（一）陪护管理的日常工作要求

1、中标公司配置3名及以上具有相应工作经验的管理人员和1名出纳常驻医院，进行护工协调、护工工作情况督查及其他相关事项协调等管理。在合同执行中如若管理人员及出纳人员变更，需征得医院同意后方可变更。如未得到医院同意擅自变更管理人员及出纳，协商无效后，则医院有权中止合同。

2、对护工定期开展至少一年两次的相关培训，需有上岗培训及进行持续培训。

3、护工上岗时必须提供有效健康证，上岗后定期进行体检，身体健康、无传染性疾病者方可参加陪护工作。疫情管控期间需严格遵守管控相关要求，并签订承诺书后从事陪护工作。

4、护工自身保持仪表端正，穿着公司统一工作服，服装整洁，不留过肩长发，不穿高跟鞋、响底鞋、拖鞋，指甲短，勤洗手。

5、护工对患者的生活照护质量要求：床单位整洁，患者衣裤清洁干燥，个人卫生保持良好，协助翻身、进食、二便等操作安全、规范、熟练，满足患者的生活照护需求。卧床患者头发整洁、口腔无异味，定时翻身、擦身，皮肤良好，会阴清洁。

6、护工做好患者治疗、护理和各项检查期间的配合，但不得从事护士工作，观察患者异常现象及时告知医护人员；与患者医疗护理相关问题必须由医护人员负责解释，护工不得擅自发表意见；护工应服从病区护士的床位安排，不得鼓动病人擅自换床。

7、护工严格执行医院各项规章制度，不离岗、不串岗、不干私活、不睡在病床上，不大声喧哗，保持病室和病区环境安静、整洁，爱护医院各类公共用物，节电节水，不在医院使用大功率电器如电饭煲、电水壶等；不得擅自挪取他人财物和医院用品；非检查治疗需要不得擅自带患者离开病区；在规定的区域清洗、晾晒衣服，不得乱挂乱晒；按规定使用陪人椅和陪人床，白天主动收起，用后及时归还。

8、护工对患者一视同仁，热情主动为患者服务，遵守服务礼仪，做好患者隐私保护。不聚众聊天，不向患者或家属索要钱物；不在病房接待自己的客人；不在病人休息期间看电视。

9、护工调配及时到位，满足临床需求，至少在8-12小时内妥善调配，安排到位。危重病人实行一对一陪护，病情较轻的病人，可以安排一对多陪护，但不能超过一陪三（团队制除外），并且只能在同一病房或有互通的相邻病房；对于长期康复病人实行小组制陪护必须征得医院护理部的同意。

10、管理人员每日2次下病区巡视、督查护工工作质量，发现问题和不良行为及时进行批评教育和指导，必要时予以其他处罚或开除处理。

11、定期进行满意度调查，对每个陪护病人或家属进行访谈及满意度调查；同时每月对医护人员进行访谈或满意度调查，并认真收集调查中发现的问题，进行持续改进。

12、加强质量管理，严格控制护工在护理过程中发生的不良事件，对发生的不良事件有原因分析和整改措施。

13、具有应对不良事件及突发事件的能力，对护工与患者和家属的纠纷，及因陪护不当发生的跌倒等其他不良事件，由公司全面负责协调、解决和赔偿。

14、充分尊重医院主管部门、病区护士长的意见，本着自愿原则，优先收编得到护士长认可的优秀护工。

15、医院所提供的办公用房内保持整洁、安全，待工期护工的住宿由公司或护工个人自行解决，不在医院公共场所或病房留宿。

16、公司主管人员每月与医院主管部门沟通，汇报近期工作情况。

17、陪护费收费标准在医院认可范围内，节假日（年三十到初三）可与家属协商，价格上浮上限为原价格1.5-2倍，其余一律按平时收费标准，违者按5倍价格扣除相应管理费用。同时公司每季度付给医院管理费,作为医院场地、水电及其他物品消耗的费用和医院相关人员对公司管理工作协助如指导、协调、教育、考核等的劳务费用。

18、管理理念先进，管理模式科学，护工队伍较稳定，凝聚力高。

19、护工在院期间发生疾病、意外伤害或纠纷由公司负责处理。

20、公司实行预约下单、付费信息化，下单前可以查看护工的简介及星级标准，服务结束后进行满意度测评。

21、公司每周对在院护工进行内训，强调注意事项，听取护工反馈，不断改进不断优化。

（二）陪护服务内容及标准

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 质量标准 |
| 病床单元卫生 | 保持病床床单整齐、清洁、无杂物床头柜物品按病人需求及使用方便放置，避免杂、乱、脏。 |
| 生活照料 | 早晚送温水到病人床前，协助病人洗脸、漱口、擦浴、倒水。做到礼貌、关怀、体贴 |
| 病人陪同 | 协助病人大小便、扶助病人上厕所及陪同病人行走、推轮椅推车床、过床时保障病人安全，不损伤、不跌倒病人，陪同期间不随时离开病人 |
| 陪护安全 | 保持各种管道的通畅，位置合适，防止脱落 |
| 操作规范 | 晨晚间护理、擦身、洗头、喂食、卧床病人大小便的护理 |
| 其它协助 | 对待病人如亲人，态度诚恳、举止稳重、同情、关心和体贴病人，做到：（解释耐心、听取意见虚心、让病人家属放心），不出现冷、硬、顶、推现象。尽量满足患者需要，工作期间做到无投诉 |

（三）陪护工作质量检查标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 序号 | 工作质量达标(合格)标准 | 检查结果 | 医院代表 | 中标人确认 | 备注 |
| 是 | 否 |
| 病人卫生 | 1.1 | 皮肤、口腔清洁无异味，不触疼伤口，不导致皮肤破损；胡须清洁干净 |  |  |  |  |  |
| 1.2 | 各项清洁水温适宜，不触疼伤口 |  |  |  |  |  |
| 1.3 | 清洁液不触入眼、耳、口、鼻内 |  |  |  |  |  |
| 1.4 | 头发干净无特殊异味 |  |  |  |  |  |
| 1.5 | 穿脱衣服及翻身动作轻灵，不触疼伤口，不中断输液 |  |  |  |  |  |
| 1.6 | 清洗指甲后，指甲短，圆滑，甲内无污物，操作时不损伤手脚部皮肉 |  |  |  |  |  |
| 喂食 | 2.1 | 食物温度适宜，喂食速度适宜，不强求病人食量 |  |  |  |  |  |
| 2.2 | 食物入口准确、不粘污脸部，饭后清洁脸部、嘴角无遗留食物 |  |  |  |  |  |
| 2.3 | 及时清理床上杂物、吐出的食渣、清洗食具 |  |  |  |  |  |
| 喂药 | 3.1 | 水温适宜，入口药物数量适宜，辅助病人吞咽 |  |  |  |  |  |
| 3.2 | 喂药后及时清洁口部四周 |  |  |  |  |  |
| 3.3 | 护工只准进行喂服协助，选取药物、确认进服数量由病人自主进行，禁止护工凭主观判断进行；病人无能力进行时由家属替代；无家属在场的向护士请求帮助 |  |  |  |  |  |
| 二便护理 | 4.1 | 掺扶动作轻灵、不触疼伤口、针口 |  |  |  |  |  |
| 4.2 | 安全摆放输液瓶等治疗用具 |  |  |  |  |  |
| 4.3 | 大小便不粘污被服，若被污染及时更换，不远离进行大小便的病人 |  |  |  |  |  |
| 4.4 | 病人发出递送的便器要求时需及时送递 |  |  |  |  |  |
| 4.5 | 使用后的便器按病区规定即时清理 |  |  |  |  |  |
| 翻身 | 5.1 | 按照护理要求定时翻身，操作规范、动作轻灵、不触疼伤口及针口 |  |  |  |  |  |
| 5.2 | 输液瓶按指定要求摆放 |  |  |  |  |  |
| 运送病人 | 6.1 | 护送对象及地点准确 |  |  |  |  |  |
| 6.2 | 保持病人身上管道不松脱，输液瓶安全放置 |  |  |  |  |  |
| 6.3 | 安全运送病人，动作轻灵、关注病人感受，做到不跌、不碰伤 |  |  |  |  |  |
| 6.4 | 发现病人体征有异常能及时报告 |  |  |  |  |  |
| 6.5 | 运送前后要知会有关负责人 |  |  |  |  |  |
| 床铺整理 | 7.1 | 床上被服凌乱的需即时清理 |  |  |  |  |  |
| 7.2 | 整理床铺及叠被服动作轻灵，不扬尘 |  |  |  |  |  |
| 7.3 | 不戴手套操作 |  |  |  |  |  |
| 物品放置 | 8.1 | 不在病房晾衣服，不将杂物挂上输液架 |  |  |  |  |  |
| 8.2 | 陪人椅使用后及时折叠 |  |  |  |  |  |
| 8.3 | 陪人椅妥善放置，不阻塞病房内主通道 |  |  |  |  |  |
| 8.4 | 陪人除必要行李外其它行李不带入病房 |  |  |  |  |  |
| 8.5 | 提议或协助病人将使用后的刀具利器放入柜内 |  |  |  |  |  |
| 8.6 | 个人随身物品在使用后即时收理 |  |  |  |  |  |
| 工作纪律 | 9.1 | 遵守各项消毒隔离规定，勤洗手，防止交叉感染；不擅自进入医护办公室、治疗室、更衣室、被服室 |  |  |  |  |  |
| 9.2 | 专陪人员除必需的被服及生活用品外，不带其它行李进入病区，不得影响病室整齐 |  |  |  |  |  |
| 9.3 | 不得在病区私自煮食、用电及私自使用病人的物品；不擅自挪用他人财物和医院用品 |  |  |  |  |  |
| 9.4 | 按时上下岗，不得迟到早退，工作时间不得做私事和私自带“闲杂”人员进入病区 |  |  |  |  |  |
| 9.5 | 与病人医疗护理相关问题必须由医护人员负责解释，护工不擅自发表意见；非检查治疗需要不擅自带病人离开病区 |  |  |  |  |  |
| 9.6 | 护工应服从病区护士的床位安排，不得鼓动病人擅自换床。 |  |  |  |  |  |
| 结果 | 陪护期间无烫伤、跌倒、压疮等不良事件发生，医护认可，病人满意。 |  |  |  |  |  |

（四）陪护服务清单收费标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 收费项目 | 服务对象 | 收费及服务内容说明 |
| 生活护理服务费 | 一对多陪护服务：80元-120元/人 | 此收费为一对多陪护服务，负责病人的晨、晚间护理；协助病人擦浴、洗头、卧床、翻身、大小便、穿衣、梳头、剪指（趾）甲、刮胡子、洗漱及自我移动等，协助病人留取大小便、痰液，协助完成一些简单的康复锻炼工作；协助病人喂食或进食，输液观察；协助更换床单、衣服等。 |
| 生活护理服务费 | 一对一服务：150元-200元/人 | 此收费为一对一陪护服务，服务内容同上。凡老年人、病情重、大手术、生活不能自理、传染病、燥动、老年痴呆、大小便失禁或呕吐频繁等护理工作量、护理难度较大均需一对一服务。气管切开、特殊传染病等特殊病人、特殊情况，最多在原价格上浮10%。 |
| 备注： |

备注：1.上述费用包含有护工餐费。

2.不跨病房陪护，一陪多最多不能超过3个患者。

 3.需协助做好病房的晨间护理及病房整洁工作。

 4.需协助患者倒大小二便及观察输液情况。

五、对中标人的要求

1.中标人必须按本项目的内容和标准提供符合要求的陪护服务；提供的服务要以人为本、优质文明。中标公司需与护工签订疫情管控期间个人承诺书。对护工每人次的病人陪护均开具“陪护工协议”及“陪护联系单”，对因未遵照要求产生的不良后果由乙方承担。

2.中标人必须与医院的管理人保持密切联系，共同研究，做好陪护服务管理。并随时接受医院的监督、检查，能如实提供检查时所需的情况和资料。

3.中标公司护工不得损坏医院设备。因中标公司护工工作失误导致发生意外事故（包括医疗事故），一切责任由中标人负责。

4.医院对中标人的陪护服务管理监督检查，每季度全面进行一次考核评定。如因中标人管理不善，造成重大经济损失或管理失误，经医院认定工作能力不足，有权终止陪护服务。

5.中标人遵照政策规定办理相关手续。

6.对护工要求：

① 中标人招收护工必须按照政府有关劳动部门的规定进行，护工不得有传染类、心理等疾病，必须出具二级以上公立医院健康体检证明。疫情期间需如实填写“新冠流行病学调查表”，如因健康原因造成护工与患者的纠纷及其他后果，由中标人负责。

② 中标人内部设有岗前培训机构，安排在医院的所有工作人员必须100%经过岗前培训，合格才上岗。确保为院方提供优质、安全的服务。

③中标人自雇工作人员，必须遵守劳动法规及有关用工规定，与护工签订劳动合同。中标人护工与医院无任何劳动用工和雇佣关系，护工收入及工资福利由中标人与护工协商确定，中标人与护工之间的争议纠纷与医院无关。

④中标人安排在院方的所有护工必须遵纪守法不得从事非法活动。如有不熟悉操作或工作态度差的护工，医院有权要求中标人辞退、更换。

⑤中标人要尽量确保护工的稳定，更换人员必须及时通知医院。中标人不得通过不正当手法频繁更换人员获取利益。

⑥中标人必须每季提供其安排在医院的所有护工的相关资料（包括姓名、性别、年龄、所在科室）给院方备案。每季度将变更人员资料给医院备案。

7.中标人在服务期间，需开展某些活动时，应提前通知医院，在不影响医院正常医疗运作的情况下，方可进行。

8.服务管理期内中标人守法开展各项管理活动，有责任维护医院的社会形象。根据有关法律、法规政策及本项目的规定，制订各项管理办法、规章制度、实施细则。开展各项活动，不得损害医院、病人和公众的合法权益，不能获取不当利益，如在服务管理期内有出现违规、违法行为，给医院、病人和公众造成损失的，需向医院、病人和公众作出相应的赔偿。

9.服务期内中标人在经营中的一切债权和债务均由中标人负责。

10.服务期满中标人未能继获医院陪护服务时。中标人要积极配合与下一陪护服务单位交接，不得以任何方式阻碍交接，影响医院正常工作。

六、质量监控及考核方式

（1）医院派出专人或指定主管部门（科室）代表医院对中标人的工作进行监督检查和协调沟通。

（2）中标人现场管理处必须派驻符合医院委托项目工作要求的管理人员对现场进行质量监督，发现问题及时纠正处理。中标人管理处经理及主管应相对固定，如有更换应书面通知医院管理部门。中标人主要负责人须主动与医院质控人员联络、征求意见并改进工作。对医院人员的投诉意见要及时处理，处理结果须及时反馈给医院。

（3）双方分别派代表组成工作质量监控小组，每季度定期举行工作会议，听取对方意见、协商解决问题、处理重要事项。

（4）如中标人发现其内部管理不足、或其员工出现违反操作规程、违反劳动纪律等现象，应自行及时纠正。

（5）如医院发现中标人的管理服务工作不能达到《服务质量标准》所约定的要求及标准，应通知中标人管理员到现场进行核实，如情况属实，则医院向中标人发出书面整改通知书，中标人管理员在通知书内签字确认后在限期内整改，如整改不合格，医院按质量检查中的条款对中标人进行处理。

（6）在实际工作中，中标人按工作程序及规程开展工作。同时可根据医院部门（职能科室）的实际要求以及现场工作的需要对既定的工作程序及规程的作出对医院有利的调整，在合理调整的前提下，医院应不予扣罚。

（7）医院在发现中标人管理或操作不达标准后，除及时提醒、警告、处理外，应预留合理的时间予中标人进行改正（不含违法行为）。

（8）如因中标人员工严重损坏、盗窃医院财物，或因中标人的工作差错、失误给医院造成重大经济损失的，医院可向中标人提出索赔。如双方无法就赔偿达成一致意见或涉及医疗责任、法律责任的，按国家法律由政府有关部门处理。

八、质量检查与罚则

（1）由医院对中标人的工作质量进行不定期监督、检查（包括病区护士长自查和相关职能部门抽查），并按各服务内容及相关标准检查考核。

（2）质量检查中，中标人不达到相关标准的，医院应先向中标人管理人员予以书面提醒，并预留合理的时间允许中标人进行改正（不含违法行为），如中标人无改善，则对照标准不符合一项扣罚100元。

（3）对有争议的扣罚，现场人员无法协商一致的，交由双方领导协商。

九、其它约定

1、在合同履行期间，如因医院业务发展的需要，需增加其它服务项目的，其增加的服务内容及费用（含人员费用）由双方协商确定。

2、中标人出现有下列任何一种情况的，采购人有权即时终止承包合同。

（1）中标人放弃承包经营权。

（2）如中标人有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或因中标人无视工人权益引致工人有怠工、罢工等过激行为的。

（3）如中标人有违法经营行为的。

（4）中标人需有严格的财务管理制度，如中标人刻意逃避向医院缴纳此项目有关费用的行为，一经查实即解除合同。

（5）因公司管理不善发生安全事故等导致严重后果。

十、医院义务

1、提供管理用房，用于中标人办公、陪护人员待工及陪护人员储物，室内家具用物由中标人自行购置。

2、医院有专门部门和人员与公司进行对口联系和沟通。

3、医院主管部门和护士长配合做好公司管理人员对护工的指导、培训、教育、考核等管理工作。

4、护士发现护工工作中的问题和不恰当行为及时与公司管理人员沟通和反映。

5、对公司管理工作中的困难在条件允许范围内给予尽可能的帮助和支持。

6、允许护工在岗期间利用医院病室现有的水、电设施进行洗漱等维持个人日常生活，但不得影响患者的使用需求，不得浪费。