一、项目名称

富顺县中医医院陪护服务采购项目

二、服务内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务年限 | 备注 |
| 1 | 医院陪护服务 | 合同年限：1年；根据考核表进行每月考核，如考核不合格，我院有权终止合同，重新实施采购。 | 1.成交人每年向我院每年缴纳使用水、电、清洁卫生、办公室租赁费等培训费，于签订合同后30日内全额缴纳培训费。2.成交人在经营活动中自负盈亏，接受我院主管部门人员的监督考核，按监督考核标准进行惩处，每月以考核确认单到医院财务科缴纳罚金。 |

三、服务要求

1、人员要求

（1）成交人提供的生活护理人员（护工）应身体健康，无传染性疾病无残疾，无犯罪记录及不良嗜好，初中以上文化程度，男性18-59岁，女性18-55岁（注：特殊情况需经我院同意），服务意识强，语言表达清楚，具有较强沟通能力（提供承诺函）。

（2）严格按照四川省卫生厅《关于加强和改善医疗机构护工规范化管理的通知》要求，所有护理员均须取得国家或地方人力资源管理部门认证的职业资格证书。同时均须经过我院指定部门的理论培训和临床实习考核合格后，方可统一着装，挂牌上岗。

（3）成交人对所有人员建立档案备案；不超过1年进行一次身体检查，确保健康执业（检查费用由成交人承担）；人员流动变化，必须符合上述要求，并经科室同意后方可上岗。

（4）成交人须将服务于各病区备案护工信息进行公示，内容包括护工照片、姓名、年龄、学历、护工从业年限、服务内容、服务费用等，供患者及家属知情。将《护工岗位职责》《护工服务内容》《护工服务规范》）、各类岗位职责、工作流程及突发事件应急预案等内容公示上墙，接受社会监督。

（5）成交人须与陪护工人建立劳务或劳动关系，按照国家及地方相关法规提供相关福利待遇（不得低于四川省最低工资标准，为职业陪护员办理团体意外险及责任险），我院与成交人的陪护人员无任何劳动、劳务关系。陪护工人和患者提供服务期间遭受人身损害或致他人伤害的，由成交人承担全部法律责任,我院不承担任何连带责任。若给我院造成经济损失的,由成交人全额赔偿。陪护人员和病人或家属发生纠纷或陪护工人的劳资纠纷均由成交人自行负责处理，与我院无关。

（6）成交人为本项目组建的管理团队（专职现场经理和现场主管），应拥有三级综合医院陪护管理经验，具有医学、护理背景；专职现场经理1人，现场主管1人，且均不能由陪护工人兼职，且在服务过程中必须保证现场管理人员的连续性（必须保障专职现场经理或现场主管1人在现场），且管理人员如因特殊原因需调整，须书面报我院审批同意后方可进行人员调整。

2、培训考核要求：

（1）成交人须对定期对陪护工人进行陪护技能培训并建立陪护技能培训台账（院感、基础护理、消防安全培训台账）。

（2）定期接受我院主管人员的培训和考核，考核结果由我院部门备案留存，连续两次考核不合格的人员，我院有权要求成交人与其终止其在本项目中继续服务。

（3）成交人管理团队须每月一次对全院病区陪护工作进行访视，与各科室护士长就陪护工作等情况进行沟通，并形成书面记录；针对工作中存在问题制定有效的整改方案或意见，组织实施及评价，并将整改情况及时向我院护理部和临床护理单元反馈。专职现场经理每月一次主动与护理部就陪护工作进行专项沟通,听取护理部对现场工作的意见，并根据护理部要求一起对护工临床工作进行查房。

3.服务要求

（1）服务响应速度：成交人对我院全院有陪护需求的患者提供服务的能力，能接收安排现有需求的患者,派遣人手充足，接到电话通知后2小时内人员安排到位。开展整体陪护配置的护理员数量与所服务患者总数之比不得超过1:2.5；不能因人员数量不够或陪护工人更换造成患者或家属满意度下降。

（2）工作纪律：成交人提供的陪护人员在医院陪护过程中应当遵守医院管理制度。陪护人员之间不得拉帮结派，不得争吵，不得打架酗酒，不得烧饭炒菜，不得索要病人饭菜，不得擅自向病人及其家属索要小费，不得私自叫自己的亲属或同乡参加院内陪护，不准擅自将亲朋好友留宿医院；不得方言待病人；不得谩骂病人，要礼貌待人；不得随意请假，须经现场管理人员同意后方可，管理人员请假必须经采购方主管人员同意；不得在工作区域或工作时间吃零食，抽烟；不得私自出借病房物品；不得离开工作岗位与无关人员闲谈；不经允许不得离开工作区域楼层；不得将病人的杯子，盛器等其他物品私用；不得将当天的护理工作拖延到第二天；不得在楼层大声喧哗；不得随意用病员布件当抹布；不得在站立服务岗位上坐式服务；不得在病房内洗涤私人物品及衣服；不得在工作岗位上看报看杂志；不得在病房内看电视，听音乐，拨打私人电话，翻阅病人物品；不搬弄是非，在工作时打瞌睡；不允许自己管辖范围内有浮尘，杂物；不穿脏的服装上岗；不得学病人说话，讥笑病人及医护人员；不得在公众场合顶撞领导及医护人员；不得损坏病房设备，不允许着工作服外出；工作时间不得穿拖板鞋、高跟鞋和响底鞋，女性员工不得留长发并保持头发清洁无异味，不得留长须；护工勤剪指甲，保留指甲缝无污物。

（3）工作内容

①在科室主任和护士长的指导下，成交人的直接管理下，负责病人的生活护理服务相关工作。统一着装，挂牌上岗，仪容仪表整洁端庄，上班精神面貌好，掌握沟通和接待礼仪技巧，热情礼貌的接待患者，患者家属，探访人员等。

②保持病房整洁，空气新鲜及安静，室内无异味。厕所无异味，无污垢，无堵溢现象。保持床单元清洁，平整，桌面，椅面，地面无杂物。照顾病人的生活起居协助病员自身的清洁工作，如：洗脸，漱口，洗头，洗脚，洗澡等；帮助病人进食，饮水，大小便，翻身，功能锻炼。护送、协助病人进行检查，理疗，治疗康复活动；负责清洁病人的脸盆，茶具、痰盂，便盆等生活用具；对重危患者保持口腔清洁，保持皮肤清洁，防止褥疮发生；保持床单元的平整，清洁，干燥定时给病人翻身按摩及被动活动，肢体动作轻稳，有效预防褥疮；对肺炎患者，定时翻身拍背，每2-4小时1次，防止分泌物和呕吐物吸入呼吸道，协助病人做有效咳嗽：深呼吸，咳嗽、排痰；防止意外损伤，对烦躁不安或神志不清者加防护栏，防止坠床；能初步识别患者的病情及情绪变化，发生安全（不良）事件，如患者跌倒、坠床、压力性损伤、导管脱落、噎食等应立即告知医护人员，不隐瞒。

③掌握基本的急救技术，包括心肺复苏、噎食的处理，跌倒、坠床、压力性损伤的防范和处理，火灾应急处置等。

④遵守院感规定和传染病防控管理，严格执行传染病防治法，正确生活、医疗废物分类处理，保持病室整洁。

⑤定期参加医院、病区组织的有关患者生活护理服务、安全、院感、医院管理等相关知识和技能培训，提高照护能力和安全意识。

⑥与院方的第三方合作单位（如物业管理，洗涤等）友好合作。工作交叉事宜，相互理解合作，产生争议，服从我院协调结果。

4、其他服务要求

（1）我院向成交人提供办公室一间用于日常管理，水电费、办公室租赁费、清洁卫生费包含在培训费内，不再向成交人收取其他费用。

（2）成交人须维护采购方的合法权益和良好形象：遵守医院的管理制度，接受相关职能部门的业务指导及服务监督。不得使用医院名义对外进行宣传。成交人在使用印章、标识标牌、各类宣传资料等方面不得使用医院名义，不得向患者或其家属声称其与医院存在直属、代理关系，以误导患者及其家属。同时，陪护人员着装配饰需与医院工作人员显著区分，以免使患者或其家属产生混淆。

5、病患护理内容及收费标准

（1）须保证在陪护期间24小时有陪护人员。

（2）服务费用结算时间以每天早晨8:00为准。

（3）病患陪护服务项目及收费表：（单位：日，即为24小时）

（4）服务收费标准要经我院同意后才能公示及收费。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 等级 | 收费标准 | 适用范围 | 服务项目 |
| E级 | 30元/次 | 临时性需求 | 1.临时性的单项服务需求（如购买物品、看输液、协助订餐、洗头等） |
| Ｄ级 | 80元/天 | 适用于病情较轻的患者 | 1.打开水，打饭，买日用品2.整理床铺，看输液瓶，协助入厕3.每周刮胡须及剪指甲一次4.日夜巡视，12小时轮班服务 |
| Ｃ级 | 120元/天 | 适用于部分不能完全自理的患者 | 1.打开水，打饭，买日用品2.整理床铺，看输液瓶3.洗脸、刷牙4.洗脚、刮胡须5.协助大小便及便器的清洗消毒6.协助喂饭、服药7.日夜巡视，12小时轮班服务 |
| Ｂ级 | 140元/天 | 适用于生活基本不能自理的患者 | 1.打开水，打饭，买日用品2.整理床铺，看输液瓶3.洗脸、刷牙4.洗脚、刮胡须5.协助大小便及便器的清洗消毒6.协助喂饭、服药7.翻身、拍背、排痰8.清洗皮肤9.夏天每天擦背一次10.冬天三天擦澡一次（根据患者要求）11.日夜巡视，12小时轮班服务 |
| Ａ级 | 面议 | 适用于生活不能自理的重症患者 | 1.除上述护理内容之外的特别要求2.日夜巡视，12小时轮班服务 |

6、服务质量考核标准

（1）月度考核内容及标准月度考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核****项目** | **评分要点** | **分值** | **扣分标准** |
| **服务****态度****（15分）** | 1.工作人员统一着装，仪表端庄，佩戴工作牌，按时上岗 | 5 | 一次未做到扣1分 |
| 2.工作人员态度和蔼、语言亲切，文明用语，礼貌待人 | 5 | 发现一次态度不好扣1分 |
| 3.不得与医院工作人员、同事、患者及家属争吵、打架斗殴等 | 5 | 发现一次扣2分 |
| **服务****质量****（65分）** | 1.严格掌握患者生活护理服务的各项操作流程和注意事项，保证患者安全、舒适 | 10 | 操作不规范一次扣2分 |
| 2.按时上下班，做好交接班工作，无串岗，缺岗、睡岗现象 | 10 | 发现一次扣2分 |
| 3.不聚众闲聊，不探听、不泄露、不传播患者及他人个人隐私 | 10 | 发现一次扣2分 |
| 4.保证患者安全，防止跌倒、坠床、压力性损伤、拔管等意外 | 10 | 发现一次扣3分 |
| 5.无收受患者及家属现金、礼物，无偷窃等行为 | 10 | 发现一次扣3分 |
| 6.协助科室完成病区的晨晚间护理，保证病区、床单元整洁 | 5 | 未按时完成一次扣1分 |
| 7.收费公开、透明，按公司规定价格收取 | 10 | 一次未做到扣2分 |
| **行政****管理****（20分）** | 1.制定护理员（护工）相关管理制度及应急处置预案，并严格执行 | 5 | 制度不完善扣2分，执行不到位一次扣1分 |
| 2.制定培训计划，定期开展相关知识、技能培训 | 5 | 未制定扣5分，未培训一次扣1分 |
| 3.处理投诉及时，解决问题有效 | 5 | 处理问题不到位一次扣2分 |
| 4.护理员配置与工作量匹配，满足病人需求 | 5 | 整体陪护病区的护理员配置与服务患者之比不超过1:2，一次不符合扣2分 |

（2）考核管理：我院管理人员依据以上评分办法对成交人进行考核，按月考核，每扣一分则增加缴纳费用的0.2%，以医院监管部门开罚单形式交给成交人现场管理人员签字确认。