广西中医药大学第一附属医院

采购需求

**一、项目名称：**医疗护理员服务外包项目

**二、项目概况**

广西中医药大学第一附属医院（采购方）拟通过公开招标方式采购医疗护理员辅助护理服务外包项目。采购方为承包方提供场地，承包方为患者提供特级（1对1、1对多）、班组（一级、二级、三级）医疗护理员辅助护理服务。

**三、服务范围**

服务区域：广西中医药大学第一附属医院东葛院区、仙葫院区各临床科室（详见附件1《医疗护理员服务区域》）。

**四、服务期：2年**。

**五、人员配置与资质要求**

（一）人员配置

1. 总人数：需配备150-200名医疗护理员，按科室需求动态调配。

2. 管理层级：管理人员至少3人，含项目经理（区域经理、片区经理）1人，项目主管（项目主任）1人，现场主管1人。

 （二）资质要求

1.年龄20-60岁，初中及以上学历，近三个月健康体检合格（按照采购方新员工入职体检标准）。

2.品行端正，踏实肯干，有良好的沟通交流能力，尊重关心爱护服务对象，有较好的团队协作精神。无不良记录，无违法违纪行为及其他不适合从事医疗护理员工作的情况。

3.原则上上岗前须经过自治区人力资源社会保障厅公布的培训机构组织的职业技能培训，并具备自治区人力资源社会保障厅颁发的“病患陪护专项职业能力证书”或“医疗护理员职业技能等级证书”。

**六、服务要求与管理规范**

（一）服务要求

1.遵守劳动纪律，遵守医院各项管理制度，遵守《医疗护理员工作制度和医疗护理员管理制度》，认真做好本职工作。

2.听从安排，统一着装，佩带工作牌，保持服装整洁。

3.主动巡视病房，主动问候，主动服务，了解患者生活习惯，帮助解决生活所需。照顾患者做到五心：爱心，热心，耐心，关心，责任心；四轻：说话轻，走路轻，关门轻、动作轻；五勤：眼勤、嘴勤、手勤、腿勤、脑勤；三满意：患者满意、家属满意、科室满意，为患者提供优质安全的陪护服务。

4.负责提供日常生活照护，定时为患者洗浴、洗头、修剪指（趾）甲；协助非禁食、禁饮患者就餐、餐后清洁、整理餐具；协助护理人员为卧床患者翻身、叩背、大小便后进行会阴部清洁。

5.负责配送责任区患者外出检查，送检报告单、会诊单、病危、死亡通知单、标本等，注意核对患者信息；协助医护人员护送危重患者或有意识障碍患者外出检查、治疗或手术，并做好交接工作。

6.负责病房备用床的铺床、出院患者床单位的整理、被褥的拆除的工作，并做好消毒工作。

7.协助实施晨晚间护理，保持床单元及病房整洁；

8.协助护理人员接待出入院患者，协助护理人员进行痰、尿、便标本留取。

9.协助做好探视管理，采取必要的安全防护措施，确保服务对象的住院安全。

10.负责清点科室被服、定期更换值班室被服；协助护理人员整理贮藏室、值班室、护理人员办公室。

11.负责保洁员下班后的病区地面清洁工作，负责平车及轮椅的清洁保养。

12.遇有意外及突发事件，及时向医务人员汇报，不可隐瞒。

13.完成科室交代的临时工作任务。

（二）禁止行为

1.严禁从事医疗专业技术操作（如调节氧气开关、调节输液速度、更换引流管、鼻饲灌注食物或者药物）。

2.严禁质疑和（或）干扰医疗机构各项诊疗活动行为。

3.严禁为患者解释病情、治疗方案，推荐药品（商品）。

4.严禁泄露患者隐私或索要财物。

5.严禁进行与工作无关的行为，如玩手机、扎堆聊天。

6.严禁当班喝酒睡觉、擅离工作岗位及挑拨医患矛盾。

7.严禁自带高功率电器或在病房煮、吸烟等行为，违反者给予相应扣罚。

8.严禁擅自向患者及家属租赁折叠床或躺椅，出现意外，责任自负。

（三）管理规范

1.医疗护理员应按照要求进行个人信息登记，并提交居民身份证或者其他有效身份证件复印件。

2.医疗护理员不能隐瞒精神病病史及传染性疾病病史，患有传染性疾病、化脓性/渗出性皮肤病或其他可能影响患者健康的疾病，应当立即离岗治疗，治愈后方可重新上岗。

3.承包方需对医疗护理员进行基础护理、安全保护、突发事件处理、安全生产及消防知识等相关培训；同时也要参加采购方组织的法律法规、规章制度、院感知识培训、辅助护理新知识新技能培训，实行年度定期考核制（详见附件2《医疗护理员服务质量考核评价标准》、附件3《医疗护理员定期考核表》）。

**七、服务等级与收费**

（一）医疗护理员服务等级内容及收费标准

| **服务等级** | **适用对象** | **服务内容** | **收费标准** |
| --- | --- | --- | --- |
| 三级护理员服务 | 病情稳定或处于康复期，生活能自理的患者 | 1.定时巡视病房，协助患者解决临时生活护理问题。2.保持环境清洁、床单元规范。3.保持患者面部清洁、仪表整洁、剃须、修剪指/趾甲。4.发放衣物，协助患者订餐、取餐、喝水。5.协助提醒患者服药、留取大小便标本。6.协助做好睡眠照护。7.协助护士进行输液巡视，护送输液患者如厕。8.协助患者外出检查、会诊及治疗。9.为入院患者整理床单位，铺好备用床。10.送检各种检验标本，会诊单。11.其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构制度等规定，医疗护理员在三级生活照护情况下应履行的服务内容。 | ≤13元/天 |
| 二级护理员服务 | 病情稳定，存在生活自理能力部分不足的患者 | 1.在三级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容。2.协助患者洗漱、服药、清洗餐具、上下床移动、清洁尿壶、便盆。3.其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构制度等规定，医疗护理员在二级生活照护情况下应履行的服务内容。 | ≤50元/天 |
| 一级护理员服务 | 病情较重，生活不能自理的患者 | 1.在二级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容。2.协助患者坐浴、洗脚、泡脚、擦浴、穿脱衣服。3.协助如厕、大小便护理。4.其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构制度等规定，医疗护理员在一级生活照护情况下应履行的服务内容。 | ≤70元/天 |
| 特级护理员服务（包括一对一、一对多） | 病情危重，生活不能自理的患者或有特殊照护需求者 | 1.在一级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。2.按时按需喂水、喂食，需要时协助评估进食、进水量，并做好记录。3.协助患者洗澡、定时叩背、翻身。4.协助保持肢体功能位、变换体位、肢体按摩。5.协助留取标本、做好诊疗前相关准备。6.更换尿垫、纸尿裤，会阴清洁。7.协助服药，并观察用药反应。8.观察患者身体状况，发现异常及时报告医务人员。9.协助患者进行康复功能锻炼。10.陪伴患者，做好患者心理安抚，与患者及其家属有效沟通与交流。11.其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构制度等规定，医疗护理员在特级生活照护情况下应履行的服务内容。 | 一对多≤170元/天（服务患者数≤5人）、一对一≤250元/天 |

（二）节假日一对一陪服务费涨幅不可超过原收费标准的20%。

（三）收费凭据：收取医疗护理员服务费必须征得患者或家属的同意，告知医疗护理员服务的提供方为承包方，并签订医疗护理员服务等级同意书。医疗护理员服务等级同意书交一份给采购方备案留存。禁止强制收费，因收费问题引起的纠纷，由承包方承担责任。

（四）收费方式：由承包方在医疗护理员服务咨询处直接向患者/家属收取相应的等级医疗护理员费，开具承包方收款凭证。

说明：本文件依据《医疗护理员国家职业标准（2024年版）》《广西医疗机构内医疗护理员定期考核管理制度》制定。

附件1

医疗护理员服务区域

|  |  |
| --- | --- |
| **东葛院区科室** | **仙葫院区科室** |
| 耳鼻咽喉头颈外科·眼科 | 产科 | 肿瘤科一病区 | 放射科 |
| 内分泌科 | 儿科 | 肿瘤科二病区 | 壮医针灸·泌尿外科 |
| 脾胃病一区 | 胸心血管外科 | 肿瘤科三病区 |  |
| 脾胃病二区 | 风湿病科 | 肿瘤科四病区 |  |
| 肝胆外科 | 推拿科 | 耳鼻咽喉头颈外科.眼科 |  |
| 肾病科 | 针灸科 | 重症医学科 |  |
| 脑病二区 | 中医经典科 | 呼吸与重症医学科 |  |
| 脑病一区 | 肝病科一区 | 心血管内科 |  |
| 心血管一病区 | 肝病科二区 | 妇产科 |  |
| 呼吸与重症医学科 | EICU(急诊) | 儿科 |  |
| 神经外科 | 急诊 | 骨一科 |  |
| 四肢骨伤科 | B超室 | 骨二科 |  |
| 脊柱骨伤科 | 磁共振室(MRI) | 骨四科 |  |
| 泌尿外科 | 放射科 | 脾胃肝病科 |  |
| 甲状腺乳腺外科 | 胃镜室 | 普通外科、肛肠科 |  |
| 胃肠肛门外科一病区 |  | 肾风湿内分泌科 |  |
| 胃肠肛门外二病区 |  | 血透室 |  |
| 妇科 |  | 脑病科 |  |
| 血液病科 |  | 颅脑外科·胸外科 |  |
| 心血管二病区 |  | 康复一区 |  |
| 老年病科 |  | 康复二区 |  |
| 重症医学科 |  | B超室 |  |

附件2

医疗护理员服务质量考核评价标准

（100分）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考核标准** | **分值** | **评价方法** | **评分** |
| 劳动纪律与服务态度40分 | 1.遵守医院及公司制度，服从公司及科室工作安排，不迟到、早退，不请霸王假 | 5分 | 1.发生医疗护理员服务要求中注明的禁止行为一项扣3分；2.其他一处不符合要求扣1分 |  |
| 2.着装整洁，挂牌服务，仪表符合要求，语言符合规范，无病人投诉 | 5分 |
| 3.尊重病人权利，保护患者隐私 | 5分 |
| 4.尊重关心爱护服务对象，有较好的团队协作精神 | 5分 |
| 5.爱护公物，节约水电，不私用医院物品 | 5分 |
| 6.上班时间不干私活 | 5分 |
| 7. 不发生医疗护理员服务要求中的禁止行为 | 10分 |
| 工作质量60分 | 1.根据服务等级，定时巡视病人，认真做好交接班 | 10分 | 一处不符合要求扣1分 |  |
| 2.为病人做生活护理前、后，做好手卫生工作，掌握正确洗手的时机及方法 | 5分 |
| 3.根据病人的护工服务等级，做好生活护理，做到：①三短：头发、胡子、指（趾）甲短；②床上无臭味、无渣屑、床褥无潮湿、床单无皱褶；③五洁：病房清洁、头发清洁、口腔清洁、皮肤清洁、会阴清洁。 | 5分 |
| 4.及时协助病人进食及大小便 | 5分 |
| 5.能定时协助护士为病人翻身 | 5分 |
| 6.及时规范送检标本并领取各类报告单（如：打印CT片、MRI片、X线片及B超报告单等） | 5分 |
| 7.协助护士为病人做好检查的预约工作，并与护士做好交接班 | 5分 |
| 8.有效、安全的接送病人外出检查，并与护士做好交接班 | 5分 |
| 9.规范使用平车、轮椅、助行器、体位垫、便器等护理用具 | 5分 |
| 10.发现意外及突发事件时，如：跌倒、坠床、误吸、烫伤等，立即报告医务人员 | 5分 |
| 11.掌握垃圾分类方法，生活垃圾与医疗垃圾分类放置 | 5分 |

附件3

医疗护理员定期考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 基本信息 | 姓名：  | 性别： | 出生年月： |
| 职业技能等级证书名称 |  | 职业技能等级证书编号 |  | 获得时间 |  |
| 从事辅助护理工作开始时间： 年 月 |
| 在本单位工作开始时间： 年 月 |
| 考核周期内存在下列情形之一：□有 □无□1.从事医疗护理专业技术性工作；□2.在发生的医疗安全事件中负有完全或主要责任的；□3.在照护服务活动中索要患者及其亲友财物或者牟取其他不正当利益的；□4.未按照规定执行感染控制任务，未有效实施消毒或者无害化处置，造成疾病传播、流行的；□5.故意泄漏患者病情、患者及家属个人隐私等有关信息、资料的；□6.无正当理由不参加考核，或者扰乱考核秩序的；□7.未完成继续教育规定学时的；□8.有其他违反操作常规、职业道德、职业守则的行为的。 （对相关行为简要说明） 。  |
| 综合考核 | 职业道德 | 考核结果：□合格 □不合格（注明不合格原因） 。 |
| 服务质量 | 考核结果：□合格 □不合格（注明不合格原因） 。 |
| 继续教育 | 考核结果：□合格 □不合格（注明不合格原因） 。 |
| 综合考核 | 业务水平 | 1.操作技能：□合格 □不合格2.综合笔试：□合格 □不合格3.其他业务能力：□合格 □不合格测试结果：□合格 □不合格（注明不合格原因） 。 |
| **考****核****结****果** | **考核结论：**□合格 □不合格（注明不合格原因） 。临床科室负责人签名（盖章）： 年 月 日 |
| **复核结论：**□合格 □不合格（注明不合格原因） 。考核管理委员会负责人签名： 年 月 日考核单位盖章： 年 月 日 |
| 备注 |  |