

第八部分 服务要求及说明

一、项目概况

为规范住院患者的陪护管理，为患者提供更专业的医疗陪护，拟选用专业医疗陪护机构（以下简称“供应商”）提供陪护服务，由患者依据个人需求自愿选择。本项目为全院范围内提供合格的免陪照护服务。

在合作期内，由供应商安排护理员为采购人院内的患者提供陪护服务，且护理员的招募、培训、分工、薪酬等管理工作由供应商负责。为了保障陪护服务的整体性，采购人允许供应商在医院范围内开展能给患者提供便利的其它生活服务。供应商在本协议规定的服务范围内自负盈亏经营。

供应商按照收费标准在患者与供应商自愿的原则下向患者收取陪护费用，因服务、收费等原因产生的纠纷由供应商自行解决，与采购人无关。

二、服务费用

按照山东省及济南市相关政策规定执行，同时照护两名及以上患者最高收费 150 元/日；一对一照护价格最高 280 元/日。供应商对此进行报价。

当患者有生活陪护服务需求时，由供应商派遣至医院的项目主管直接与患者家属签署服务协议，明确双方的责任和权利以及服务时间、收费标准，患者或者家属向供应商支付相关费用。供应商在投标时需报一对一、一对多单日的价格。

三、人员要求

（一）人员资质

1. 年龄在 18-55 周岁，身体健康，持有有效的健康证明，每年进行健康体检。
2. 具备初中及以上文化程度，有一定的沟通能力和学习能力。
3. 经过专业培训，取得医疗护理员职业技能等级证书或相关培训合格证书，培训内容包括但不限于职业道德、服务技能、沟通交流、质量安全、院感防控等，培训时长不少于 150 学时。

（二）人员配置

1. 根据医院各病区实际开放床位数量和患者护理需求，按照医院要求配置医疗护理员，确保各病区照护服务的正常开展。
2. 配备 1-2 名项目负责人，负责与医院对接工作，协调解决服务过程中出现的问题，并对院内免陪照护人员进行监督与管理。

四、服务内容

免陪照护服务人员需严格遵循《山东省医疗机构免陪照护服务工作方案》的要求，具备相应专业技能与职业素养。

（一）基本要求

1. 具有一定的文化程度、沟通能力、协作意识和人文关怀素养。
2. 身体健康、品行良好、有责任心、具备良好的职业道德。
3. 熟悉并遵守医院相关规章制度，举止文明、态度和蔼、着装整洁。
4. 具备履行医疗护理员岗位职责所必需的理论知识和实践技能。
5. 尊重关心爱护患者，维护患者权益，保护患者隐私。
6. 在医务人员指导下，协助提供助餐、助洁、助浴等生活照护服务。
7. 严禁替代医务人员从事医疗护理专业技术性工作。

（二）清洁照护

1. 服务内容。
 - （1）整理病房环境，定时通风。
 - （2）协助整理床单位，按需更换床上用品。
 - （3）协助晨晚间护理，包括梳头，清洁面部、口腔、会阴部和手足部。
 - （4）协助洗头、沐浴或擦浴。
 - （5）协助更换衣物。
 - （6）协助清洁活动义齿，修剪指（趾）甲。
2. 注意事项。
 - （1）观察患者反应，出现异常情况及时报告医务人员。
 - （2）动作轻柔，保护患者隐私与安全，注意保暖。

（三）饮食照护

1. 服务内容。
 - （1）协助餐前洗手、准备就餐环境。
 - （2）协助准备进食所需用品。
 - （3）协助摆放适当进食（水）体位。
 - （4）协助进食（水）。
 - （5）协助餐后清洁及整理。
2. 注意事项。

- （1）协助患者进食（水）前，与医务人员确认患者饮食有无禁忌。
- （2）注意食物（水）的温度、进食（水）的速度和量。
- （3）患者出现吞咽困难、呛咳、恶心、呕吐等情况，及时报告医务人员。

（四）睡眠照护

1. 服务内容。

- （1）协助做好睡前准备，拉好床档。
- （2）协助调整适当的睡眠体位。
- （3）协助盖好被服，观察患者入睡情况。

2. 注意事项。

（1）注意观察患者的骨折部位、伤口、皮肤破溃处是否受压，以及患者的各种管路是否打折、受压等。

（2）注意观察患者睡眠过程中是否出现呼吸不畅、失眠等情况，如有及时报告医务人员。

（五）排泄照护

1. 服务内容。

- （1）协助选择适当的如厕方式，并完成如厕。
- （2）协助床上使用便盆或尿壶。
- （3）协助便后清洁，按需更换医用保护垫等用品。
- （4）必要时协助留取大小便标本。
- （5）协助观察会阴、肛周等皮肤是否出现发红、破溃等情况。

2. 注意事项。

- （1）注意患者排泄习惯，帮助其适应住院期间的排泄方式。
- （2）如厕过程中保护患者隐私，关注其平衡能力及稳定性，注意安全。
- （3）如厕过程中患者如有不适或出现跌倒、管路滑脱等情况，及时报告医务人员。

（六）移动照护

1. 服务内容。

- （1）协助采取合适体位并定时变换。
- （2）协助床上移动。
- （3）协助肢体主动或被动活动。
- （4）协助使用平车、轮椅等工具移动患者。
- （5）协助上下床活动。

2. 注意事项。

（1）注意节力、安全原则。

（2）注意在患者移动时保护各种管路，发现管路打折、牵拉、脱出等情况，及时报告医务人员。

（3）变换体位时，保护局部皮肤，发现伤口或受压部位出现异常情况，及时报告医务人员。

（4）在患者移动过程中，注意避免发生跌倒或坠床等。

（七）其他：以患者或者家属与供应商双方签定的生活陪护服务内容为准。

五、陪护服务边界

1. 禁止给患者做超声雾化吸入。

2. 禁止给患者做造瘘术后护理。

3. 禁止为患者更换液体、调整输液速度、为患者拔出输液管道。

4. 禁止代替护士为患者发口服药，但可辅助服药，比如准备水、吸管等。

5. 禁止为患者调节氧气开关和流量。

6. 禁止擅自为患者使用热水袋、冰袋，如需使用需遵医嘱、在护士指导下使用，防止意外发生。

7. 禁止为患者吸痰。

8. 未经护士、家属允许，禁止带患者出医院大门或抱婴儿离开病房。

9. 禁止擅自处理呼吸机、输液泵、心电监测等仪器。如有仪器出现异常或报警，应立即报告值班护士处理。

10. 医护人员交给无法胜任或超出工作范围甚至法律范围的工作，可以拒绝。

六、服务质量与监督管理

（一）服务标准

1. 病室质量标准

（1）病室环境整洁、安静、无异味，空气清新。

（2）病室内物品摆放整齐、干净，窗台、阳台、卫生间无杂物。

（3）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”；无压力性损伤、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压力性损伤。
- (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。

3. 护理员质量标准

- (1) 护理员基本素质、仪表要符合医院和公司要求；
- (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) 护理员上岗着工服，带工牌，认真完成家属及护士交代的工作。

(二) 服务监督机制

1. 建立日常巡查制度，项目负责人每日对各病区照护服务进行巡查，检查内容包括服务规范、人员在岗情况、患者满意度等，发现问题及时记录并督促整改。

2. 建立投诉处理机制，对患者及家属的投诉在 24 小时内进行响应，48 小时内给出处理结果，确保投诉处理满意度不低于 90%。

3. 定期开展服务质量评估，每季度由医院和供应商共同对医疗护理员的服务质量进行全面评估，评估结果与绩效挂钩。

(三) 处罚机制

医疗护理员在为患者提供免陪照护期间，须遵守采购人《加强劳动纪律管理规定》、《员工行为规范》等制度，若出现工作时间迟到、早退、脱岗、旷工、私自换班、从事与工作无关的事情、与患者或家属争吵等违反劳动纪律、行为规范的情况，每发现一次扣 100 元，情节严重的按照采购人院内的相关制度执行。

七、培训与管理

1. 岗前培训：医疗护理员上岗前需参加医院集中培训，培训内容包括医院规章制度、服务流程、职业素养、基础护理技能、应急处理等，培训结束后进行考核，考核合格后方可上岗。

2. 在岗培训：医疗护理员需参加 20 学时/年的在岗培训，内容涵盖专业技能提升、沟通技巧、新政策法规等方面，不断提高医疗护理员的服务水平，培训费用由成交供应商承担。每年度进行一次技能考核，考核不合格者进行补考，补考仍不合格者予以辞退。

3. 人员管理：建立完善的人员管理制度，包括考勤管理、绩效考核、奖惩制度等。医疗护理员应严格遵守医院各项规章制度，服从医院和供应商的管理和调配。

八、安全与应急保障

1. 安全防护：为医疗护理员配备必要的安全防护用品，确保在服务过程中的人身安全。同时，加强对医疗护理员的安全培训，提高安全意识，预防各类安全事故的发生。

2. 应急处理：制定应急预案，针对患者突发病情变化、跌倒、坠床等紧急情况，医疗护理员应掌握基本的应急处理措施，在第一时间进行处理并通知医护人员。定期组织应急演练，每季度不少于1次，提高应急处置能力。

九、双方责任义务

（一）医院责任和义务

1. 医院与供应商所派遣的医疗护理员无直接聘用关系。

2. 医院有权监督供应商管理人员日常工作，有权监督和指导医疗护理员的正常工作，对检查中发现的问题以书面形式及时反馈给供应商，监督供应商促使护理员限期整改。医疗护理员需服从科主任及护士长的管理。

3. 如遇患者病情严重或其他特殊情况，供应商提供的陪护人员上岗前，需按医院要求交代注意的事项开展陪护工作。

4. 如医院认为供应商派驻的医疗护理员提供的服务不符合医院要求，医院有权要求供应商在7日内予以纠正，如供应商拒绝纠正或纠正后仍不符合医院要求，医院有权解除劳务合同，追究供应商法律责任。

（二）供应商责任和义务

1. 医疗护理员直接隶属于供应商并接受供应商管理，有关医疗护理员的劳务纠纷和人身意外伤害等事项均由供应商负责承担。供应商须为所有医疗护理员购买人身意外险。

2. 供应商对医疗护理员的管理制度、岗位职责、工作要求和标准应以书面形式提交医院审核同意，自觉接收医院监督。

3. 供应商应确保在医院内的医疗护理员队伍稳定。如供应商需进行人员更换需提前一周通知医院，双方交接完成后方可离岗。如医院认为需新增或更换医疗护理员，须及时通知供应商，供应商应在7日内解决，如遇特殊原因，供应商须以书面形式说明原因提交医院，并确保在医院同意的期限内解决。

4. 运营过程中因护理员护理处置不当出现纠纷、事故、投诉等，或造成第三方损害的情况，供应商需派人立即进行处理，并承担全部的责任。如不及时处理，医院将从服务质量保

证金中代为垫付，事后由供应商于7日内补齐服务质量保证金。

5. 供应商负责医疗护理员的管理及日常考核，考核情况随时与医院沟通。

6. 供应商为所有医疗护理员提供统一工作服装、统一工作工牌，所有医疗护理员需统一服装、挂牌上岗，如医院有特殊要求，可根据医院要求设计和定做服装，服装费用由供应商承担。

7. 供应商派驻医院的医疗护理员要定期进行职业道德、消防、安全、陪护相关理论技能的培训，培训方案与结果通知医院，供应商所有人员培训合格后方可上岗。

8. 供应商应教育护理员自觉爱护和使用采购人的设备设施，注意节水、节电，如因供应商安排的护理员工作不当对采购人设备设施造成损坏，由供应商负责赔偿。

9. 健全档案管理机制，配备档案管理人员，完善供应商人员信息，按照国家要求配合医院接受各类评审和检查。

10. 合同履行期间，如发生因供应商管理、处置不当等对采购人造成重大损失、严重影响医院声誉等情况，采购人有权解除合同，并追究相关法律责任。

11. 信息保密：严格保密患者个人信息、健康信息及病历资料等，未经患者或家属书面同意，不得以任何形式向任何第三方泄露。

12. 知情同意：服务实施前需患者或家属签署协议，其中明确隐私保护内容。

13. 法律责任：违反隐私保护义务承担侵权责任由供应商承担并及时处理。

14. 供应商成交后合同签订前，需向采购人缴纳5.00万元服务质量保证金，如发生纠纷，供应商应及时处理，避免产生舆情，如处理不及时采购人有权从服务质量保证金中代为垫付，事后由供应商于7日内补齐服务质量保证金，服务期满后采购人无息退还服务质量保证金。