青海红十字医院陪护服务采购项目

概况及技术参数

第一条 服务期限及金额

1、服务有效期限为 2 年，自2024年 1 月 1 日起至2025年12月31日止，如因医院整体安排需要，可随时终止协议，乙方需在7个自然日内退场。

2、服务费用及标准

（1）管理费用：乙方按照在甲方医院收取的陪护服务费用大于等于5%的比例向甲方缴纳管理费，乙方提供相关费用收取证明材料，每月收取的陪护费用由甲方核实；

（2）场地租赁费用：甲方在有空间的情况下为乙方有偿提供工作人员办公休息室，乙方按照甲方标准支付房屋租赁费用，标准为 22 元/m2/月；

第二条 付款方式

乙方按月支付，于下月10日前将所有费用收取证明材料及管理费上缴甲方财务，甲方开具增值税普通发票。

第三条 服务内容及类型

在甲方指导和监督下，乙方在甲方病区内科学合理的安排数量适宜、培训合格的护理员，根据甲方医疗区域内患者病情轻重、自理能力程度和护理级别等要素，提供清洁、饮食、排泄等生活照顾服务，以高效便捷的护理服务有效补充甲方整体护理服务内容，健全医院分级护理业务，提升病患就医体验。

（一）A类护理（轻度依赖）：针对病情较为稳定，新入院或手术前患者。

1、协助热饭，餐具清洁。

2、协助晨晚间洗漱，提供用水，负责洗漱用品的清洁归位。

3、持续保持床单元整洁。

4、给患者修剪（趾）指甲、剃胡须。

5、协助检查、治疗的预约，陪同检查和相关治疗。

6、不间断随时查看输液进度，需要更换时及时进行呼叫。

7、24小时随身陪护，发现病情变化及时呼叫值班医护人员。

8、协助非禁食患者进食（进水）。

9、协助办理出入院手续及病历的复印。

## 10、在征得家属同意的前提下，协助患者购买必需用品。

11、保持病床室清洁整齐。床头柜、床下、卫生间物品放置符合病房管理要求。

## 12、及时将患者留取的痰、粪便、尿标本送至护士站。

（二）B类护理（中度依赖）：针对病情较为稳定，生活基本能自理者。

1、协助热饭，餐具清洁。

2、协助晨晚间洗漱，提供用水，负责洗漱用品的清洁归位。

3、随时保持持床单元整洁

4、给患者修剪（趾）指甲、剃胡须。

5、协助检查、治疗的预约，陪同检查和相关治疗。

6、不间断随时查看输液进度，需要更换时及时进行呼叫。

7、24小时随身陪护，发现病情变化及时呼叫值班医护人员。

8、协助办理出入院手续及病历的复印。

9、协助非禁食患者进食（进水）。

10、协助患者大小便及便器的清洁。

11、协助患者洗头（冬季一周一次，夏季每周3次）。

12、协助淋浴、床上擦澡（冬季一周一次，夏季每日一次）。

13、协助更换衣物，随时保持患者清洁状态。

## 14、在征得家属同意的前提下，协助患者购买必需用品

15、保持病史室清洁整齐。床头柜、床下、卫生间物品放置符合病房管理要求。

## 16、协助患者留取痰、尿、便标本，并及时将患者留取的痰、粪便、尿标本送至护士站。

## （三）C类护理（重度依赖）：生活不能自理者或有需求者。

1、协助热饭、喂饭，保证餐具清洁。

2、协助晨晚间洗漱（梳头、漱口、洗脸、洗手、洗脚），提供用水，负责洗漱用品的清洁归位。

3、随时保持持床单元整洁。

4、给患者修剪（趾）指甲、剃胡须。

5、协助检查、治疗的预约，陪同检查和相关治疗。

6、不间断随时查看输液进度，需要更换时及时进行呼叫。

7、24小时随身陪护，发现病情变化及时呼叫值班医护人员。

8、协助办理出入院手续及病历的复印。

9、协助非禁食患者按时进食（进水）。

10、协助患者大小便及便器的清洁。

11、协助患者洗头（冬季一周一次，夏季每周3次）。

12、协助淋浴、床上擦澡（冬季一周一次，夏季每日一次）。

13、协助更换衣物，随时保持患者皮肤干燥及整洁。

14、协助患者翻身、拍背及有效排痰每2小时一次。

15、失禁患者做好失禁生活护理。

16、保持患者皮肤清洁，床铺平整、干燥，定时翻身并使用相应体位垫，预防压力性损伤。

17、在医护人员指导下协助患者功能锻炼，协助上下床、室内及户外有关活动，防范跌倒发生。

18、不间断随时查看输液进度，需要更换时及时进行呼叫。

## 19、在征得家属同意的前提，有患者家属陪同时，协助患者购买必需用品

20、保持病史室清洁整齐。床头柜、床下、卫生间物品放置符合病房

管理要求。

## 21、协助患者留取痰、尿、便标本，并及时将患者留取的痰、粪便、尿标本送至护士站。

## （四）D类护理（特殊依赖）：重度依赖且病情危重（气管插管、胃管、引流管等）特级护理患者。

1、协助准备特定饮食或营养剂的加温及喂养，保证餐具清洁。

2、协助晨晚间洗漱（梳头、漱口、洗脸、洗手、洗脚），提供用水，负责洗漱用品的清洁归位。

3、随时保持持床单元整洁。

4、给患者修剪（趾）指甲、剃胡须。

5、协助检查、治疗的预约，陪同检查和相关治疗。

6、不间断随时查看输液进度，需要更换时及时进行呼叫。

7、24小时随身陪护，发现病情变化及时呼叫值班医护人员。

8、协助办理出入院手续及病历的复印。

9、协助非禁食患者按时进食（进水）。

10、协助患者大小便及便器的清洁。

11、协助患者洗头（冬季一周一次，夏季每周3次）。

12、协助淋浴、床上擦澡（冬季一周一次，夏季每日一次）。

13、协助更换衣物，随时保持患者皮肤干燥及整洁。

14、协助患者翻身、拍背及有效排痰每2小时一次。

15、失禁患者做好失禁生活护理。

16、保持患者皮肤清洁，床铺平整、干燥，预防压力性损伤的发生。

17、在医护人员指导下协助患者功能锻炼。

18、不间断随时查看输液进度，需要更换时及时进行呼叫。

## 19、在征得家属同意的前提，有患者家属陪同时，协助患者购买必需用品

20、与患者心理沟通、陪读书报。

21、协助上下床、室内及户外有关活动，防范跌倒发生。

## 23、在征得家属同意的前提，有患者家属陪同时，协助患者购买必需用品

24、保持病史室清洁整齐。床头柜、床下、卫生间物品放置符合病房管理要求。

## 25、协助患者留取痰、尿、便标本，并及时将患者留取的痰、粪便、尿标本送至护士站。

第四条 服务要求及标准

## （一）人员要求

乙方向甲方医院派驻的护理员均为经有资质的专业机构培训合格，并颁发了资格证书的高中以上学历人员，年龄在20岁到50岁之间，所有护理员上岗前均已购买护理意外保险；乙方严格遵循其自有护理信息化平台流程开展业务，派遣最适合的护理员，生成标准化合同，严格把控流程合规；

乙方确保与病患签约后两小时内护理员到岗，听从医护人员安排调度，积极解决客诉问题。如有病患客户不满意，承诺新的护理员在两小时内调换到位。

## 资质要求

## 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；营业执照范围需包含本项目服务内容及培训能力证明。

## （三）护理员基本操作技能要求

1、第一类： 清洁与舒适管理

（1）手卫生及七步洗手法

（2）协助口腔清洁

（3）梳头

（4）面部清洁

（5）床上洗头

（6）协助沐浴和床上擦浴

（7）足部清洁

（8）指/趾甲护理

（9）整理床单元、病房物品摆放标准

（10）协助更衣

（11）床单元准备（1、备用床；2、暂空床 3、卧有病人更换床单法）

2、第二类 营养与排泄

（1）协助患者进食/水

（2）床上使用便器

3、第三类 身体活动管理

（1）协助患者正确卧位及移动

（2）协助患者翻身

（3）拍背并协助患者有效咳嗽

（4）患者搬运法

## （5）轮椅、平车运送操作

4、第四类 协助治疗护理

（1）协助观察心电监测数据

（2）协助患者雾化吸入

## （3）密闭式筋（静）脉输液中护理

（四）护理基本动作组合要求

1、晨间护理：洗手、协助患者排便、刷牙或漱口、洗脸、洗手、梳头、检查皮肤受压情况、擦洗背部、整理床单元、必要时更换被服；

2、晚间护理：洗手、梳头、洗脸、刷牙或漱口、擦洗背部、为女患者清洗会阴部、最后用热水泡脚、整理床单元、必要时更换被服；

3、入院及手术前准备：协助洗浴、术前更衣、平车搬运、床位整理；

4、手术后服务：床单元准备、平车搬运、输液护理、床上使用便器、协助患者正确卧位及移动、协助患者翻身、协助患者进水、进食等等。

（五）运送和陪检安全标准

1、平车安全操作

（1）使用中注意将病患头部睡置大轮一侧，护理员也应在大轮侧推送，便于观察病患面部情况，预防有突发病症状发生。

（2）检査平车有无损坏，然后推至床边，移开床旁桌椅。

（3）协助病人将上身臀部、下肢顺序向平车挪动，此时将平车轮刹住以防移动。

（4）用大单及盖被包裏病员时先盖脚部，然后两侧露出头部，上层边缘向内折叠使整齐美观。

（5）检查结束后，先协助移动下肢再移动上半身，使病员躺好后方可离去。

2、运送患者安全操作

（1）搬运病人时动作轻稳，协调一致，确保病人舒适、安全。

（2）注意节力原理的应用。

（3）推行时，推行者应站于患者头侧；车速适宜，上下坡时，患者头部应位于高处，大轮端为头端。

（4）观察病情，妥善安置患者。

（5）进出门时应先将门打开，不可用车撞门，以免震动患者及损坏设施。

（6）平车：使用中注意将病患头部睡置大轮一侧，护理员也应在大轮一侧推送，便于观察病患面部情况，预防有有突发病症状发生。

（7）轮椅：先检查座垫、背垫、扶手、脚踏等有无损坏；充气轮胎是否漏气；刹车功能是否正常；有无任何零件或螺丝松脱情况，检查完毕后方可将病人扶到指定科室进行相关检查，送检途中遇坡道需倒行下坡。

（六）生活护理员仪容、仪表规范要求

1、当班时间内，按公司规定要求穿工作服、工作裤、头花上岗并佩戴好胸卡；

2、当班时间内，着装整洁无污渍，不得穿拖鞋、高跟鞋和响底鞋；

3、当班期间，女性护理员不得披头散发并保持头发的清洁无异味，不得佩戴夸张的首饰（耳环过大、项链过长、手链、戒指等）；

4、当班期间，男性护理员不得留长发并保持头发的清洁无异味，不得留胡须；

5、护理员应该经常剪指甲，指甲不可过长，并保持指甲缝内无污物；

（七）护理员言行规范与行为准则

1、语言的规范性：语言内容要谨慎、高尚，符合心理道德原则，言语要清晰、温和，措词要准确、达意，语调要适中，交代护理意图简洁、通俗易懂；

2、语言的情感性：护理员应热忱面对病人，将对病人的爱心，同情心和真诚相助的情感融化在语言中，良好的语言能给病人带来精神上的安慰。如：晨间护理，护理员面带微笑进入病房，向病人说声“早上好！”。针对不同对象，谈及不同情况，如：“您晚上睡的好吗？”“您感觉好点了吗？”

3、语言的保密性：护患关系应建立在真诚的基础上。尊重病人的隐私权利，对病人的隐私如生理缺陷、精神病、性病等要保密，病人不愿意陈述的内容不要追问，保守患者信息不外泄。

（八）护理人员和病患沟通技能要求

1、护理员具有健康的心理，乐观开朗、稳定的情绪、较强的自控能力、宽容豁达的胸怀、对病人真诚相助的态度，这是护患有效沟通的基础；

2、抓住一切与患者沟通的机会，掌握沟通技巧，正确运用语言沟通和非语言沟通，这是护患有效沟通的关键；

3、与患者谈话时注意言语的针对性、教育性、通俗性、艺术性。做到不卑不亢、语言温和、吐字清晰、语调适中、交代护理意图简洁明了、通俗易懂、教育指导有理有据、生动形象。同时注意安慰性语言、礼貌性用语的运用；

4、学会倾听，全神贯注面带微笑，表情平和，不随意发笑、点头或打断病人谈话，注视对方眼睛，保持一定的距离，一般以能清楚听到对方谈话为宜；

5、注意患者非语言性信息的流露，密切观察患者的情绪、体态、姿势、手势。如患者出现生理缺陷，功能障碍如耳聋、失明等，随时严密观察手势、体态语言，从而获取准确的信息，实施恰当的护理，提高生存质量；

6、多应用正能量性的引导、试探性语言。有些病人长期受疾病折磨，悲观绝望，语言表达困难或拒绝与人交流，需采用正能量性的引诱、引导、鼓励性语言；

（九）禁止要求

1、不得以方言待病人，尽量讲普通话；

2、不得谩骂病人，要求礼貌对待病人；

3、不得随意请假，需由病区组长、主管准假、患者本人或家属同意，公司调整人员到位后方可离开，否则公司作旷工处理，并连环扣除工资；

患者本人或家属可以拒付当日半天费用。

4、不得在医院所有区域吸烟；

5、不得私自借用病房物品；

6、不得在工作区域或工作时间吃零食；

7、不得离开工作岗位与其他无关人员闲谈；

8、不得向病人或患者家属索取小费、食物及其他物品；

9、不经允许，不得离开自己所在工作区域的楼层；

10、不得将病人的杯子、盛器等其他物品私用；

11、不得将当天的护理工作拖延到第二天；

12、不得在楼层大声喧哗；

13、不得随意用病员布制品当抹布；

14、不得在站立服务岗位上坐式服务；

15、不得在病房内洗涤私人物品及衣服；

16、不得在工作岗位上看报、看杂志；

17、不得在病房内看电视、听音乐、拨打私人电话、翻阅病人物品；

18、不得搬弄是非，在工作时打瞌睡；

19、不得将外人带入病房闲聊；

20、不允许自己所管工作区域有浮尘、杂物等；

21、不得穿脏的服装上岗；

22、不得学病人的讲话，讥笑病人及医护人员；

23、不得在公共场所顶撞医护人员；

24、不得将病房设备损坏，如有损坏将照价赔偿；

25、不得挑拨医患关系；

26、不得私下解释患者病情；

27、不得盗卖医疗物资；

附件一：《陪护收费标准》

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称： | 陪护引进项目收费参考标准 |
| A 类护理：收费标准 | 200元/每天 |
| B 类护理：收费标准 | 240元/每天 |
| C 类护理：收费标准 | 280 元/每天 |
| D类护理：收费标准 | 320 元/每天 |
| 以上均为非医疗类护理，护理费是按24小时计费，满 12 小时按24小时费用收取，可根据市场实际情况变化进行收费调整,最高费用不超过此标准。 | |