**山西省肿瘤医院护理陪护服务技术要求**

一、基本情况

1、项目名称：山西省肿瘤医院护理陪护服务

2、招标范围：本次采购共1包，为规范和优化医院陪护管理，提升陪护人员专业素质，更好的为患者提供高质量服务，提高患者满意度，现拟采购专业的投标人对招标人有陪护需求的患者提供陪护服务。

1. 相关要求

1、服务范围：全院临床科室

2、服务内容：在护士长的领导下，主要承担患者的生活护理及陪同检查。

3、服务期限：一年

4、质量要求：管理人员专业培训合格率100%，职工患者满意率≧90%，投诉低于5%，投诉处理率100%。

5、服务地点：招标人指定地点

6、付款方式：按合同约定

7、服务模式：一对一服务、一对多服务。

8、服务人员数量：供应商为采购方医院患者提供一对一服务数量根据患者需求提供，一对多服务人员在科室相对固定，以保证医院服务质量，一对多服务人员最多同时服务人员数量为6人。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 类别 | 最高招标单价 | 备注 |
| 1 | 一对一服务 | 病患 | 自理：290元/天 |  |
| 半自理：300元/天 |  |
| 不能自理：330元/天 |  |
| 2 | 一对多/多对多服务 | 监护室 | 170元/天 |  |
| 普通病房 | 普通病房：70元/天 |  |
| 神外：100元/天 | 陪护+康复辅助锻炼 |

注：合同签订时以所有中标单位的最低单价作为合同签订金额。

三、采购需求

1. 投标人在采购方所在地有符合资质的陪护服务人员储备100人以上。
2. 投标人用工均应符合国家相关政策，派驻人员经过专业规范培训，持有病患陪护专项职业技能证书或护工职业技能等级证书，具有相关工作经验。有身体健康证明，无传染病或卫生部门规定服务业限制的其它疾病。人员各项素质符合行业要求，身体健康，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，没有犯罪记录，具有与工作岗位相关的知识、技能。年龄要求：18-55岁之间。
3. 投标人指派的陪护服务人员应与供应商建立劳务关系，并签订劳务合同。由供应商为其购买相应的保险等其他福利待遇。供应商指派的员工在采购方工作期间受到人身损害及财产损失由供应商承担赔偿责任。
4. 投标人管理人员应具有高中以上文化程度，有陪护管理经验，沟通能力强，具备相应的管理能力和相应的职业技能(必须持有陪护专项职业技能等级证书)，并经常不断学习和提升。管理人员接到投诉后，中标方应在一天内给予答复，并限期整改。
5. 投标人中标后，进入医院开展陪护服务工作的过程中，须严格遵守医院的相关管理制度，维护医院整体形象；遇到医院有上级检查、特殊重要任务等事项时须按医院的要求无条件配合执行。
6. 投标人应通过信息化办公软件从内部管理、服务方面对项目实现科学化、信息化管理。
7. 投标人应设立全院护理员的工作动态表、雇用护理员的各科患者信息表；建立每位护理员的档案。
8. 中标人所聘用的陪护服务人员不准在病房内打闹，必须服从科主任、护士长、护士的管理。
9. 陪护人员与医院之间不存在任何劳动用工关系和雇佣关系，受陪护服务公司统一管理，且陪护服务公司与陪护人员以及病员之间的争议及纠纷与医院无关。医院仅就医疗服务和政策管理要求提供协助和指导。
10. 未经采购人同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。
11. 病患生活护理及陪护服务委托管理要求

12.1对普通患者的陪护服务：

（1）入院患者本班内完成“三短”（头发、胡须、指趾甲），“六洁”

（2）晨晚间护理：洗漱、抹身、换衣服、梳头、整理床单位；

（3）对非禁食、药物无特殊要求患者，协助买饭、进食水、餐后整理、清理食具、喂药；

（4）病情及时间允许陪同病人到院内散步，负责患者生活陪伴，安抚患者情绪；

（5）协助翻身拍背、协助病人床上二便，递送及清洗便器；及时清理分泌物并更换湿、污床单、及时更换衣服，保持病人体位舒适；二便失禁者，为病人更换尿布并保持会阴部清洁、干爽；

（6）观察输液情况，保持输液状态正常，及时发现异常情况及时通知护士；

（7）负责/协助患者擦浴、更衣、洗头、修剪指/趾甲、刮胡子，负责/协助患者翻身、叩背、按摩受压部位，根据病情协助病人功能锻炼；

（8）协助搬运或转送病人,进行各项检查或康复治疗，一对一陪同患者做检查，配合使用轮椅、平车；

（9）对于允许下床活动的患者，协助进行下床活动；

（10）保持病人及床单位清洁、整齐、无异味；

（11）根据医生护士的指导，注意观察病情，了解病人的各种情况，保持各管道及输液管道通畅，发现异常及时通知护士或医生处理；

（12）晚间护理：抹身、洗脸、漱口、洗脚、整理床单、协助病人入睡；

（13）根据病人需求及时给予帮助，负责患者个人用品的整理，为患者购置、取送物品，协助和家属联络；

（14）协助病人留取各项标本；

（15）适当给予病人心理护理；

（16）在保证所陪病人安全及陪护质量的情况下，协助护士完成病人送检、送标本、晨晚间护理、病区单元整理、收发病人服、更换床单、给有需要的病人翻身，协助重病人床上浴、更换尿片，协助病人大小便、剃胡子、剪指甲等非技术性生活护理。

11.2陪检

（1）负责合理安排患者检查时间，并与相应科室做好沟通。

（2）负责将患者准确、安全带到相应的检查科室，检查结束后安全送回病房。

（3）负责告知特殊检查项目前、后患者应注意哪些事项。

1. 投标人应按照省卫健委有关文件精神，严格做到“五统一”：统一管理、统一调配、统一着装、统一标识、统一收费标准。
2. 能够满足医院现有床位对应的陪护需求，提供“一对一”、“团队制”等多样化服务模式；对派驻的陪护人员进行专业的技能培训；能够有效维护病区的医疗秩序，解决病人陪护的安全问题；协助院方提高医疗服务质量。
3. 陪护人员统一着装，投标人统一培训合格者颁发上岗证，非上班期间吃住在院外，接受医院的管理，遵守医院各项规定及制度。
4. 保密要求：供应商要保证医院及患者信息安全及保密。鼓励供应商充分利用信息化手段进行全流程陪护管理，同时确保信息安全，如若出现问题，追究其法律责任。
5. 院感要求：供应商指派的陪护服务人员需接受系统的院感防控培训，内容涵盖手卫生、个人防护用品的正确使用、消毒隔离知识、患者安全管理等，培训后需通过考核，合格者方可上岗。供应商需建立院感监测机制，定期对陪护服务过程中的院感防控措施落实情况进行检查和评估，及时发现潜在的感染风险。陪护人员在工作中如发现患者或自身出现感染症状，应立即向医护人员报告，不得隐瞒。
6. 投标人服务等级、项目、时间及收费进行公示。负责与员工签订劳动合同或劳务协议，负责劳动关系管理。不与医院产生劳动纠纷；所有服务过程中产生的陪护安全问题、与患者之间产生的纠纷、索赔以及在服务过程中陪护人员出现的工伤、疾病等情况均由投标人承担，与医院无关。
7. 对连续 3 次考核达不到要求的陪护投标人，医院有权解除合同关系。
8. 投标人制定各项管理办法、规章制度、实施方案、突发事件处理预案及流程。派专业人员对陪护人员的服务质量每日进行监管和质控，并随时接受临床及相关部门的监督、指导。陪护人员服从所在病区护士长管理，对违反服务承诺的事项和不称职的人员限期整改或撤换。
9. 临床科室根据病人情况和需求确定护理等级，制订生活护理的服务内容、流程和标准；投标人派驻陪护人员的数量、资质、工作经验要满足临床需求。
10. 征求院方同意后，投标人可采用会议、座谈、宣传栏、宣传册、小标贴等形式，向患者、家属进行公示和宣传（公示和宣传内容及地点应征得甲方事先同意），使之了解服务内容和收费标准。
11. 按服务项目、内容及合同规定的收费标准向病人收取服务费用；陪护服务遵从患者自愿原则。不得擅自提高收费标准，投标人自行收取患者费用，与患者签订陪护协议，明确双 方的权利和义务；不得变相收费，不得以任何方式损害医院和病人的合法权益。所有收费应向病人开具票据。如因费用问题被投诉的，投标人不仅应退回多收费部分，院方还应按照相关 要求直至解除合同。
12. 投标人应根据院方及病人需要派驻身体健康、经验丰富、能胜任生活护理工作的陪护人员。做好陪护人员岗前培训、工作流程、工作技能培训、医院消毒规范要求与培训、消防安全培训等各项专项培训，教育陪护人员自觉遵守院方各项规章制度，树立一切以病人为中心理念，努力提升服务质量，自觉维护院方及投标人的社会形象。
13. 投标人应加强监督管理工作，派驻现场管理人员，每天进行现场检查监督，充分采纳院方关于服务质量的建议和意见，积极主动与院方科室相关负责人员、病人和家属做好沟通，发现问题及时纠正解决，关爱病人，发现病人病情异常及时迅速向所在病区汇报。
14. 投标人应积极妥善处理劳动纠纷、护患纠纷。如因处理矛盾纠纷不力、不及时，影响院方医疗秩序应承担相应的赔偿责任。
15. 如因投标人原因导致院方人员、设备及其他直接损失时投标人应按实际价格进行赔偿。
16. 陪护服务标准由管理人员监督执行，每日巡查不低于2次，如有服务质量不达标，违规等行为，第一次口头警告，第二次书面警告，第三次罚款50元-100元，屡教不改予以开除处分。管理人员监督执行不力的，予以连带处罚。
17. 病室质量标准

（1）病室内服务患者及个人物品摆放整齐、干净，窗台、阳台、卫生间无杂物。

1. 服务患者床单位干燥、平整、无皱褶；床上无碎屑、无杂物，床下整洁无杂物，做到脸盆、拖鞋、被服不落地；床头桌面清洁、物品摆放固定有序。
2. 患者质量标准

（1）保证患者做到“三短六洁”；三短：头发、胡须、指（趾）甲；六洁：口腔、皮肤、头发、手足、会阴及肛门。

（2）危重患者做到“五无”；无压疮、无跌倒、无坠床、无坠车、无烫伤。

（3）面部清洁，眼鼻无污垢，无胶布痕迹。

（4）皮肤清洁，无受压痕迹，背部及骨隆突部位无褥疮。

（5）口腔清洁，按病情需要刷牙或清洁口腔，无残渣、无异味，口唇清洁无干裂。

（6）患者衣服穿戴整齐，无污物及血渍。

1. 陪护人员管理要求

（1）陪护人员基本素质、仪表要符合医院和公司要求，陪护人员遵纪守法，遵守医院和成交投标人的规章制度，服从管理；

（2）服务做到主动、热情，急患者之所急，想患者之所想；

（3）文明礼貌，见到医务人员、管理人员主动打招呼；

（4）主动协助护士完成对患者的生活照料；

（5）做好查房前的各项准备，积极配合医生、护士长查房；

（6）护理员上岗着工服，认真完成家属及护士交代的工作；

（7）不与患者、家属、医务人员及院里领导发生争吵、身体接触；

（8）耐心听取患者、家属及医务人员提出的建议，有问题及时上报主管；

（9）严格履行催费义务，如果患者出院欠费，护理员承担连带责任；

（10）陪护人员要做到头发、胡须、指甲短，身体及口腔无异味；

（11）工作期间禁止吃刺激性食物，例如：葱、蒜、韭菜等；

（12）不参与医疗有关事宜，不对病情及医疗事宜发表意见。

（13）陪护人员上班必须穿着统一工作服，佩戴上岗证，不得穿拖鞋。

（14）不准私自接工作或接受他人工作。

（15）坚守岗位，工作期间不得擅离职守，如遇特殊情况，需经成交投标人管理人员同意。

（16）工作中严格遵守操作规程，不得超越工作范围私自进行如接补液、拔补液、拔引流管、给热水袋、冰袋、调节氧气开关、更换或加湿化瓶的水等具有技术性的护理工作。

（17）陪护员每接受新的服务对象时，一定要向当班护士了解病人禁忌及注意事项，方可上岗。

（18）不得在白天上班时间干私活、睡觉，不得在病房抽烟、饮酒、下棋、打牌，不得坐、卧在病床上，不得大声喧哗，影响病人休息。

（19）不准向病人或家属收取小费、食物或其他物品，不得私自同病人或家属讲价钱，提要求。

（20）陪护人员只提供病患方的基础护理和全方位的生活护理服务；不得随意向患者推荐售卖医疗药品及器具等；不得随意推荐患者院外治疗等损害医院及患者利益行为。

1. 服务边界

（1）禁止更换输液瓶及拔出输液管路、调节输液速度、更换引流管等；

（2）禁止操作监护仪等急救、诊疗设施设备；

（3）禁止调节氧气开关，更换或者加减湿化瓶用水，禁止为患者做吸痰等操作；

（4）禁止为鼻饲患者灌注食物或者药物；

（5）未经医护人员指导，禁止给患者做热敷、冷敷；

（6）未经医护人员同意，禁止为危重、术后或者病情不稳定患者更换床单、改变体位或者下床活动等；

（7）未经医护人员同意，禁止为禁食患者喂食、喂水；

（8）禁止擅自翻阅病历或者其他医疗文书；

（9）禁止为患者解释病情；

（10）禁止在医疗机构内从事推销商品等活动。

1. 招标人监管

（1）招标人为成交投标人提供少量办公用房，做好对陪护的日常监管考核工作，明确各层次服务项目，监管服务质量及收费标准；提供合适的业务培训。

（2）每季度对投标人管理及服务进行一次全面考核评定，同时要求投标人按双方约定的管理标准向病区提供管理报告等资料和信息。

（3）根据《医疗护理员培训机构评价规范》《医疗护理员培训机构服务规范》《医疗护理员服务规范》，通过“公司+医院”“医务+患者”双方向双渠道管理，规范护理员服务行为，进行每季质控、每月随访平台、每周满意度调查、每日护士长巡视，保证患者清洁、病室整洁、陪检及时，尽力满足患者所需、达到规范、安全。

四、增值服务要求

1.负责协助护士长完成护理单元日常非医疗管理工作。

2.协助进行全院区辅助性、公益性活动。

3.增值服务临床科室根据专科特点可协商细化、增减、修改。