**珠海市中西医结合医院陪护服务项目需求**

1. **服务要求**
   1. 为珠海市中西医结合医院住院患者陪护服务提供合理模式。
   2. 在自愿前提下为医院有需求的住院患者提供合理的有偿生活协助服务。
   3. 协助医院各病区落实日常环境管理和患者床位的整洁工作。
   4. 全院陪护床由陪护公司配备并管理。
   5. 能配合医院完成相关工作。
2. **人员配备**
   1. 配备有丰富管理经验、接受能力强、执行力度强、处理问题能力强的管理人员。项目总负责人拥有大专及以上学历，拥有同等规模、同类工作的经验不低于3年。服务期间如更换项目总负责人，需提出书面申请，由甲方护理部书面审批，并向甲方后勤部报备；服务期间如更换服务团队其他成员，向甲方护理部、后勤部报备。
   2. 配备有生活护理技能培训老师或有护理专业毕业的工作人员负责培训工作。
   3. 配备足量的经培训、有素质、具有良好沟通能力、身体健康的医疗护理员，满足甲方院区患者的需求。
   4. 为保证陪护服务的质量和连续性，须建立储备队伍，合理弹性排班，保证患者需求。
   5. 乙方公司需为陪护做好团队建设、心理疏导，注重对医疗护理员的人文关怀，保证上岗人员身心健康。
3. **管理责任**
   1. 乙方必须建立健全的各项管理制度，岗位工作标准。制定奖罚制度及服务内容规范、标准，定期检查医疗护理员工作情况，发放工作质量调查表并与个人绩效挂钩。
   2. 进入甲方工作的各类管理人员须按岗位着装要求统一，言行规范，配带胸卡上岗，要注意仪容仪表，公众形象。
   3. 有专职层级管理人员，熟悉业务，具有良好的沟通技能，善于发现、沟通和处理问题。
   4. 以适应医院及患者需要为前提的方式开展临床陪护工作，并挑选责任心强、工作经验丰富的人员承担组长工作。设立奖惩制度和执行流程，制定服务标准，定期检查陪护服务完成质量（包括夜间的不定时抽査）。
   5. 定期对医疗护理员进行思想品德道德和业务技能培训及考核，加强对员工管理，设立有资质准入的相关规定。
   6. 负责医疗护理员的岗前及基础培训工作，有培训计划和考核制度、培训记录、考核成绩。
   7. 管理人员每天到病区检查、定期与病区护士长沟通，持续改进陪护质量。
   8. 每月与护理部主管人员沟通陪护服务工作情况，有工作计划、总结、存在问题整改情况等。
   9. 乙方所有工作人员在本院工作期间都必须遵守国家相关法律法规和医院的规章制度，切实履行相关的工作制度和职责。
   10. 实行24小时排班制，以保障服务及应对突发应急事件。
   11. 为保证服务质量，乙方对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录，有上岗资格证、有健康证明。乙方拟投入各类工作人员不得随意更换，如需更换必须征得甲方护理部的书面同意。每次更换的比例不超过各类工作人员的10%，并马上派遣新的人员，新的工作人员的素质不得低于原有的人员。甲方有权要求乙方更换不能胜任本职工作的管理人员或医疗护理员，乙方应在双方商定的时间内及时更换合格的人员并及时向甲方报备。
   12. 按照规定设定等级服务内容及对应的收费标准，以自愿形式向住院患者收取有偿服务费，并出具正规合法的收费发票。
   13. 有偿服务收费标准须与甲方共同协商制定，收费标准可以根据市场价格进行调节，但不得超过国家、广东省相关规定。
   14. 乙方负责处理陪护服务范围内的各类纠纷及冲突，及时干预并调整医疗护理员，自觉承担由此引起的相应的经济、法律责任。医疗护理员被病人或家属投诉，要有协调程序，及时告知科室处理情况。
   15. 乙方需配合医院做好病区管理，妥善处理医疗护理员私人生活物品，不得占用医院公用场地或其它空间。对陪护带入科室的私人物品按照实际需要（季节等）严格限定体积，不得私带陪护床等大件物品。
   16. 乙方需为医疗护理员提供生活用房，以保证其在休息时间的生活起居（如煮饭、洗衣、睡觉等）及私人物品的存放，避免占用医院资源。
   17. 服务期间如更换项目总负责人，需提出书面申请，由甲方护理部书面审批，并向甲方后勤部报备；服务期间如更换服务团队其他成员，向甲方护理部、后勤部报备。有权查阅乙方的财务状况及财务报表。
   18. 为保证陪护服务质量，医疗护理员上岗前及工作过程中需由甲方专职人员进行培训和考核，乙方须根据甲方要求进行培训，并支付相应费用。
   19. 每月医疗护理员管理检查考评分不得低于90分，低于90分视问题严重程度由护理部进行扣罚，低于90分的每分扣100-1000元，扣分可累计，封顶3000元。
   20. 对于科室提出陪护质量不合格或发生陪护责任事件的人员，甲方有权调整或辞退，乙方对存在问题进行处理和持续改进。
   21. 协助医院抵制黑陪护，一旦发现黑陪护应及时上报病区医生护士并对黑陪护有相应的约束管理措施。
   22. 负责向医院各病区投放陪护床，供患者、患者家属、陪护员使用。投放数量根据甲方需求投放。设置专人管理，负责陪护床的卫生消毒、维护保管、使用管理等工作，如有维护保管不当等造成损坏、遗失等损失情况自行负责。收费标准需与甲方协商确定，不超过10元/天/床，陪护床的收费归属乙方，但应当定期将收费明细告知甲方，甲方有权自行查看或要求乙方提供具体收费明细及财务报表。
4. **陪护人员要求**

1．与陪护服务公司签订劳动或劳务合同，公司或乙方应按中华人民共和国法律法规要求购买相应保险。

2．须具有初中以上学历，年龄为18-55岁，以女性为主。身体健康，入职体检合格；遵纪守法，无违法犯罪记录。

3．医疗护理员上岗前需经护理部考核合格方可录用。

4．严格遵守各项规章制度及操作规范，杜绝越职越权行为。

5．掌握服务协议等级内容，合理介绍，规范签单，认真执行签单和缴费流程。

6．定时巡视病房，主动热情为患者服务，工作积极、认真、负责、专业、细心、耐心，关心患者，动作轻柔，与患者及家属保持有效沟通。

7．上岗必须穿上整洁工作服，佩戴胸卡，仪表规范，举止端庄，微笑服务，语言文明，不得大声喧哗，不在患者或家属面前打私人电话。

8．遵守劳动纪律，不迟到、早退、旷工，不干私活、玩手机、扎堆聊天；团结协助，不搬弄是非，不拉帮结派。

9．不得私自出租陪人床和被服；不能乱收费、私下收费、私陪；不得违规介绍私陪；禁止在病区吵架、打架以及寻衅滋事。

10．保护患者隐私，对患者的个人资料予以保密，严禁吃患者的饭菜和食物。

11．拒收患者、家属红包或礼物，不能以任何借口向患者或家属收取任何现金。需要24小时在岗的医疗护理员应合理安排休息与就餐时间，不得影响陪护工作。

12．需要陪伴患者院内检査或散步时要做好一切防范措施，包括轮椅、平车推送安全，防跌倒等。

13．认真完成服务协议内容，积极配合护士工作，夜间按时关电视、关灯；早上向责任护士讲述签单患者夜间生活照料情况。

14．具有安全防护意识，发现患者或家属有异常行为要及时报告医务人员并协同处理。

15．要经常留意患者身上、床铺以及周围环境有无不安全因素，发现后要及时上报，协助清理。

16．严禁帮患者购买烟、火机、酒，不能带危险物品进入病区，未经病区医生护士同意不得擅自带患者外出散步。

17．严禁打骂患者，对患者要有爱心，关心和耐心，避免过激语言和动作粗鲁。对没有签署服务协议的患者或家属不能黑脸，保持微笑并及时提供公共基础服务。积极配合完成陪护任务，严禁推诿危重症患者的陪护服务工作。

18．严禁在病区违规使用电器、用电饭煲、公用热餐微波炉等电器做饭等。

19．陪护不得违规使用科室或患者家属自备的各类医疗（非医疗）保健设备器具，并负担因以上行为引起不良后果的全部责任。

20．休息时间不得在院内处理个人私事，如洗衣、睡觉等个人行为，个人大件物品需妥善处理，不得占用科室资源。

**附件1：陪护服务报价标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务对象 | 服务内容 | 服务类型 | 收费标准  （元/天） |
| 住院雇请  陪护的病人 | 协助病人日常生活起居，内容如下：  1、全天为所请陪护的病人进行洗漱、更衣、抹身、梳头、剪指甲、刮胡须、翻身、喂食、喂药、协助大小便、整理、更换床单位，保持病床整洁。  2、经医护人员同意，陪同病人做检查、康复治疗，协助病人在病区内进行一般的活动。  3、协助观察输液、各种引流管道、治疗或监护仪器的情况，如发现有异常及时向医护人员报告。 | 一对多  （班组） | 正常 |
| 病情危重、气管切开、生活不能自理、传染性疾病 |
| 一对一  （专陪） | 正常 |
| 病情危重、气管切开、生活不能自理、传染性疾病 |