**服务内容及要求**

## 一、基本情况

## 为满足广大住院患者的需求，医院提供一个咨询、自主选择的服务平台，便于提供更完善、快捷、方便、优质的服务，现就陪护服务项目进行比选。主要比选内容为成都市武侯区人民医院/妇幼保健院住院患者提供陪护、照料服务，以及协助医务人员做好住院患者的日常生活护理服务工作。

## 二、服务对象

住院患者。

## 三、服务要求

1. **人员要求：**
2. 具有合法的劳动从业资格，信守职业道德，遵纪守法。身体健康，无各类传染病及精神病史。初中文化水平及以上，语言表达正常。
3. 陪护人员统一经过专业培训，实现病房陪护专业化、规范化。

3）陪护资质：持有国家相关机构颁发的《护理员证》、《健康证》和身份证，无犯罪记录。

4）年龄18周岁以上，女性≤55周岁、男性≤60周岁。

5）陪护人员的资质、身份信息、租住地、健康合格证明、培训情况、劳动合同及工资发放凭证和社保缴纳凭证盖章版复印件需进行备案审查。

▲6）可以提供一对一、一对多（≤4人）服务。

7）根据科室要求和病人的实际需求调整人员配比，能满足临床需求。

**2.管理要求**

1）设项目经理1名，负责院方、科室工作协调与服务项目的监督管理。

2）设责任主管，24小时负责当班服务人员工作督导。

3）陪护服务人员，集中调配，统一管理。

4）以制度化管理为保证，以严格监控为手段，以无投诉终结服务为目标，全方位全程管理。

5）实行三级责任制管理模式和三方监督的考评机制。三级管理由公司领导、项目经理、责任主管负责开展，三方监督机制以院方为领导、病人或家属、公司方共三方建立监督考评机制，主管每天巡查和记录工作，一周一测评，强化落实责任制。

6）陪护服务中发生的患者损伤及人身损害，陪护公司应立即响应并根据责任赔偿。

7)陪护者统一参加公司组织的技能专业培训、管理规章制度培训、礼仪沟通培训等。护理员符合院方和科室要求，并取得相关证书。

8)建立各种检查标准、考核内容，由病人或家属对陪护人员进行满意度评价，通过实际考核数据进行工作质量评价。

9)建立健全陪护人员档案，将其纳入日常管理考评中。

10)要求陪护人员尊重医院工作人员、病人及家属，遵守职业道德，讲文明、懂礼貌。未经医护人员允许，不得向患者透露、谈论病情，不得向患者本人提及有关治疗方面的意见，以免影响患者情绪，影响身体健康。不得泄露患者信息。

11)陪护人员在工作过程中应有强烈的责任感，对病人要做到“四心”（爱心、耐心、细心、热心）的标准，工作中要做到四轻，即：说话轻、走路轻、开关门轻；配合护士工作，为护士创造更好的工作条件与劳动保障，并及时发掘自身的不足，弥补缺点，令病人、家属更满意。

12)负责患者的生活护理照料和病房卫生管理。责任主管日班巡查，晚班听交班。

13)公司为陪护者配备统一着装、口罩、手套等日常工作用品，为员工提供良好的居住条件和福利，使陪护者得以安心服务。

14)项目开展过程中使用的全部仪器、设备、日用品等全部物料由公司自行负责提供。

15）陪护人员在院期间必须遵守医院规章制度，保障照护者安全，无坠床、无摔伤、无烫伤等事件发生。

16）合同约定日常管理（工作任务与时间安排、考勤、工资审核、工作纪律处分等）、穿戴同样标识的工作服、工作牌、招聘面试等。医院可以约定对上述事宜进行“间接管理”或具有“建议权”。

17)不得以医院名义进行虚假宣传或其他类似营利活动。不得向患者或其家属推荐或兜售任何产品。医院可根据陪护服务合同约定，就上述违规情形，要求陪护服务公司承担违约责任。

18）陪护服务公司在使用印章、标识标牌、各类宣传资料等方面不得以医院名义进行，不得向患者或其家属声称其与医院存在直属、代理关系，从而误导患者及其家属。同时，陪护人员着装配饰需与医院工作人员显著区分，以免使患者或其家属产生混淆。

19)陪护人员需遵循医院管理制度。陪护人员可以从事日常生活护理，但不得开展护理性技术操作。陪护中需接受病区护理员的专业指导，配合病区管理工作，遵循感染控制规则。

20)加强病区陪护反馈，陪护服务投诉及相应处理情况纳入陪护服务公司陪护质量评价范围，并作为陪护服务公司续约评定依据。最后，以月、季或年为单位就病区陪护服务情况进行患者满意度调查，并要求陪护服务公司以半年总结和年度总结的形式反馈陪护服务情况。

21）服从医院对患者的治疗和护理，不得私自外请医生会诊、购药，如对治疗、护理有疑问或有其他要求，应与医护人员及时联系。查房、治疗和护理时，应主动离开病房。如需了解患者病情，可与医护人员联系，不得私自翻阅病历。如患者病情发生变化，需治疗、护理或抢救时，应与医护人员积极配合，做好相应工作。

22）讲究公共道德，文明陪伴，尊重同病房的患友，和谐相处。文明礼貌，讲究卫生，保持室内清洁、整齐、安静、有序。不在病房吸烟、喧哗谈笑，不随地吐痰，不乱扔纸屑、果皮，不坐卧病床、不互串病房。严格执行医院垃圾分类相关制度。

23）注意安全，不得在病房使用电磁炉、电饭锅等高耗能电器，日间陪伴不得使用折叠床和躺椅等在病房休息。节约水电，爱护医院公共设施，如有损坏应相应赔偿。

24）严格执行消防安全制度。禁止打架斗殴、聚众闹事等。

**3.服务要求**

1）保持病室卫生，病房环境整洁、舒适、空气新鲜。协助护士做好病房床单、床头柜等清洁整理工作，病房物品摆放有序，时刻保持环境卫生。根据需要为病人的用具和衣物进行清洗消毒。

2）遵医嘱协助医务人员做好患者的日常生活护理，帮助患者打水、打饭、洗脸、洗脚、擦身、协助大小便、看护液体等，保持患者口腔、皮肤清洁。

3）协助患者订餐和用餐。要根据患者营养配餐的原则给予正确的指导和讲解，做好餐后的护理（洗手、漱口）。

4）密切观察患者情况，测量体温，若有异常及时上报护士。

5）确保患者的安全。白天需要离开病房时要交接给其他人员监护患者、夜晚睡觉前保证病区房门安全。

6）做好患者的心理疏导，营造良好气氛，并做好医护人员和家属的沟通。

7）护理过程中要做到眼勤，手勤，嘴勤，腿勤。无压力性损伤、无跌倒/坠床，无摔伤，无烫伤等事件发生。

8）陪送患者检查。

9）接受培训的情况下承担标本送检工作。

**4.服务质量承诺**

1. 患者及家属服务满意率达到90%以上；
2. 患者投诉处理及时率100%；
3. 专业培训合格率100%；
4. 服务回访率100%；
5. 服务综合满意率90%。

## 四、服务期限

服务期限原则上3年。3年期内每年考评后签订合同，最多续签2次后比选。

**五**、付款方式：中标人向采购方缴纳场地管理费及能耗费，付款时间另行约定。

▲**六**、其他要求

1.在服务活动中，凡与服务对象发生服务纠纷或法律纠纷时，由服务单位处理并承担相应责任。

2.服务单位及服务人员不得以成都市武侯区人民医院/妇幼保健院的名义进行任何业务活动，严格执行规范内的服务内容。

3.服务单位不得开展超范围服务活动，不能在院内搞各种形式的推销、代销商品活动，不擅自在院内发放宣传资料。

4.陪护服务的价格标准要明码标价，严格按照协议经定收费。（不高于同级医院收费）。如需调整价格，需征得医院同意并备案。

5、提供满足需求的产科家化病房母婴护理及ICU病房服务人员。

6、承担院内标本运送。

特别说明：比选文件中标注“▲”号的条款均为实质性条款，对这些关键条款的任何负偏离将导致投标文件无效处理。