附件：

福州市中医院关于护理员服务（含无陪护）

项目技术和服务要求

一、第三方医疗护理员管理公司要求

1.参与市场调研者应足够人数、相对稳定、训练有素的正式聘用护理员团队（需与参与市场调研者公司签订劳动合同）及专职驻点管理人员（项目经理），确保服务质量。

2.参与市场调研者必须按照国家、地方政府和主管部门的规定对护理员进行相关培训（培训覆盖率100%），护理员上岗前应持有健康检查合格证明、培训机构颁发的护理员岗位培训《结业证书》或护理类初级（或以上）职称证书证书。

3.参与市场调研者服务本项目的护理员均为经公安机关信息审查，无涉黑、涉恶、违法犯罪人员。

二、护理员（护工）人员管理要求

1.护理员资格管理

聘用的护理员年龄18-60岁，符合国家法律规定的劳动者；认真遵守国家法律、法规和采购人院方病区病房的各种规章制度；无行政处罚记录及不良嗜好，无不良信用；身体健康，无传染病及传染病原携带者,无残疾；服务意识强，工作认真，有一定的语言表达和沟通交流的能力；接受过基本生活护理及院感相关的专项培训，具有福建省卫健委组织的福建省医疗护理员培训中心颁发的医疗护理员证书或护理类初级（或以上）职称证书证书，优先聘用具有护理类初级（或以上）职称证书证书者。

2.护理员档案管理

具有培训合格证书的护理员应建立档案，未建档不得从事护理员工作。

3.护理员健康管理

参与市场调研者应严格落实护理员应持二级以上医院健康检查合格证上岗，上岗后每年进行一次健康检查，做好护理员健康监管工作，及时更新健康证。患有精神障碍、传染性疾病等疾病及吸毒等人员，不得从事护理员工作。

4.护理员保障权益

参与市场调研者均有为在岗护理员购买有效期内的团体人身险（包括但不限于个人意外险或雇主责任险）。

5.建立考评机制

参与市场调研者应建立和完善护理员管理考评机制，明确考评内容和考评方式，每月对护理员职业道德、业务水平和患者满意度进行考核评价，并将考核结果计入护理员个人档案，对考核评价优良的优先聘用上岗，考核评价不合格的要责令其立即整改，对拒不改正，或不服从管理、职业道德差、乱收费、侵害患者合法权益的护理员应解除合作关系。

6.监督管理

参与市场调研者应认真做好护理员规范化管理工作，设置多渠道意见反馈通道，保证及时准确收到患者、家属及医护人员的反馈意见。对提出的意见、建议，应及时分析，并有持续改进措施、效果反馈等，医院对考评不合格的护理员不再进行录用。

1. 纠纷、投诉管理

参与市场调研者应监督、协调和处理各类由于护理员工作或服务不到位而引起的纠纷责任。

三、护理员岗位设置、服务模式、内容

1.岗位设置

全院护理员实行“六统一”，即统一登记、统一调配、统一着装、统一标识、统一收费标准、统一管理。护理员在岗期间应遵纪守法，遵守医院各项规章制度，服从护理部、病区护士长、公司的管理，服从工作安排，不得挑选工作对象；按医院规定统一着装，衣着整洁，不准穿拖鞋、戴戒指、长指甲和染指甲；态度和蔼，文明礼貌，全心全意为患者服务；工作主动勤快，耐心细致，不怕脏、不怕累、不怕麻烦、不得刁难训斥患者，不与患者家属争吵；洁身自爱，不向患者及家属索取钱财，不接受患者红包，不能有贪小便宜和盗窃行为，不得私自哄抬服务费用；保持病区安静，不得大声讲话、喧哗，保持病区环境整洁，讲究卫生，养成良好的卫生习惯，勤洗手防止交叉感染；坚守岗位，不得随意离开病区，要保证患者的安全，避免发生意外，如跌倒、坠床、烫伤等；护理员在护士指导下做好患者生活护理及协助基础护理，不得从事治疗性护理工作，不允许其随意进入办公室、治疗室、值班室、护士站等工作场所翻阅病历和其他医疗文件。

2.服务模式

2.1整体循环服务模式

整体护理病房及“无陪护”试点病房医疗护理员的工作模式均为一对多的小组式整体护理服务模式，12小时排班，24小时负责制，病区设置责任组长，按患者人数及病情轻重合理安排护理人员以确保服务质量。需配置足够的夜班人员。参与市场调研者须在院内建立24小时电话值班制，随时满足患者和病区的需求。根据“患者/护理员配比：1：0.2-1：0.3”的配置标准，整体护理病房配置护理员约50人，“无陪护”试点病房（70张床位，分2期开展）配置医疗护理员约20人；根据临床实际需要机动调整护理员人数，参与市场调研者为患者提供陪护的服务人员储备数量在平均用工量基础上保持20%的备用人员；如医院患者浮动较大，参与市场调研者应根据情况进行增加或者减少，以保证患者陪护需求。期间护理员人员调整，需事先征得病区护士长同意。

2.2“一对一”专业陪护服务模式

为有“一对一”专业陪护服务需求的病人提供24小时全方位的护理服务（一个护理员）。

3.护理员工作质量标准

3.1病室环境整洁、安静、无异味，空气清新。患者做到“三短六洁四无”：（1）三短：头发、胡须、指（趾）甲；（2）六洁：口腔、皮肤、头发、手足、会阴及肛门；（3）四无：床上无臭味、被褥无潮湿、床单无皱褶、皮肤无压疮。护理员工作中做到细致、耐心，主动、热情，使用文明用语。护理员上岗着工服，戴工牌，个人仪表卫生要清洁整齐，要做到头发、胡须、指甲短，身体及口腔无异味。护理员工作中见到医务人员、管理人员主动打招呼。护理员工作期间禁止玩手机，护理员禁止与患者、家属、医务人员及院里领导发生争吵、身体接触。护理员要耐心听取患者、家属及医务人员建议，有问题及时上报主管。

3.2在合同实施过程中，采购人和参与市场调研者须定期对护理员的护理要求和工作质量标准进行修订提升，参与市场调研者须积极配合改进，以满足采购人、患者及家属的需求。

3.3工作质量标准由参与市场调研者管理人员监督，每日定时巡查，巡查中发现的问题及时整改，严格按照管理规章制度执行。

4.收费标准

4.1“一对一”服务及整体护理服务，应按照福建省卫计委、人力资源和社会保障厅、福建省物价局《关于在全省三级医院开展规范医院护工管理试点工作的通知》（闽卫医政〔2014〕110号）的指导意见，根据陪护方式、陪护对象病情轻重程度等综合因素制定收费标准，并在病区醒目位置公示“护理员照护模式、服务项目及收费标准”、服务热线、投诉电话等。严格执行收费标准，不得随意提高收费标准，中标方人员不得收受患者红包，不得以各种方式向病人及家属索要财物。

4.2“无陪护”试点病房一对多服务，根据福建省卫生健康委员会《关于印发福建省“无陪护”病房服务规范的通知》闽卫医政函〔2022〕1002号文件收费标准收费。

1. 护理员服务（含无陪护）报价表

单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务等级 | 护理收费标准（床/日） | 预计床日数 | 统一折扣 | 护理收费标准折扣报价（护理费（床/日）） | 最终报价（总价） | 备注 |
| 一对一 | 290 | 按患者人数及病情轻重合理安排护理人员 |  |  | 不计入总报价 | 由病人与第三方服务公司直接结算 |
| 整体护理A级 | 190 |  |
| 整体护理B级 | 170 |  |
| 整体护理C级 | 150 |  |
| 无陪护A级 | 115 | 19000 |  |  | 由医院与第三方结算 |
| 无陪护B级 | 65 | 5360 |  |
| 无陪护C级 | 35 | 12760 |  |

注：本次市场调研为整体调研，参与市场调研者必须对本服务项目中所有服务等级的护理收费标准进行统一折扣报价，不接受有选择的报价。

1. 费用计算方式

招标文件中列出的预算金额总额2980000元，是采购人确定本项目参与市场调研者并签订合同后24个月之内的无陪护病房护理员支出的总额上限，准确支出数额以合同履行过程中实际发生的支出数额为准，实际支付费用=当月护理员实际费用\*24个月，按实际结算。

福州市中医院

2024年6月6日

附件1

附件2