**云南新昆华医院**

**陪护服务采购项目相关要求**

# **服务内容及要求**

一、陪护服务内容及要求

（一）护工管理要求

护工管理严格按照《云南省卫生计生委关于加强医院护工管理的通知》（云卫医政发[2014]56号）文件要求执行。

1.护工资格管理

聘用的护工须进行岗前培训，取得由专业培训机构颁发的护工培训合格证书后，方能从事护工工作。

2.护工备案管理

具有护工培训合格证书的护工须到医院相关职能部门备案，未备案的护工不得从事护工工作。

3.护工健康管理

护工上岗前应在二级以上医院进行健康检查并取得合格证，上岗后应每两年进行一次健康检查。患有精神障碍、传染性疾病、药物过敏等疾病的人员，不得从事护工工作。

4.建立考评机制

陪护服务机构应建立和完善护工管理考评机制，明确考评内容和考评方式，以一年为一个考评周期对护工职业道德、服务水平、工作质量进行考评，对考评不合格的护工应解除合作关系。

5.监督管理

陪护服务机构应认真做好护工规范化管理工作，医院对考评不合格的护工不再进行备案。

6.免责条款

陪护服务机构自主选聘护工，按照院方管理要求提供陪护服务，护工与护工、护工与病患之间如发生纠纷，由陪护服务机构负责协调处理。

（二）陪护工作要求

陪护工作严格按照云南省医院协会发布的《医院护工用工管理办法》要求标准执行。

1.陪护工作范围

根据病情需要或病人（家属）需要，提供专职陪护，负责各护理单元的生活护理工作，不能从事护理技术性操作及对危重病人的生活护理。

2.陪护工作内容及纪律

2.1服从医院和病房的管理，在病区护士长领导下和护士指导下，从事对病人进行简单的生活陪护和清洁工作等。

2.2为病人提供舒适环境，保持病室整洁，做到床铺干净平整，桌面无杂物，床底无便器杂物，面盆统一放置。

2.3以病人为中心，满足病人的生活需要。协助病人洗漱梳头，剪指（趾）甲。协助护士为卧床病人翻身、喂食，递送大小便器、倾倒排泄物；为病人更换（加减）衣服、被套、大单、中单、尿布；收挂蚊帐。

2.4当医生查房、治疗或者换药时，陪床人员要离开病房。

2.5协助行动不便的病人，以防跌倒、坠床；护送行动不便的病人外出进行各种检查。

2.6可协助护士取冰、装冰袋，由护士放置。

2.7协助护士清理出院床单位，夜间负责保持病区清洁。

2.8不得在病房中随地吐痰、乱扔垃圾，不在病区内吸烟；不窜病房，不得自带行军床、躺椅等；不得大声喧哗，保持病房安静，按时作息。

2.9节约用水用电，爱护医院内的设施和财物，如有损坏，按章赔偿。

2.10陪护人员如违反院规，不服从病房管理，或者影响病房人员关系，或者影响医院治安等，经说服教育无效者，家属可要求更换陪护人员。

2.10陪护人员应当履行的其他陪护义务。

3.陪护工作标准

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 工作标准 |
| 病床单元卫生 | 保持病床床单整齐、清洁、无杂物，物品统一放置。 |
| 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、平车时保障病人安全，不损伤病人，防止跌倒、坠床，陪同期间不离开病人。 |
| 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）在合同实施过程中，院方和陪护服务机构须定期对护工人员的要求和陪护质量标准进行修订提升，陪护服务机构须积极配合改进，以满足院方及病患家属的需求。

（四）服务期限：暂定3年，合同一年一签，每年考核合格续签下一年合同。

（五）服务质量要求：陪护服务专业、规范、收费合理。