服务人员建立书面或电子档案，包括但不限定于个人简历、证书、职称及资质、健康证及资信等，保证服务人员有据可查，具备可追溯性。所有服务人员必须持有效健康证明上岗，不得超期使用健康证明，建立从业人员卫生档案。

二、护理员生活照护服务内容

1. 基本要求
2. 具有一定的文化程度、沟通能力、协作意识和人文关怀素养。
3. 身体健康、品行良好、有责任心、具备良好的职业道德。
4. 熟悉并遵守医院相关规章制度,举止文明、态度和蔼、着装整洁。
5. 具备履行医疗护理员岗位职责所必需的理论知识和实践技能。
6. 尊重关心爱护患者,维护患者权益,保护患者隐私。
7. 在医务人员指导下,协助提供助餐、助洁、助浴等生活照护服务。
8. 严禁替代医务人员从事医疗护理专业技术性工作。
9. 清洁照护服务内容：1.整理病房环境,定时通风。2.协助整理床单位,按需更换床上用品。3.协助晨晚间护理,包括梳头,清洁面部、口腔、会阴部和手足部。4.协助洗头、沐浴或擦浴。5.协助更换衣物。6.协助清洁活动义齿,修剪指(趾)甲。7.注意事项：①观察患者反应,出现异常情况及时报告医务人员。②动作轻柔,保护患者隐私与安全,注意保暖。
10. 饮食照护服务内容：1.协助餐前洗手、准备就餐环境。2.协助准备进食所需用品。3.协助摆放适当进食(水)体位。4.协助进食(水)。5.协助餐后清洁及整理。6.注意事项：①协助患者进食(水)前,与医务人员确认患者饮食有无禁忌。②注意食物(水)的温度、进食(水)的速度和量。③患者出现吞咽困难、呛咳、恶心、呕吐等情况,及时报告医务人员。
11. 睡眠照护服务内容：1.协助做好睡前准备,拉好床档。2.协助调整适当的睡眠体位。3.协助盖好被服,观察患者入睡情况。4.注意事项：①注意观察患者的骨折部位、伤口、皮肤破溃处是否受压,以及患者的各种管路是否打折、受压等。②注意观察患者睡眠过程中是否出现呼吸不畅、失眠等情况,如有及时报告医务人员。
12. 排泄照护服务内容：1.协助选择适当的如厕方式,并完成如厕。2.协助床上使用便盆或尿壶。3.协助便后清洁,按需更换医用保护垫等用品。4.必要时协助留取大小便标本。5.协助观察会阴、肛周等皮肤是否出现发红、破溃等情况。6.注意事项：①注意患者排泄习惯,帮助其适应住院期间的排泄方式。②如厕过程中保护患者隐私,关注其平衡能力及稳定性,注意安全。③如厕过程中患者如有不适或出现跌倒、管路滑脱等情况,及时报告医务人员。
13. 移动照护服务内容：1.协助采取合适体位并定时变换。2.协助床上移动。3.协助肢体主动或被动活动。4.协助使用平车、轮椅等工具移动患者。5.协助上下床活动。6.注意事项：①注意节力、安全原则。②注意在患者移动时保护各种管路,发现管路打折、牵拉、脱出等情况,及时报告医务人员。③变换体位时,保护局部皮肤,发现伤口或受压部位出现异常情况,及时报告医务人员。④在患者移动过程中,注意避免发生跌倒或坠床等。
14. 服务要求

1.供应商需在医院派驻管理人员，负责对陪护人员的日常考核、管理、培训及处理突发事件。陪护人员上岗前，管理人员需将陪护人员的身份证、健康证及培训上岗证明资料递交至医院进行备案；

2.陪护人员不得擅自离岗，如发生离岗引起的各类投诉或不良事件，供应商应承担全部责任。因陪护病人引起的纠纷，由供应商负责处理并承担全部责任；

3.做好个人卫生工作，完成一个病人的陪护服务后，及时洗手，防止交叉感染；

4.做好病人的卫生、床位整洁和生活照料等工作；礼貌周到的服务病人，不随意漫骂病人及病人家属；

5.注意保持医院的安静环境，不在楼层内大声喧哗；工作时间内，不擅自离开工作岗位或与其他无关人员闲谈；

6.在工作时间内不随意串岗，不做与工作无关的事情，如：看报、看杂志、打毛线、听音乐、打私人电话、介绍其他服务等；

7.不向病人或病人家属索取小费、食物及其他物品。不用病人的杯子、器皿等其他物品做为自己私用；

8.严格按照陪护服务内容和工作操作程序为病人做好生活料理，不从事护士的工作；

9.供应商应根据分级照护标准制定服务方案，方案中含不同服务人群的服务项目、服务内容及收费标准（患者的单天（24小时）收费标准，服务时长不足24小时的，按实际服务时长/24小时计算当天费用）。结算方式应明确公示，费用应合理透明，不得存在乱收费现象。

三、商务要求

1.服务地点：采购人指定地点

2.服务期限：服务期一年。由后勤保障部和护理部共同进行考核。

3.考核标准：采购人每月对患者及医护人员进行陪护服务满意度调查（详见附件1：住院患者对陪护工作满意度调查表、附件2：医护人员对陪护满意度调查表），如满意度调查连续三个月低于80%，合同不再续签；采购人定期对陪护服务工作质量进行考核（附件3），按照落实率＜60%者则病区陪护人员不被允许次月继续在原病区开展陪护工作，连续两月落实率＜60%者不被允许在我院开展陪护工作。

4.供应商须保证在医院服务的管理人员及陪护人员数量≥15人（提供人员清单并附上相关证书），有应急保障预案(包含但不限于：应急预案、紧急突发事件的处理措施、紧急资源调配能力)。

5.可根据项目实际情况提供增值服务。

**附件1**

患者对陪护工作满意度调查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 分值 | 得分 |
| 1. 陪护人员仪表仪容是否规范
 | 5 |  |
| 1. 陪护人员的态度是否友善、微笑服务
 | 10 |  |
| 1. 陪护人员工作是否主动
 | 10 |  |
| 1. 陪护人员是否讲卫生
 | 10 |  |
| 1. 陪护人员是否不嫌脏、不嫌累
 | 10 |  |
| 1. 陪护人员是否经常干私活（耍手机、看电视、打瞌睡、长时间离开、串病房等）
 | 10 |  |
| 1. 陪护人员是否主动跟患者交流
 | 5 |  |
| 1. 陪护人员是否及时与家属沟通患者情况
 | 5 |  |
| 1. 对陪护公司收费是否满意
 | 5 |  |
| 1. 陪护人员是否额外收取费用或物品
 | 5 |  |
| 1. 陪护公司主管是否经常指导督促陪护工作
 | 10 |  |
| 1. 陪护工作是否专业到位
 | 5 |  |
| 1. 对陪护工作的总体满意度
 | 10 |  |
| 总分 | 100 |  |
| 1. 您的意见和建议：
 |

**附件2**

医护人员对陪护满意度调查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项 目 | 分值 | 得分 |
| 1. 陪护人员着装是否规范、整洁  | 5 |  |
| 2. 陪护人员语言是否规范、是否微笑服务 | 5 |  |
| 3. 陪护人员对患者是否有爱心 | 5 |  |
| 4. 陪护人员对患者的照顾是否专业到位 | 5 |  |
| 5. 患者床单元是否整洁、物品摆放是否规范 | 5 |  |
| 6. 陪护人员是否经常干私活（耍手机、看电视、打瞌睡、长时间离开、串病房等） | 10 |  |
| 7. 陪护人员是否主动与医护人员报告患者情况 | 5 |  |
| 8. 陪护人员是否干涉医疗护理工作 | 5 |  |
| 9. 陪护人员是否配合医护人员的工作 | 5 |  |
| 10. 陪护人员是否维护医院和科室的利益  | 5 |  |
| 11. 陪护人员是否遵守医院及科室相关规章制度 | 5 |  |
| 12. 陪护公司主管是否经常指导、检查陪护工作 | 5 |  |
| 13. 陪护公司对陪护培训是否到位 | 5 |  |
| 14. 公司陪护人员是否存在挑选患者现象 | 5 |  |
| 15. 陪护公司派遣陪护是否及时 | 5 |  |
| 16. 公司主管处理科室陪护问题是否及时有效 | 5 |  |
| 17. 陪护公司收费是否合理 | 5 |  |
| 18 公司陪护人员是否存在额外收取患者费用或物品现象 | 5 |  |
| 19. 您对科室陪护工作总体是否满意 | 5 |  |
| 总分 | 100 |  |
| 20. 您的建议和意见： |

**附件3**

陪护服务质量考核评分表

|  |
| --- |
| 科室： 考评日期： 督导人员： |
| 检查项目 | 科室结果 | 护理员姓名及结果 |
|  |  |  |  |  |
| 1.仪容仪表 | 1.1 护理员个人卫生：洗手、修剪指甲、整体清洁 |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 着装规范：头发整洁、着工作服、佩戴服务牌/陪护证、不穿拖鞋 |  |  |  |  |  |  |
| 2.工作态度 | 2.1 态度和蔼、仪表大方、礼貌待人、用语规范 |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 服从管理、文明陪护 |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 严守医疗秘密，尊重患者的权利，保护患者隐私 |  |  |  |  |  |  |
| 2.4 陪护证与实际护理床号相符合 |  |  |  |  |  |  |
| 3.陪护服务 | 3.1 床单整洁、床下无杂物 |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 床头柜物品摆放规范 |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 患者用品清洁、整齐放置 |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 患者口腔清洁无异味 |  |  |  |  |  |  |
| 3.5 患者头发整洁无异味 |  |  |  |  |  |  |
| 3.6 及时协助翻身，患者皮肤无新增破损、无受压 |  |  |  |  |  |  |
| 3.7患者导管通畅无受压、折叠 |  |  |  |  |  |  |
| 3.8 患者体位舒适 |  |  |  |  |  |  |
| 3.9 定时为患者身体清洁无异味 |  |  |  |  |  |  |
| 3.10 患者指甲符合规范 |  |  |  |  |  |  |
| 3.11 协助男患者剃胡须 |  |  |  |  |  |  |
| 3.12 患者衣着舒适 |  |  |  |  |  |  |
| 3.13 与患者沟通，了解患者情绪 |  |  |  |  |  |  |
| 3.14 协助患者进食 |  |  |  |  |  |  |
| 3.15 严守工作岗位，未擅自离开病房 |  |  |  |  |  |  |
| 3.16 未超范围服务 |  |  |  |  |  |  |
| 4.公司管理 | 4.1 针对医疗护理员，有岗前培训、每月进行岗位技能、职业道德、医院感染管理、消防安全等强化培训 |  |  |  |  |  |  |
| 4.2 每月对管理人员进行培训 |  |  |  |  |  |  |
| 4.3 对医疗护理员进行备案 |  |  |  |  |  |  |
| 4.4 身份证有效 |  |  |  |  |  |  |
| 4.5 健康证信息准确，有效 |  |  |  |  |  |  |
|  | 4.6 培训合格证书信息准确，有效 |  |  |  |  |  |  |
|  | 4.7 病患陪护等级的分级标准、服务内涵、服务项目在病房醒目位置公示，病区公示医疗护理员信息与实际相符 |  |  |  |  |  |  |
| 4.8 签订三方陪护协议,并交患者留存 |  |  |  |  |  |  |
| 4.9 按公示标准收费：小组制/一对一 |  |  |  |  |  |  |
| 5.质量管理 | 5.1 患者/家属满意 |  |  |  |  |  |  |
| 5.2 无相关服务投诉 |  |  |  |  |  |  |
| 6.安全生产 | 6.1 医疗护理员未携带易燃易爆及其它危险品 |  |  |  |  |  |  |
| 6.2 医疗护理员未违规使用电器 |  |  |  |  |  |  |
| 落实率(%) |  |  |  |  |  |  |
| 接受检查者签名 |  |  |  |  |  |  |
| 一、检查说明： |
| (一) 符号意义：“√”表示正确（或完整），各项完全相符；“×”表示不正确（或不完整）， 有一项不符均属之；“NA”表示不适用或不涉及 |
| 二、计算公式 |
| （一）医疗护理员服务管理落实率（%）=检查完全正确（或完整）项目数/（总的检查项目数-不适用项目数）×100% |
| （二）单项正确或完整率（%）=各单项检查结果正确（或完整）人数/（总的检查人数-不适用人数）×100% |