**护工服务采购需求方案**

釆购项目内容：医院护工服务

釆购项目类别：服务

釆购项目需求一览表：

应明：本项目标★的为重要条款,必须满足或优于，否则磋商无效。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一、项目采购需求 | | | |
| 序号 | 采购内容 | 数量 | 技术参数要求 |
| 1 | 护工服务 | 1项 | 本项目根据实际需求以服务外包的方式釆购护工服务。  **一、服务内容**  承包企业在服务期内为住院患者提供基础生活护理服务、住院陪护服务、陪人床管理服务。  **★二、服务方式**  承包企业为医院住院患者基础生活护理服务、住院陪护服务、陪人床管理项目(陪人床由供应商提供)均由成交供应商自主经营，自负盈亏。  **★三、服务要求**  1.为医院提供护工服务，服务人员要求如下：  （1）男性18-50岁，女性18-50岁。初中以上学历， 身体健康，无不良嗜好，无不良记录，要求服装统一。  （2）按劳动法要求与从业人员签订劳动合同，并购买意外伤害险。  2.人员培训要求：成交人每季度对员工进行基础护理、安全保护、突发事件处理、安全生产及消防知识等相关培训；同时也要参加釆购人组织的护理、院感知识培训。  3.服务管理措施要求：成交人需根据合同约定要求，在指定时间内实现医院陪护管理工作网络化和智能化，建立陪护平台。用互联网技术对接陪护工作，构建大数据平台，在一个系统中融合管理方、用户、护工、与第三方合作机构各自需求，简化操作手续，提高工作效率，提升满意度。  （1）建立陪护APP,APP主页功能分类管理，提供客户所需服务项目：基础生活护理服务、住院陪护服务、陪人床管理项目。  （2）基础生活陪护板块：患者可通过APP进行了解级别护理内容、选择级别套餐、下单结算、服务满意度评价及意见反馈。  （3）住院陪护板块：患者可通过APP进行了解陪护人员的详细信息、选择陪护套餐、下单结算、服务满意度评价及意见反馈。  （4）陪人床租赁板块：患者可通过APP进行了解陪人床租赁流程了解、选择租赁天数、下单结算、服务满意度评价及意见反馈。  （5）中央运送板块：所有临床科室患者的陪检服务、标本运送、文件物品运送服务通过APP系统进行汇总派单，合理调配运送员进行运送工作，通过系统对运送员运送路径、完成时间及工作交接全程管控。  （6）PC后台系统：成交人通过PC后台系统，及时了解陪护订单、派单情况、服务人员工作状态及效率、服务人员排班、财务报表、客户满意度及建议。提升管理工作效率，满足患者服务需求，提高患者体验感。  **★四、岗位职责**  1.服务人员需在病房护士长的管理及病区护士的指导下，负责所分管区域患者的生活护理工作，按生活护理等级为病房患者提供生活护理服务，为医院提供护送服务。  2.服务人员要求认真负责，自觉遵守文明用语及服务禁语，注意服务态度和礼貌礼节，正确处理好与病人家属之间关系，爱护医院及科室财产。  3.服务人员需挂牌服务，统一着装，遵守各项规章制度，不迟到，不早退，不旷工，坚守岗位不脱岗，上班期间不看报、不聊天、禁止干私活。  4.服务人员需积极参加医院学习培训，不断提高业务水平，出色完成工作任务。  5.服务人员需端正工作态度，提高思想认识水平，强化服务意识，发扬吃苦耐劳、乐于助人的精神，提供优质服务。  6.在病房工作要求做到“十不允许”，即：不允许私自接私活、不允许私分护工费用、不允许擅离工作岗位、不允许当班喝酒睡觉、不允许挑拨医患矛盾、不允许解释患者病情、不允许执行医疗操作、不允许盗卖医疗物质、不允许泄露医患秘密、不允许索要患者钱物。  **五、各岗位服务内容**  **(一)基础生活护理服务内容**  陪护对象及服务范围：根据自理能力及病情需要的情况进行评估。  **服务时间：24小时制（一对多）**  **服务对象：**病情危重、高热、神志不清或烦躁不安，大手术后需按时翻身，大小便失禁者、产后需要协助照护产妇及新生儿者。因家属没有时间陪护、生活得不到照顾的困难病人。  **服务范围：**  1.用湿床扫扫床，进行床单元消毒、整理床头柜上的物品、更换脏单/被服/衣裤、协助面部清洁（洗脸）、协助整理、梳理头发、根据需要进行口腔清洁（漱口）。  2.根据需要为患者订饭/打饭/端送饭菜/就餐准备、协助、2小时/次协助患者翻身及有效咳嗽、根据患者需求协助床上移动、取舒适体位。  3.根据需要协助排便，为患者清理排泄物、清洗干净，更换干净衣物；更换尿不湿/纸尿裤；留置尿管护理（放尿、倒尿、清空引流液等）。  4.每周一次指/趾甲修剪、每周一次刮胡子（男士）、1次/每日床上擦浴、1次/周床上洗头、1次/日洗脚/泡脚。  5.根据需要协助更换衣裤、脏单、被服；收拾病房环境卫生；康复运动；帮助出院患者收拾物品，送至医院大门；提醒患者服药、饮水；打开水；入院病房环境介绍、订餐情况、冷热水使用情况等介绍；购买应急基础生活用品。  6.为患者送各种标本、会诊单、申请单、领结果单等；  7.为患者进行各项检查的预约排号，根据预约时间接送患者完成各项检查。  8.巡视液体/导管情况并反馈医护人员、随时帮助患者解决临时生活护理问题。（1小时/次）  9.病房环境安全宣贯（多功能床护栏使用、热水安全使用注意等）、患者个人财务安全管理宣贯、患者外岀安全事项宣贯。  10.安顿午餐后午休；协助患者夜间休息。  **一级陪护对象及服务范围**  服务时间:16小时制（07:00-23:00）  服务对象：病情较重，神志清醒，手术后、产后、骨折患者需制动、有尿管及其它引流管，生活不能自理者。因家属没有时间陪护、生活得不到照顾的困难病人。  **服务范围：**  1.用湿床扫扫床，进行床单元消毒、整理床头柜上的物品、更换脏单/被服/衣裤、协助面部清洁（洗脸）、协助整理、梳理头发、根据需要进行口腔清洁（漱口）。  2.根据需要为患者订饭/打饭/端送饭菜/就餐准备、协助进食/水/服药、为患者清洗餐具。  3.2小时/次协助患者翻身及有效咳嗽、根据患者需求协助床上移动、取舒适体位。  4.根据需要协助排便，为患者清理排泄物、清洗干净，更换干净衣物；更换尿不湿/纸尿裤；留置尿管护理（放尿、倒尿、清空引流液等）。  5.每周一次指/趾甲修剪、每周一次刮胡子（男士）、1 次/每日床上擦浴、1次/周床上洗头、1次/日洗脚/泡脚。  6.根据需要协助更换衣裤、脏单、被服；收拾病房环境卫生；康复运动；帮助出院患者收拾物品，送至住院部三楼大门口；提醒患者服药、饮水；打开水；入院病房环境介绍、订餐情况、冷热水使用情况等介绍；购买应急基础生活用品。  7.为患者送各种标本、会诊单、申请单、领结果单等；为患者进行各项检查的预约排号，根据预约时间带患者进行各项检查并带回病房。  8.巡视液体/导管情况并反馈医护人员、随时帮助患者解决临时生活护理问题。（1小时/次）  9.病房环境安全宣贯（多功能床护栏使用、热水安全使 用注意等）、患者个人财务安全管理宣贯、患者外出安全事项宣贯。  10.安顿午餐后午休；协助患者夜间休息。  **二级陪护对象及服务范围**  服务时间：12小时制（07:00-19:00）  服务对象：病情稍重，小手术后，有尿管及其它引流管，生活需要协助者。因家属没有时间陪护、生活得不到照顾的困难病人。  **服务范围**：  1.用湿床扫扫床，进行床单元消毒、整理床头柜上的物品、更换脏单/被服/衣裤、协助面部清洁（洗脸）、协助整理、梳理头发、根据需要进行口腔清洁（漱口）。  *2.*根据需要为患者订饭/打饭/端送饭菜/就餐准备、协助进食/水/服药、为患者清洗餐具。  3.2小时/次协助患者翻身及有效咳嗽、根据患者需求协助床上移动、取舒适体位。  4.根据需要协助排便，为患者清理排泄物、清洗干净，更换干净衣物；更换尿不湿/纸尿裤；留置尿管护理（放尿、倒尿、清空引流液等）。  5.每周一次指/耻甲修剪、每周一次刮胡子（男士）。  6.根据需要协助更换衣裤、脏单、被服；收拾病房环境卫生；康复运动；帮助出院患者收拾物品，送至医院大门；提醒患者服药、饮水；打开水；入院病房环境介绍、订餐情况、冷热水使用情况等介绍；购买应急基础生活用品。  7.为患者送各种标本、会诊单、申请单、领结果单等；为患者进行各项检查的预约排号，根据预约时间带患者进行各项检查并带回病房。  8.巡视液体/导管情况并反馈医护人员、随时帮助患者解决临时生活护理问题。（2小时/次）  9.病房环境安全宣贯（多功能床护栏使用、热水安全使用注意等）、患者个人财务安全管理宣贯、患者外出安全事项宣贯。  **三级陪护对象及服务范围**  服务时间：8小时制（07:30-12:00，14:30-18:00）  服务对象：病情较轻，生活基本能自理者。  服务内容：  1.每日用湿床扫扫床，进行床单元消毒、整理床头柜上的物品、更换脏单/被服/衣裤、根据需要进行口腔清洁（漱口）。  2.病人入院病房环境介绍、订餐情况、冷热水使用情况等介绍。  3.为患者送各种标本、会诊单、申请单、领结果单等。  4.为患者进行各项检查的预约排号，根据预约时间带患者进行各项检查并带回病房。  5.巡视液体/导管情况并反馈医护人员、随时帮助患者解决临时生活护理问题。  6.病房环境安全宣贯（多功能床护栏使用、热水安全使用注意等）、患者个人财务安全管理宣贯、患者外出安全事项宣贯。  7.帮助出院患者收拾物品；提醒患者服药、饮水；打开水。   1. **其他住院陪护服务内容**   服务时间：12小时制  服务对象：病情较重、高热、神志不清或烦躁不安，手术后需按时翻身，大小便失禁者。因家属没有时间陪护、生活得不到照顾的困难病人。  服务内容：  1.在病房护士长的管理下及护士指导下完成生活护理工作及非技术性护理工作。  2.负责住院病人的生活护理：皮肤护理、洗脸、擦背、剃须、更换衣裤、床单被服、及时送取便器、处理大小便、协助完成大小便标本留取、病人陪检；保持病室清洁整齐，协助护士扫床，整理床单位，为卧床病人擦澡、洗头、洗脚、剪指甲、刮胡子、打开水、协助病人生活需要，及时满足病人需要，保持病人清洁、无异味；保证病人安全，防止坠床、烫伤、摔倒等情况出现。  3.饮食及睡眠护理：协助配餐员开饭，开饭时将膳食送至病人床头，并协助病人进餐；饭前为卧床病人洗手，协助卧床病人进餐，饭后收拾餐具；午休或夜晚为病人调节好睡眠环境，如调节舒适体位等。  服务时间：24小时制（一对一）  服务对象：病情较重、高热、神志不清或烦躁不安，手术后需按时翻身，大小便失禁者。因家属没有时间陪护、生活得不到照顾的困难病人  服务内容：  1.在病房护士长的管理下及护士指导下完成生活护理工作及非技术性护理工作。  2.每日用湿床扫扫床，进行床单元消毒、整理床头柜上的物品、更换脏单/被服/衣裤、协助面部清洁（洗脸）、协助整理、梳理头发、根据需要进行口腔清洁（漱口）。  3.根据需要为患者订饭/打饭/端送饭菜/就餐准备、协助进食/水/服药、为患者清洗餐具。  4.2小时/次协助患者翻身及有效咳嗽、根据患者需求协助床上移动、取舒适体位。  5.根据需要协助排便，随时为患者清理排泄物、清洗干净，更换干净衣物；更换尿不湿/纸尿裤；留置尿管护理（放尿、倒尿、清空引流液等）。  6.每周一次指/趾甲修剪、每周一次刮胡子（男士）、1次/每日床上擦浴、1次/周床上洗头、1次/日洗脚/泡脚。  7.根据需要协助更换衣裤、脏单、被服；收拾病房环境卫生；康复运动；帮助出院患者收拾物品，送至医院大门；提醒患者服药、饮水；打开水；入院病房环境介绍、订餐情况、冷热水使用情况等介绍；购买应急基础生活用品。  8.为患者送各种标本、会诊单、申请单、领结果单等；为患者进行各项检查的预约排号，根据预约时间带患者进行各项检查并带回病房。  9.巡视液体/导管情况并反馈医护人员、随时帮助患者解决临时生活护理问题。  10.熟练掌握平车、轮椅的性能及使用方法，保证处于安全备用状态。  **产科陪护对象服务范围：**  服务时间:24小时制（一对一，一对多）  服务对象：产后需要协助照护产妇及新生儿者。因家属没有时间陪护、产后需照顾的产妇及新生儿者。  1.协助护士进行母乳喂养指导。协助进行新生儿母乳喂养、拍背等  2.在护士指导下，协助产妇翻身、更换体位、下床等产后促进康复运动。  3.每日进行床单元消毒、随时更换脏单/被服/衣裤/护理垫、协助产妇进行面部清洁、协助梳洗头发、口腔清洁、泡脚等。  4.为产妇就餐做准备、端送饭菜、协助进食/水/药物，整理、清洁餐具。每天更新床头开水。  5.协助产妇排便、留取标本、清理排泄物、并更换干净衣物。  6.在护士指导下为新生儿更换尿不湿/纸尿裤。  7.待护士观察、记录后方可协助倾倒引流袋、尿袋等。  8.协助产妇进行洗浴、更换衣物，为手术当日产妇更换卫生垫纸、铺婴儿床。  9.协助护士进行新生儿护理，观察新生儿皮肤、喂养、排便情况。  10.观察产妇、新生儿情况，在护理过程中遇异常情况及时告知科室医生护士。  **（三）陪人椅管理服务**  1.按照医院需求提供陪人椅（带锁），并派人员负责为有陪人椅需求的临床科室收发陪人椅，安排人员对工作进行监督。服务人员每天必须穿工作服和佩戴工作证上班，仪容整洁、着装整齐，使用文明礼貌用语规范。  2.陪人椅开锁时间不与医院管理制度冲突，扫码付费开锁，每次付费陪护椅开锁时间:每日中午为12:30-14:30、晚上18:00点至次日06:50。 |