广州中医药大学深圳医院（福田）陪护服务第三方公司采购项目需求

一、管理要求

（一）中标人须按照项目合同约定，根据医院的需求，组建专门团队，将员工派往医院指派的工作岗位，提供优质服务。

（二）中标人为医院提供病人陪护人员服务并于项目合同履行期间，经双方协商同意，服务项目可增减。

（三）陪护人员要服从医院的管理规定，符合法律法规，并能积极配合医院应对突发公共事件，维护医院正常医疗秩序。

（四）中标人负责建立工作人员的规章制度和奖惩制度，按医院规定培训和督促员工，监督、检查、考核陪护人员、管理人员工作质量，检查督促工作人员遵守国家法律法规、中标人与招标人双方的规章制度，提供优质服务，保证医院工作需要。

（五）中标人应具备开展多种模式服务的经验和能力，能配合医院提升陪护人员工作服务质量。

（六）中标人应具备完善的用人招聘渠道和体系，制订并运行合理的人力调配制度，确保人力资源充足，按医院各病区实际需要配置护工人力，在各法定节假日期间能够确保医院陪护人员需求。

（七）中标人应具备完备的培训服务体系，拥有规范的培训团队，至少具备1-2名具有护理专业中级或以上职称人员全职从事员工专业技能培训工作，能为聘用人员提供完善规范的专业技能培训。（投标文件中须提供承诺函并加盖公章，格式自拟）

（八）为维护医院良好形象，中标人必须为陪护人员配置统一制服、工牌，并保证至少每周2次的集中洗涤、消毒和熨烫。

（九）中标人开展床旁结算或线上支付，给病人提供便捷服务。

（十）中标人不能在医院内从事本项目合同以外的任何经营性活动。

二、驻院管理人员

（一）中标人须配置专职驻场管理人员，包括项目管理经理1名、陪护人员主管2名以及培训人员、配备调度主管、服务投诉处理、技术培训管理、财务结算等管理人员，以满足项目管理各程序运作及质量保障（管理人员须根据医院的实际需求配置，能根据医院业务增长情况响应医院增调需求）。（投标文件中须提供承诺函并加盖公章，内容不限于：“若我单位中标，保证签订合同前上述所有人员到位，并将上述人员的社保证明以及劳动合同或劳务合同提交招标人核查。”）

（二）驻场管理人员须具有高中或以上文化程度，具备良好的组织、协调和较强的管理能力和培训能力。（投标文件中须提供承诺函并加盖公章，格式自拟）

（三）按照项目合同约定，做好陪护人员的全面管理工作：

1.对陪护人员各岗位责任制及工作程序执行情况进行检查，并做出评估。

2.定期与护理部等院方业务主管部门及有关科室联系、沟通，听取工作建议或有关意见，做好协调工作。

3.随时抽查本部门内各项工作执行情况，审核工作质量；将抽查结果下发各主管进行整改。

4.严格依据质量记录的要求，监督检查本部门内各项工作执行情况，审核主管的工作质量。

5.检查下属人员的考勤、劳动纪律、礼节礼貌、工作表现、服务质量、工作业绩及各项规章制度的实施情况，及时发现问题并加以解决。

6.做好与院方有关部门账目核对。

三、陪护人员（医疗护理员）

（一）陪护服务是陪护人员根据病人的病情需要，依据医院管理规定，在护士长和护士指导下，提供属于生活照护性质的服务项目，并协助维持病区正常工作秩序。在病区工作期间服从科室管理和任务指派。

（二）陪护人员要求**：**

1.所有新进陪护人员年龄男性不超过60岁，女性不超过55岁。

2.所有新进陪护人员身体健康，必须持有健康证，无重大疾病、患有精神类疾病、处于传染期的传染病、化脓性或者渗出性皮肤病等疾病的，不得从事陪护工作。

3.所有护工必须体检1次/年，体检费用由中标人承担。

4.所有新进陪护人员无不良嗜好，无犯罪记录；具有良好的个人品德，荣誉感和奉献精神；能遵守医院的各项规章制度和纪律。

5.中标人的管理人员及陪护人员，用工均应符合国家劳动人事政策。

6.特殊岗位具有相关资质操作资格，在产科从事专护（一对一）的人员，需要持有母婴照护的资质证书，能够完成产妇及新生儿的日常照护需求。

（三）护工纪律要求条目：

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内 容 |
| 仪表仪容 | 仪表端庄、服装整洁、不浓妆、不配戴首饰 |
| 佩戴工号牌要规范，标识要明显 |
| 不披发、不留长指甲 |
| 工作时间不准穿拖鞋 |
| 物品摆放 | 不得在病人柜子内存放护工个人物品 |
| 床头柜上物品放整齐，床底下不准乱放东西，厕所不准晾衣服 |
| 劳动纪律 | 服从调配，不准私自与病人家属发生雇用关系与私自结账 |
| 不迟到、早退、旷工，不窜岗、脱岗、聚集聊天、喧哗 |
| 不准向病人借钱、物及吃病人的食物，不托病人或家属办私事 |
| 不准做私活，如织毛衣、玩手机等，不准在非规定时间洗衣服 |
| 严禁酒后上岗 |
| 上班时间不准躺下睡觉 |
| 工作自觉责任心强，不准推诿和拒绝病人的正当理由 |
| 行为规范 | 不准在病区内抽烟、喝酒 |
| 不准在病房内打牌、下棋，玩手掌游戏机 |
| 不准吵架、打架、斗殴、聚众闹事 |
| 没有病人陪护时不准在病区内闲逛或带家属、老乡来洗澡、拜访等 |
| 不准用私人微波炉煮生饭生菜，禁止使用电器烧饭、烧菜 |
| 不准捡饮料瓶、报纸、花篮等去卖 |
| 不准倒卖药品、一次性医疗用品及纸箱等 |
| 不得擅自取用医疗用品，如手套、棉签等 |
| 不准私自挪用医院的物品，如床单、被套等 |
| 未经许可，不得擅自进入医、护办公室、治疗室、更衣室 |
| 爱护医院的财产，不准损坏与偷窃医院及他人的财产 |
| 作风正派，遵纪守法，不做任何违反院规、院纪的事 |
| 事故内容 | 护理病人过程中，不尽职发生压力性损伤 |
| 病人摔伤、烫伤等是护工责任心不强引发的，护工应负全责 |
| 让病人私自离开病区或离开医院，发生问题责任护工自负 |
| 保守病人隐私，严禁对病人谈论任何有关治疗、护理、诊断的话题，对病人或家属发表不负责任的评论而导致的医疗纠纷，由当事人承担相关责任及赔偿 |
| 如有病人、病人家属或医务人员投诉，由中标人负责解释及整改 |

（四）护工工作内容及标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作程序 | 工作内容 | 工作标准 |
| 入院评估与指导 | 向患者介绍自己的姓名及工号 | 介绍清楚 |
| 向患者介绍每天的工作内容 | 介绍清楚 |
| 日常环境工作 | 给病人扫床、整理床单位 | 整齐、干净 |
| 各种物品摆放整齐，位置正确 | 合理摆放 |
| 根据病人病情合理的开窗、通风 | 病人舒适 |
| 医疗垃圾置黄色垃圾袋内 | 分类清楚 |
| 日用生活垃圾置黑色垃圾袋内 | 分类清楚 |
| 被血液、药物、排泄物等污染的脏被服要放于黄色垃圾袋内 | 做到 |
| 日常照护工作 | 照顾病人生活起居 | 病人满意 |
| 为患者打水，打饭，清洗切削水果 | 病人满意 |
| 按时给不能自主活动的患者翻身、拍背 | 病人舒适 |
| 正确摆放病人肢体 | 病人舒适 |
| 协助护士或病人家属为病人擦身及洗漱、清洁病人身上的胶布印 | 清洁干净 |
| 为病人梳头、剃须、修指甲、洗头等 | 病人舒服 |
| 及时为病人更换被污染的衣服及被褥 | 及时 |
| 为患者喂食、喂水 | 病人舒服 |
| 协助患者大小便、清理大小便 | 病人清洁 |
| 保护刀口处的敷料清洁干燥 | 敷料清洁 |
| 协助护士做好各种管道的管理，如导尿管、胃管及各种引流管 | 管道不脱落 |
| 协助护士发放体温表 | 准确发放 |
| 及时与病人沟通，了解病人需求 | 及时沟通 |
| 协助配合医护人员做好患者日常生活能力训练 | 做到 |
| 病情观察，发现异常及时报告 | 及时报告 |
| 协助输液病人去洗手间 | 做到 |
| 安排好患者的作息时间 | 合理安排 |
| 日常消毒工作 | 临时污染物处理 | 清洗干净 |
| 大小便器的清洁消毒，清水洗净晾干妥善放在指定地点备用 | 清洗干净 |
| 毛巾的清洗消毒 | 清洗干净 |
| 餐具的清洗消毒 | 清洗干净 |
| 临时工作 | 陪送病人做检查、治疗 | 安全陪送 |
| 协助患者正确留取化验标本 | 准确留取 |
| 更换、清点被服、患者服 | 每周 |
| 出院工作 | 协助患者整理个人用物，协助送行动不便的患者出院。 | 整理齐全 |
| 收拾床单、被套、枕套、病号服 | 收拾整齐 |
| 做好出院废弃物品分类 | 分类准确 |
| 开窗、通风 | 做到 |

（五）陪护服务主要服务内容

|  |  |
| --- | --- |
| 服务类型 | 主要服务内容 |
| 一对多服务  （提供24小时服务） | 服务对象：全科室患者。  服务内容：  1、在护士的指导下协助做好患者晨晚间护理。  2、协助病区秩序管理，保持病区环境的整洁、安静、舒适，按需开关门窗、灯具、电视、空调。协助整理床单位用物。  3、负责备用床准备，收发和更换患者衣服、床单、被套等并保持清洁干燥。  4、协助有需要的患者订餐、进食、打开水及餐具清洁。  5、协助患者大、小便标本采集；为患者转床、过床、看针水。  6、协助出院患者整理用物，协助送行动不便的患者出院。  7、参加护士的床边交接班，了解高风险患者并提供相应照护。  8、发现患者情况异常及时向医务人员报告。  9、巡视病房，满足患者其他临时性的合理生活照护需要。 |
| 小组式服务  （团队服务） | 服务对象：由服务团队给科室需求患者提供高效服务。  服务内容：  1、协助护士完成患者的生活照护服务。  2、保持患者床单位及衣物整洁、干燥。  3、协助患者进食及服药，清洁餐具。  4、协助患者大小便及便器清洗，失禁患者应及时清理大小便，保持皮肤及衣物干洁。  5、协助患者洗脸、漱口、梳头、更衣、擦浴、洗头、剃须、修剪指甲等。  6、协助患者更换体位、拍背、肢体活动。  7、了解患者的风险及照护注意事项，提供安全照护。  8、发现患者情况异常及时向医务人员报告。  9、满足患者其他临时性的合理生活照护需要。 |
| 产科一对一服务  （供24小时服务） | 服务对象：患者或家属主动提出需求者。  服务内容：  1、产前服务内容  （1）协助孕妇注意产前生活照护、陪送产前检查。  （2）协助引导孕妇产前健康生活方式和饮食。  （3）协助准备好产后护理用品包。  2、产后服务内容  （1）在护士的指导下进行产妇和婴儿的生活照护。   1. 协助产妇洗漱、擦身、清洗会阴部、更换衣裤、床单、护垫、卫生巾等；协助如厕、递送便器；协助清倒引流液及尿液、产妇护垫过称等。   （3）协助产妇取得正确、舒适的喂乳姿势。  （4）协助产妇进食、进水。  （5）观察产妇情绪，协助产妇放松身体，按摩手脚，舒缓情绪。  （6）协助更换婴儿尿片、喂食等；协助护士接送婴儿洗澡；协助婴儿身体、衣物清洁。  （7）在护士的指导下观察产妇恶露情况，协助清理恶露。  （8）协助护士整理病房，收集产妇二便标本。  （9）满足产妇及婴儿其他临时性的合理生活照护需要。  （10）参加护士的床边交接班，了解存在风险及注意事项，提供相应照护。  （11）发现产妇及婴儿情况异常及时向医务人员报告。 |