陪护服务需求

第一条 定义

陪护服务：是指患者支付服务公司费用，服务公司在医院授权及监管下自主经营，由医疗护理员为患者提供陪护服务方式。

第二条 患者陪护服务内容和要求

（一）医疗护理员的基本要求

1.具有初中及以上学历，年龄18－55岁，身体健康，无传染性疾病，上岗前须进行健康体检。

2.对工作认真负责，服从管理，诚实、踏实、肯干。

3.仪容仪表：统一着工装，佩戴胸牌，穿着整洁，仪表端庄。手部指甲长度不应超过指尖，不应戴人工指甲、涂抹指甲油等指甲装饰物。

4.行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。

5.遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院各项规章制度。

6.不得占用病房、病床、被服、柜橱等资源。

（二）患者陪护服务的范围和内容

医疗护理员对需要照顾的人群从事生活护理，并在护士的指导下进行部分基础护理工作，并确保患者安全。

1. 实施清洁、饮食、睡眠和排泄等生活照护；
2. 进行患者病情观察、压力性损伤预防和移动护理等临床照护；
3. 进行冷热应用、标本采集和消毒隔离等基础护理；
4. 实施心理安抚和功能锻炼；
5. 病人出现异常情况须及时向医护人员报告。

（三）陪护服务的经营与管理

在合同期内，医院将院内患者陪护服务委托陪护服务公司进行管理。陪护服务相关事宜由服务公司与患者另行签订的书面协议进行约定，如双方出现纠纷与院方无关。由服务公司安排护理员为医院内的患者提供陪护服务，且医疗护理员的招募、培训、分工、绩效等管理工作由对方公司主导负责，医院配合对护理员进行培训、日常管理、绩效考核以及和院内各科室的衔接工作。服务公司在本合同规定的服务范围内自负盈亏经营。

（四）陪护服务收费、物资管理要求以及服务费用

1.服务公司开展一对一、一对多等多种陪护方式，各项收费标准均须公开、透明，各项服务收费价格不能高于市场平均价格，各类服务价格报医院备案。

2.服务公司应具备计算机软件系统，提供医疗护理员电子化人事档案和有效证件，提供医疗护理员的工作业绩和工作状态。

3.工作人员统一服装、辅助装备自备。

4.医院不负责服务人员的住宿。

5.服务公司医院每年缴纳服务人员在院水、电等物资耗材费用**7000元**，医院向服务公司开具正规发票，若服务不足一年则按照每月所分担的费用缴纳。

（五）陪护服务实施与控制方案

1.培训与考核：服务公司制定医疗护理员岗位职责、守则、工作职责范围等制度，上岗前有培训、有考核，考核合格者才能上岗。

2.督导与检查：服务公司制定医疗护理员看护日志表、患者及家属满意度调查表、医疗护理员月陪护质量检查表，每天有督导、每周有检查，并保存好督导检查记录表。院方对服务公司的陪护质量进行督查并调查患者及家属满意度，以促进陪护质量提升。

3.奖励与惩罚：院方建立医疗护理员服务工作奖惩条例，严格执行医疗护理员考核细则、医疗护理员言行规范准则、医疗护理员服务质量以及劳动纪律规章制度，公司管理人员依据制度与质量检查标准做好奖惩考核。

4.责任与义务：院方应教育护理员自觉履行生活护理服务协议，严格执行陪护纪律、陪护技术规范和医嘱要求，文明主动、安全负责、恪尽职守地为客户服务。运营中如发生因护理员护理处置不当引发矛盾和纠纷，或造成雇主/院方/其他第三者损害的情况，服务公司应及时协调解决处理，并由服务公司按照法律规定承担相应赔偿责任，院方不承担任何责任。护理人员在工作中发生的自身损害由服务公司依法承担相应责任，院方不承担责任。

5.责任险：服务公司为派遣的服务人员及服务对象（指患者）购买第三方责任险，包括人身伤亡责任险、财产损伤责任险、法律费用责任险。