柳州市工人医院护工服务外包项目采购需求

**一、项目名称**

柳州市工人医院护工服务外包采购项目

**二、项目概况**

柳州市工人医院护工服务外包项目合同即将到期，为了加强医院护工服务的规范管理，现启动相关招标程序，根据医院现有科室护工的实际需求，护工基本配置457人（详见附件1：护工配置表），其中:总院229人，鱼峰院区131人，月嫂24人，西院73人，以外包方式采购医院护工服务，负责提供住院患者基础生活护理服务、住院陪护、外勤运送等护工服务，提高患者满意度。

**三、投标资质**

1. 投标人为具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人，具有合法经营权；
2. 投标人三年内在经营活动中没有重大违法记录和不良信用记录，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单。
3. 投标人有效的“营业执照”副本复印件。
4. 投标人有效的“税务登记证”副本复印件。
5. 投标人应当具有劳务派遣许可资质，并按时办理劳务派遣机构注册登记（有效期内的营业执照）。

6.投标人拥有丰富的护工管理和服务经验，自有品牌拥有较高社会影响力和良好口碑。

7.有管理输出经验和成功案例。

8.本项目不接受联合体投标、分包及转包。

**四、服务内容**

为患者提供基础生活护理服务、住院陪护、外勤运送等护工服务。

1.在病区护士的指导下，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、外勤运送等服务（详见附件2：分级陪护服务内容）。

2.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.统一着装，挂牌服务，遵守各项规章制度，不迟到，不早退，不旷工，坚守岗位不脱岗，上班期间不玩手机、不聊天、禁止干私活。

4.按时完成各项专业技能培训，不断提高业务水平，出色完成工作任务。

5.端正工作态度，工作认真负责，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，做好本职工作。

**五、服务要求**

**1.总体要求：**根据国家卫生健康委等《关于加强医疗护理员培训和规范管理工作的通知》（国卫医发〔2019〕49号）和自治区卫生健康委等《加强医疗护理员培训和规范管理工作实施方案的通知》（桂卫医发〔2020〕8号）、柳州市卫生健康委等《柳州市医疗机构陪护工管理办法（试行）》文件要求，对新院区、鱼峰院区、西院护工实行统一管理和派遣，履行护工服务日常管理职责，制定护工岗位职责和服务规范，加强服务质量巡查，建立考核奖惩制度，落实持续改进措施，并接受医院监督管理，逐步实现护工队伍专业化、规范化。

**2.护工条件：**年满18周岁且60周岁（男）、55岁（女）以下（在服务期内不能超过国家退休年龄，若超过必须更换相关人员），身体健康、品行良好、有责任心、尊重关系爱护服务对象，具有一定的文化程度和沟通能力，无刑事犯罪记录及其他不适合从事陪护工工作的情况。

**3.护工管理：**建立护工个人档案（包括姓名、联系电话、住址、居民身份证、相关资格证书、健康体检证明、培训证、劳动合同等）。协助外地籍陪护工办理居住证，并将信息采集情况报送属地公安机关。每月8日前必须把门诊医技、各病区报上一月的岗位考勤，由科室主任或护长签字确认后交监管部门存档。

**4.依法规范:**与护工签订劳动合同，办理相关用工手续、缴纳社会保险等。

**5.岗前培训：**护工上岗前需经培训合格，即：持有《陪护工培训合格证》，方能开展陪护服务。

**6.岗位职责：**制定内勤组、外送组、标本组、转运组、送药组、担架组、门诊组、管理组、月嫂组护工岗位职责(详见附件3：护工岗位职责），在医务人员的指导下，提供生活照护、辅助活动等服务，明确岗位职责，规范护工行为，严禁陪护工从事医疗护理专业技术性工作（详见附件4：护工不得有下列行为），切实保障医疗质量和安全。

**7.服务规范：**制定护工服务规范（详见附件5：护工服务规范），规范护工服务用语，统一着装、统一佩戴胸卡，加强对护工礼仪、礼貌、服务态度的专项培训、巡查、考核、监督。院区主任、领班每天分区域进行巡回检查，检查员工是否按流程完成本职工作。是否达到管理效果和保证质量，有检查、有记录、有整改。每月25—30日由各科室护士长及患者对本科室护工工作进行满意度评价，并有分析整改记录。

**8.考核奖惩：**加强护工服务质量管理，建立考核奖惩制度，实行奖优罚劣，严格履行监督职责，建立监管清退机制，对违规违纪陪护工及时进行处置或清退。

**9.护工培训：**制定护工培训计划，按时对员工进行职责制度、基本服务技能、安全保护、突发事件处理、安全生产及消防知识、职业道德、心理素质、沟通技巧、法律知识、保护服务对象隐私等相关培训；同时参加医院组织的护理、院感等相关知识培训，注重德技兼修。

**10.陪护服务：**陪护服务实行患者自愿原则。患者或其家属可以自愿选择陪护工进行陪护，做到事先告知，充分尊重患者（或家属）意愿及知情权，并签订陪护协议，不得将陪护服务与患者就医相捆绑，不得收取事前未标明的费用。

**11.投诉纠纷：**护工在提供陪护过程中与患者或其家属发生纠纷，应及时向医院管理人员和陪护工服务机构反映，不得擅自离岗。结合医院实际制定切实可行的方案和措施，不断提高科室和患者满意度，尽量减少或避免投诉事件的发生。在合同期内发生任何不良事故由外包公司承担全部责任，如上级检查不合格，意外伤害、违规操作、脱岗缺岗等。

**12.监管考核：**根据《护工组陪护工服务质量考核标准》（详见附件6：护工组陪护工服务质量考核标准），开展陪护工质量日常巡查（详见附件7：护工陪护服务质量日常巡查表）和所有科室护工服务质量月度考核（详见附件8：护工陪护服务质量考核月报表），并落实持续改进措施（详见附件9：质量与安全管理持续改进工作记录表（护工）），不断提高护工服务水平。如服务质量或满意度调查考核不达标，则按照监管评分考核制度进行处罚（详见附件10：护工监管考核评分制度）。

**13.配合工作：**遵守医院各项规章制度及院感要求；接受医院及卫生技术人员的指导和管理；发现患者有异常情况，及时向值班医师或者护士报告；对患者的个人资料及隐私予以保密；遵守医院规章制度，配合做好医院各项迎检（三甲、安全检查、疫情防控等），并确保顺利通过。

**14.每月报表：**每月5日前完成上月护工配置表、月度考核表、培训记录、请款函等报表。

**15.配置管理：**医院护工在岗人数应达到基本配置要求，遇病假、产假、离职等情况，应及时补充人员，如不能及时补充到位，则按缺岗处理。科室增加护工应填写《申请审批表》，经医院审批同意后方可增加。

**16.护工收费：**在患者或者家属自愿原则的前提下，签订护工收费协议，方可收费，收费标准由服务商向物价部门报备，市场监管部门按职责依法加强对陪护服务的经营行为、陪护服务的价格行为进行监管；依法查处违反市场监管部门法律法规行为。陪护工作内容及陪护收费实行明码标价和公示制度，不得收取未予标明的费用。

**六、报价方式**

1.医院现有科室护工基本配置457人（总院229人，鱼峰院区131人，月嫂24人，西院73人），医院付费方式：零付款。

2.医院现有科室因业务工作量增加，增加的护工人数，医院付费方式：零付款。

3.医院新开科室按实际工作需要增加护工配置人员，医院付款方式：零付款（只包含内勤护工、护送员、送药员、标本运送员等,导诊及其他非护工人员除外）。

**七、履约质量保证金**

缴纳履约质量保证金20万元。

**八、未履约罚款方式**

1.每月按实际护工433人(不含月嫂24人，月嫂不进行人员考核，可根据实际需要派遣）配置，缺岗人数、缺勤天数按医院第三方劳务派遣人员费用标准，按月进行罚款。

2.每月按护工监管考核评分制度扣罚相应金额。

3.按时缴纳罚款金额。

**九、合同期限**

合同期限：叁年，自2024年1月1日至2026年12月31日止。

**十、遴选方式**

对服务商的服务质量、及时性及价格进行综合评价，遴选1家护工服务外包服务商。

**十一、现场踏勘**

各投标人可按采购单位统一组织安排，到柳州市工人医院进行实地勘察（逾期不到不再单独组织踏勘）对现场进行了解。因中标人勘察有误造成无法按采购单位要求实施的将被拒绝验收，引起的一切后果，均由中标人承担全部赔付责任。踏勘时间另行通知，联系人：刘明丽13977219091。

承办科室 ：总务科 使用科室：后勤社会化服务管理办公室

经办人： 经办人：

科主任： 科主任：

日期：2023 年 月 日 日期： 2023年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序**号** | **院区** | **楼 层** | **科室名称** | **内勤组** | **外勤组** | **小计** |  | **序号** | **院区** | **楼 层** | **科室名称** | **内勤组** | **外勤组** | **小计** |
| 1 | 新院区 | 住院部16楼 | 特需病区科 | 2 | 1 | 3 | 30 | 新院区 | 住院部2楼 | 耳鼻喉 | 2 | 1 | 3 |
| 2 | 血液二科 | 3 | 1 | 4 | 31 | 眼科病区 | 2 | 1 | 3 |
| 3 | 住院部15楼 | 风湿免疫科 | 2 | 1 | 3 | 32 | 住院部1楼 | 药剂科 | 0 | 7 | 7 |
| 4 | 血液一科 | 3 | 1 | 4 | 33 |
| 5 | 住院部14楼 | 泌尿一科 | 3 | 1 | 4 | 34 | 门诊部5楼 | 普外五 | 2 | 1 | 3 |
| 6 | 泌尿二科 | 3 | 1 | 4 | 35 | 消化三科 | 2 | 1 | 3 |
| 7 | 住院部13楼 | 神外一科 | 9 | 1 | 10 | 36 | CCU科 | 5 | 1 | 6 |
| 8 | 神外二科 | 4 | 1 | 5 | 37 | 门诊部4楼 | RICU科 | 5 | 1 | 6 |
| 9 | 住院部12楼 | 神内一科 | 7 | 1 | 8 | 38 | ICU科 | 6 | 0 | 6 |
| 10 | 39 | EICU | 4 | 0 | 4 |
| 11 | 神内三科 | 4 | 1 | 5 | 40 | 门诊部3楼 | 创伤急诊科 | 4 | 1 | 5 |
| 12 | 住院部11楼 | 神内二科 | 4 | 1 | 5 | 41 | 门诊部2楼 | 血透室 | 1 | 1 | 2 |
| 13 | 内分泌科 | 3 | 1 | 4 | 42 | 急诊病房 | 1 | 0 | 1 |
| 14 | 住院部10楼 | 普外四科 | 2 | 1 | 3 | 43 | 门诊部2楼 | 检验科 | 0 | 检验员8 | 20 |
| 标本员12 |
| 15 | 普外三科 | 3 | 1 | 4 | 44 | B超室 | 0 | 2 | 2 |
| 16 | 住院部9楼 | 普外二科 | 4 | 1 | 5 | 45 | 门诊部1楼 | CT室 | 0 | 2 | 2 |
| 17 | 普外一科 | 3 | 1 | 4 | 46 | 视光中心 | 0 | 1 | 1 |
| 18 | 住院部8楼 | 消化一科 | 3 | 1 | 4 | 47 | 急诊科 | 0 | 5 | 5 |
| 19 | 消化二科 | 3 | 1 | 4 | 48 | 转运 | 0 | 2 | 2 |
| 20 | 住院部7楼 | 肾内一科 | 2 | 1 | 3 | 49 | 导诊 | 0 | 8 | 8 |
| 21 | 肾内二科 | 3 | 1 | 4 | 50 | 特殊医技楼 | 病理科 | 0 | 1 | 1 |
| 22 | 住院部6楼 | 心胸外科 | 4 | 1 | 5 | 51 | 其他 | 机动 | 2 | 2 | 4 |
| 23 | 心内三科 | 4 | 1 | 5 | 52 | 陪护护工 | 0 | 0 | 0 |
| 24 | 住院部5楼 | 心内二科 | 4 | 1 | 5 | 53 | 接车员 | 0 | 1 | 1 |
| 25 | 心内一科 | 4 | 1 | 5 | 54 | 管理+收费 | 6 | 0 | 6 |
| 26 | 住院部4楼 | 呼吸一科 | 4 | 1 | 5 | 55 | 鱼峰山门诊 | 0 | 0 | 0 |
| 27 | 呼吸二科 | 4 | 1 | 5 | 56 | 西院门诊 | 0 | 0 | 0 |
| 28 | 住院部3楼 | 妇二 | 3 | 1 | 4 | 57 | **合 计** | | **141** | **82** | **229** |
| 29 | 中医科 | 3 | 1 | 4 |  | | | | | |  |

**附件1：护工配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **院区** | **楼 层** | **科室名称** | **内勤组** | **外勤组** | **小计** |  | **序号** | **院区** | **楼 层** | **科室名称** | **内勤组** | **外勤组** | **小计** |
| 1 | 鱼峰院 | 3号楼住院部14楼 | 特需病区科 | 2 | 0.5 | 2.5 |  | 22 | 鱼峰院 | 5号楼住院部3楼 | 耳鼻喉二病区 | 2 | 0.5 | 2.5 |
| 2 | 3号楼住院部13楼 | 儿二科 | 3.5 | 0.5 | 4 |  | 23 | 5号楼住院部2楼 | 皮肤科 | 2 | 0.5 | 2.5 |
| 3 | 3号楼住院部12楼 | 儿一科 | 3.5 | 0.5 | 4 |  | 24 | 6号楼住院部4楼 | 儿科五 | 2 | 0.5 | 2.5 |
| 4 | 3号楼住院部11楼 | 妇三科 | 3 | 0.5 | 3.5 |  | 25 | 6号楼住院部3楼 | 感染科 | 3 | 0.5 | 3.5 |
| 5 | 3号楼住院部10楼 | 妇五科 | 3 | 0.5 | 3.5 |  | 26 | 6号楼住院部2楼 | 呼吸消化科 | 3 | 1.5 | 4.5 |
| 6 | 3号楼住院部9楼 | 妇一科 | 3 | 0.5 | 3.5 |  | 27 | 3号楼住院部1楼 | 中心药房 |  | 4 | 4 |
| 7 | 3号楼住院部8楼 | 产二 | 3 | 0.5 | 3.5 |  | 28 | 门诊5楼 | 胃镜室 | 1 |  | 1 |
| 8 | 3号楼住院部7楼 | 产一 | 3 | 0.5 | 3.5 |  | 29 | 门诊3楼 | 检验科 |  | 检验员4 | 10 |
|  | 标本员6 |
| 9 | 3号楼住院部4楼 | 康复科 | 4 | 1 | 5 |  | 30 | 门诊2楼 | B超室 |  | 1 | 1 |
| 10 | 3号楼住院部3楼 | 新生儿科 | 5 | 0 | 5 |  | 31 | 儿科门诊 | 1 |  | 1 |
| 11 | 3号楼住院部2楼 | 普外综合科 | 2 | 0.5 | 2.5 |  | 32 | 门诊1楼 | 导诊自助区 |  | 6 | 6 |
| 12 | 5号楼住院部13楼 | 老年科 | 3 | 0.5 | 3.5 |  | 33 | 急诊科 |  | 2 | 2 |
| 13 | 5号楼住院部12楼 | 肿瘤七 | 2.5 | 0.5 | 3 |  | 34 | 门诊接车员 |  | 1 | 1 |
| 14 | 5号楼住院部11楼 | 肿瘤六 | 2.5 | 1 | 3.5 |  | 35 | 2号楼 | 天马社区 |  | 1 | 1 |
| 15 | 5号楼住院部10楼 | 肿瘤五 | 2.5 | 0.5 | 3 |  | 36 | 南院 | 五里亭社区 |  | 4 | 4 |
| 16 | 5号楼住院部9楼 | 肿瘤三 | 2.5 | 0.5 | 3 |  | 37 | 西院 | 鹅山社区 |  | 4 | 4 |
| 17 | 5号楼住院部8楼 | 肿瘤二 | 2.5 | 0.5 | 3 |  | 38 | 其他 | 机动员 | 2 | 2 | 4 |
| 18 | 5号楼住院部7楼 | 肿瘤一 | 2.5 | 1 | 3.5 |  | 39 | 管理+收费 | 5 |  | 5 |
| 19 | 5号楼住院部6楼 | 全科医学科 | 2 | 0.5 | 2.5 |  |  | 合计 | | 78 | 50 | 131 |
| 20 | 5号楼住院部5楼 | 急诊病房 | 4 | 1 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | 5号楼住院部4楼 | 血透室 | 0 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| **序号** | **院区** | **楼 层** | **科室名称** | **内勤组** | **外勤组** | **小计** |  | **序号** | **院区** | **楼 层** | **科室名称** | **内勤组** | **外勤组** | **小计** |
| 1 | 西院 | 住院部18楼 | 全科医学科 | 2 | 1 | 3 |  | 21 | 西院 | 门诊1楼 | 送标本 | 0 | 1 | 1 |
| 2 | 住院部17楼 | 骨关节二科 | 2 | 1 | 3 |  | 22 | 导诊 | 0 | 1 | 1 |
| 3 | 住院部16楼 | 骨关节一科 | 4 | 1 | 5 |  | 23 | 护送组长 | 0 | 1 | 1 |
| 4 | 住院部15楼 | 运动医学科 | 2 | 1 | 3 |  | 24 | 其他 | 收费 | 0 | 1 | 1 |
| 5 | 住院部12楼 | 创面修复科 | 3 | 1 | 4 |  | 25 | 管理员 | 2 | 0 | 2 |
| 6 | 住院部11楼 | 脊柱三科 | 4 | 1 | 5 |  | 26 | 合计 | | 44 | 28 | 73 |
| 7 | 住院部10楼 | 脊柱二科 | 4 | 1 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 住院部9楼 | 脊柱一科 | 5 | 1 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 住院部8楼 | 手足踝科 | 3 | 1 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 住院部7楼 | 创骨科 | 5 | 1 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | 住院部6楼 | 创外科 | 5 | 1 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 住院部5楼 | 重症二科 | 4 | 0 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | 住院部3楼 | 检验科 | 0 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | 住院部2楼 | B超调度 |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | 住院部1楼 | 急诊护送 | 0 | 4 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | 门诊护送 | 0 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | 院调度 | 0 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | 放射科调度 | 0 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | 送药 | 0 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | 夜总值 | 0 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |

**附件2:分级陪护服务内容**

**（一）特级陪护**

**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。因家属没有时间陪护、生活得21不到照顾的困难病人

**服务范围：**

1.用“湿扫床法”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、床帘，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/次协助患者翻身及扣背、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（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）一级陪护**

**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“湿扫床法”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、床帘，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/次协助患者翻身及扣背、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。（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。

**（三）二级陪护**

**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.在病室护士长及护士的业务指导下进行工作，为病人提供生活照顾。整理病人床单元及物品、更换污单、床帘、扫床，为病人挂、收蚊帐，整理床头柜及窗帘，保持床单元干净、整洁，保持室内清洁。

2.迎接新病人，主动向病人介绍自己，帮助病人熟悉周围环境，为病人办理饭卡。

3.协助护士做好手术、检査等病人回房后过床等工作。

4.当病人活动不便时，帮助病人打饭或热饭菜、清洗餐具;对需要帮助的病人及时取拿和清理痰盂、便器、尿壶等生活照顾。

5.当病人有需要帮助时，协助病人上卫生间，引流液必须待护士观察、记录后方可倾倒。

6.协助出院或转科病人整理用物，对活动不便的病人，用轮椅推送病人至病区门口。

7.协助病人洗脸、漱口，并及时倾倒洗漱水，帮助病人剪指(趾)甲、刮胡子等，保证病人的清洁卫生。

8.至少每两小时巡视病人一次，为病人提供热情、周到、耐心细致的服务。

**（四）三级陪护**

**服务对象：**病情较轻，生活基本能自理者。

**服务范围：**

1.在病室护士长及护士的业务指导下进行工作，为病人提供生活照顾。整理病人床单元及物品、更换污单、床帘、扫床，为病人挂、收蚊帐，整理床头柜及窗帘，保持床单元干净、整洁，保持室内清洁。

2.迎接新病人，主动向病人介绍自己，帮助病人熟悉周围环境，为病人办理饭卡。

3.帮助病人剪指(趾)甲、刮胡子等个人卫生。

4.协助护士做好手术、检查等病人回房后过床等工作。

5.当病人活动不便时，帮助病人打饭或热饭菜、清洗餐具等。

6.当病人有需要帮助时，协助病人上卫生间，帮助病人及时取拿和清理痰盂、便器、尿壶等生活照顾。

7.协助出院或转科等病人整理用物，协助护送出院病人至病区门口。

8.在护士指导下，协助护士为病人翻身，更换体位。

9.经常巡视病房，为病人提供热情、周到、耐心、细致的服务。

**附件3：护工岗位职责**

（一）**护工(内勤组）岗位职责**

1.在护士长的指导下，在管理班长的管理中积极工作。

2.为病人挂、收蚊帐，随时收拾床边杂物，整理床上用品，保持床上清洁。

3.病人出院后、拆床、铺好备用床，迎接新病人。

4.上、下午为病人送热水，协助病人漱口、洗脸、擦澡、洗手、洗脚、梳头。

5.为病人端送饭菜、餐后清洗餐具，为上肢活动不便的病人喂饭。

6.帮助活动不便的病人递送便器、倒痰盂、倒大小便、倒引流液。

7.帮助及协助病人剪指甲、刮胡子。

8.生活无法自理的病人需要帮助，帮助病人外出购买日用品、食物、打电话。

9.经常巡视病房、减少病房红灯呼唤，多巡视病房，帮助病人解决生活护理方面的问题，发现病人异常情况及时报告，保证服务质量，特别是三级护工的病人，切实做好“三级护工”的质量。

10.保洁员下班后，护工打开水、保持病房整洁、清理病人的呕吐物、尿液、地上杂物，保持开餐后走廊清洁。

**（二）护工（外送组）岗位职责**

1.在护士长的指导下，在管理班长的管理下积极工作。

2.为住院病人负责各项检查的预约、运送工作。

3.外送工必须掌握病人检查项目，把病人准确无误地运送到目的地，待检查完毕后护送回病房。

4.运送病人必须先核对病人身份，正确无误才开始运送病人。推病人要看清楚检查单，在护士站查对病人姓名、年龄、住院号，防止同名同姓推错病人。

5.出入电梯、楼梯时要小心，避免碰伤病人和访客。

6.如发现病人在运送途中不适或情绪不稳，应立即推回病房或通知医生、护士。如病人须要氧气，注意氧气是否足够。

7.员工必须熟悉轮椅、平车的操作，每天上班前必须检查车辆的安全性，是否清洁等情况。

8.病人过轮椅或过床时，必须把轮椅及床锁上固定，并使用节力的方法移动病人。

9.为保障病人安全，必须扣上安全带。

10.运送病人速度不可太快或太慢。途中留意病人手脚是否放在安全的位置上。

11.危重病人要请医生或护士确认病人能否推送检查，必要时需主管医生陪同检查，避免发生意外。

12.推病人检查要了解病人是否需要氧气袋，有无引流管、引流瓶，运送时要小心。

13.凡监护室病人或使用监护仪的病人，必须请医生陪同检查，防止意外。

14.骨科、颈椎病人须在责任护士的指导下搬运、移动方法要正确，并且应有护士陪同外出检查。

**（三）护工（标本组）岗位职责**

1.在护理部和护士长指导下，在管理班长的管理下积极工作。

2.护送工每天早晨8Am从高楼层开始收集所负责科室大批量送检的血标本，与护士认真做好交接签收，及时在电脑进行标本运输操作，做好三查：床号、姓名、标本，用密封盒（箱）统一送检，并将标本分类安全的送到各检验点。

3.护送工必须在医院要求的时间将全院大批量需检验的标本送到检验科，与检验科签收负责人认真做好交接签收工作，工人将签收后的汇总单交回病房保存。运送标本过程中要注意：及时、安全、避免污染。

4.对于一些特殊标本，如血气、血氨、血培养、脑脊液、骨髓标本、引流液等留取后必须及时送检。白天或夜间所有急查标本，从接到通知起到送至检验科，不得超过半小时。

5.运送员如有伤口，应先用胶布封贴伤口。

6.应尽量降低使用双手接触标本。

7.在任何情况下也不可将标本放进口袋。

9.如有标本流泻，应立即报告。

10.及时取回报告。

**（四）护工（转运组）岗位职责**

1.护工转运病人前必须与办公室护士联系、沟通，确认检查内容、床号、姓名、年龄等信息是否正确。

2.在检查途中不得停止监测、治疗，护工不得私自取掉氧气、监护设备、液体等管道，必须由护士更换氧气袋或氧气钢瓶。

3.护工在转运病人过程中必须保障病人安全，医生、护士一起陪同病人，不能分开。平车、轮椅必须系上安全带，上坡时病人头在前，下坡时病人头在后，为病人盖好衣被，保护病人隐私。

4.在转运及检查过程中，医生、护士必须认真观察病人病情变化，如发生病情变化及时处理，确保病人安全。

5.护工必须具有良好的服务态度,对患者及家属做好解释工作。

**（五）护工（担架组）岗位职责**

1.在医院主管的领导下，根据医院相关部门的通知要求，负责全院各临床科室病人的转运工作。

2.遵循急、危重、缓的服务原则。

3.危、重病人转运时，需在各科医护人员的指导下工作，必要时请医护人员全程监护病人，防止意外发生。

4.转运病人过程中，发现有异常，停止转运，及时向主管医务人员汇报，就近处理，病人情况允许转运时再转运。

5.转运病人时，做到稳、轻、迅速。

6.认真填写服务工作卡。

**（六）护工（送药组）岗位职责**

1.严格遵守药剂科各项管理制度，并在小组长的领导下，做好送药工作。

2.认真履行岗位职责，积极参与药房工作，为临床科室服务。送药工作应做到准确及时，并报告送药过程中出现的问题。

3.送药时，应细心谨慎，严格遵守操作流程

4.对病区退回的药品，应检查外包装是否缺失或破损。

5.送药过程中不串岗、脱岗。送药时间延长应及时与小组长沟通。

6.班前班后，做好清洁工作，保持药房整洁有序。

**（七）护工（门诊组）岗位职责**

1.在门诊部主任、护士长的领导下，负责完成门诊各项辅助工作：熟悉本院门诊各科就诊情况及常规开展项目情况，在护士指导下能正确引导病人就诊。

2.必须佩戴工牌、准时上下岗，不迟到、不早退、不串岗、不脱岗、不闲谈。

3.做到仪表端庄，衣着整齐，淡妆一岗，避免出现心不在焉，满不在乎，傲慢的神态，不允许扎堆聊天，做好就诊指导工作。

4.要以真诚的微笑、热情主动的接待病人，礼貌待人，使用文明语言，有问必答、百问不厌，做到站立服务，目视前方，人急我急、倾力相帮。主动热情地帮助病人，解决就医 过程中遇到的困难，如见残疾、高龄老人、久病体弱者，应主动接待，年老体弱、行动不便，应搀扶到诊室就诊，帮其就诊、取药、检查等。合理安排优诊检查，对用担架抬来的急危病人，应立即协助送急诊科处理。

5.服从门诊办公室工作安排，机动协助门诊部各项工作。

6.休假按程序办理请假，手续必须要有请假条，请病假的必须要加盖有本院相关部门公章疾病证明书，批准后方能休息。

7.做好门诊卫生保洁的宣传及监督工作，做好禁烟工作。

8.指导患者使用自助设备及互联网医院平台。根据需要安排护送患者，领送物品及其他外勤工作。

**（八）护工（管理组）岗位职责**

1、在后勤社会化服务办公室的直接领导下，负责全院护工的管理。

2、协助项目点主任处理有关护理人员的具体问题。

3、负责做护工培训、考试考核计划并组织实施，定期以讲课、示范、考核等多种形式对护工进行强化培训，做好记录。

4、及时与职能检查部门和病区护士长及病患联系沟通，掌握护工工作情况，听取意见和建议。

5、每日督促护工工作情况并严格执行护工工作制度、护工“十不允许”；认真履行护工工作职责，对护工工作质量进行检查，对检查结果进行分析、评价、反馈；对存在问题及时提出整改措施，确保护工护理质量，并做好记录、汇总，定期向项目点主任汇报。

6、负责所管辖区护工的排班，每天工作考核，组织纪律检查，填写考核表。

7、服从项目点主任的工作安排，工作要求积极、主动、按时按质量完成，做到日有计划，周有安排，月有小结。

8、每月召开小组长会议一次，组织检查工作一次，有记录。每年年底总结一次，会上表扬好人好事，收到表扬信、红包的给与奖励。奖金、奖品可放在年终总结会上发。有投诉的经调查核实后汇报主任。问题大、影响坏并造成纠纷的事情由主任向公司汇报处理。

9、负责安排、调配护工人员的上班时间。

10、每月负责做好员工入离职资料汇总，按时上报护工人员的工资和考勤。

11、经常听取护工的意见，并从工作、生活等方面关心她们，为她们解决实际困难。

12、遵守医德医风规范，教育护工热爱本专业，尊重、关爱患者，主动、热情、周到为患者服务，严禁冷、硬、推诿患者。

13、完成甲方领导安排的其他工作。

**（九）护工（月嫂组）岗位职责**

1.在护士长的指导下，在管理班长的管理中积极工作。

2.遵守医院的各项规章制度，服从科室管理，服从工作安排，听从指挥。

3.维护医院形象，维护产妇利益，爱护公物，不拿医院、他人财物。

4.新生儿护理：协助产妇母乳喂养，协助产妇早开奶、早接触、早吮吸和按需哺乳。照顾婴儿睡眠和饮食。观察新生儿大小便、身体状况，出现异常，及时报告值班医务人员。

5.产妇护理：协助产妇乳房护理，排空淤积乳汁，协助产妇饮食、下床活动。协助产妇洗脸漱口、洗手洗脚、擦澡、更换护理垫，更换衣物。协助护士观察产妇输液情况，协助护士给手术产妇翻身。产妇情况有异常，及时报告值班医务人员。

**附件4：护工服务规范**

1.仪表端庄，服装整洁，不浓妆，不佩带首饰，佩带好工号牌上岗。

2.工作时间不穿拖鞋、背心，不披发，不留长指甲

3.不得在病人柜子内存放自己私物。

4.病室内环境清洁，床边柜上物品放整齐，床单位千净整齐，床下不准乱放东西，厕所不准晾衣服

5.不准向家属索取钱物与拉关系。

6.不准串岗、离岗，聚在一起聊天

7.不准做私活，如织毛衣，玩手掌游戏等

8.上班时间不准躺下睡觉。

9.不准分派性吵架、打架、斗殴、聚众闹事

10.不准在病区内抽烟、喝酒。

11.不准私自挪用医院的物品，爱护医院的财产，不准损坏与偷窃医院及他人的财产

12.服从护士长与护士的指导与监督

13.做到四轻:走路轻、关门轻、说话轻、操作轻，四心：爱心、关心、用心、暖心。

14.护工必须遊守护工守则，劳动纪律，护工规范。

15.以上如有违反，根据奖罚条律处理。

16.如院方与病人、家属不满意，要求更换护工，公司立即处理更换护工。

**附件5：护工不得有下列行为**

1. 连接输液管或者拔出输液管路、调节输液速度、更换引流管等；
2. 操作监护仪等急救、诊疗设施设备；
3. 调节氧气开关，更换或者加减湿化瓶用水，为患者做吸痰、雾化吸入等；
4. 未经卫生技术人员同意，为鼻饲患者灌注食物或者药物；
5. 未经卫生技术人员指导，做热敷、冷敷；
6. 未经卫生技术人员同意，为危重、术后或者病情不稳定患者更换床单、改变体位或者下床活动等；
7. 未经卫生技术人员同意，为患者喂食、喂水;
8. 擅自翻阅病历或者其他医疗文书；
9. 侵犯患者身心健康的言语和行为；
10. 为患者解释病情；
11. 在医疗机构内从事推销商品等活动;
12. 开展其它医疗卫生技术活动；
13. 在医疗机构从事黄、赌、毒行为；
14. 质疑或（和）干扰医疗机构各项诊疗活动行为。

**附件6：护工服务质量考核标准**

（一）内勤组护工服务质量考核标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **检查**  **方法** | **检查内容** | **评分标准** | **扣分** |
| 护 工  管 理 | 行为规范  10分 | 抽查  护工 | 1.持有《陪护工培训合格证》。挂牌服务；按规定着装。  2.遵守劳动纪律、不迟到、不早退，不脱岗；无扎堆聊天；不打私人电话 聊天；上班不干私 活，在工作场 所不 得 吵 架,打架，不能带亲朋好友到工作场所闲逛。  3.禁止在病房区域内吸烟、喝酒和使用明火；禁止在病房为自己煮食；禁止擅自向病人解释病情和评价治疗；禁止污辱、打骂病人，禁止向病人或家属推销商品；禁止代替护士做技术性操作。  4.语言文明,礼貌待人，态度热情，团结协作。  5.主动向患者和家属介绍护工服务内容，做好知情同意，无投诉。  6.服从工作安排和医护人员的业务指导。 | 不知晓工作内容和职责扣2分／次，回答少于80%扣1分／次；  污辱、打骂病人扣20分／次；  代替护士做技术性操作扣5分；  其他一项不符合要求扣1分。 |  |
| 仪容仪表  5分 | 1.衣着整洁，不留长指甲，不涂指甲油；上班不戴戒指、手镯；女员工不披头散发，男员工头发不能盖耳、不留胡须。  2.做好标准预防，防止职业暴露。 |  |
| 患 者  生 活  护 理  完 成  情 况 | 基本要求  25分 | 现场  检查 | 1.病房环境安全、整洁、安静、物品放置有序。做到：说话轻，走路轻，操作轻，开、关门轻。  2.床铺整洁干燥，病人衣裤清洁，床头柜保持整洁；窗帘、隔帘悬挂整齐、清洁。  3.病人餐具清洁；便器、痰盂及时倾倒和清洗。  4.及时完成标本送检；安全扶送病人外出检查，及时将外出检查的病人接回病房。  5.协助病人剪指(趾)甲、刮胡子每周一次，新入院病人随时剪。（对指(趾)甲、胡子有特殊需求的病人要说明）  6.及时完成出入院病人拆铺床工作。  7.晨间护理需在医师查房前（8：30前）完成，晚间护理要根据作息时间协助护士劝离探视人员，关闭电视，调节室温和灯光。 | 一项不符合要求扣1分。 |  |
| 一级陪护工  25分 | 现场  检查 | 1.至少每30分钟巡视和问候一次，及时响应病人的生活照护需求。  2.协助病人排便、漱口、洗脸、洗手、梳头、擦身或沐浴、泡脚、翻身(危重病人在护士指导下)。  3.协助病人取或热餐、进食，在护士指导下喂食，及时清洗餐具，剥（修）水果等。  4.病人睡前帮助整理床铺，必要时给病人加毛毯或盖被。  5.协助病人留取大小便标本。  6.协助护士做好手术病人回病房及过床等生活护理工作。 |  |
| 二级陪护工  25分 | 现场  检查 | 1.至少每1小时巡视和问候一次，及时响应病人的生活照护需求。  2.协助病人排便、漱口、洗脸、洗手、梳头、翻身(危重病人在护士指导下)。  3.协助病人取或热餐、进食，必要时喂食，及时清洗餐具。  4.协助病人擦身、泡脚、沐浴。  5.病人睡前帮助整理床铺，必要时给病人加毛毯或盖被。  6.协助病人留取大小便标本。  7.协助护士做好手术病人回病房及过床等生活护理工作。 |  |  |
| 三级陪护工  25分 | 现场  检查 | 1.至少每1小时巡视和问候一次，及时响应病人的生活照护需求。  2.协助病人排便、沐浴，协助护士给卧床病人翻身。  3.协助病人取或热餐、进食、清洗餐具。  4.病人睡前帮助整理床铺，必要时给病人加毛毯或盖被。  6.协助病人留取大小便标本。  7.协助护士做好手术病人回病房及过床等生活护理工作。 |  |  |
| 患者安全管 理 | 患者安全20分 | 现场  检查 | 1.有跌倒或坠床风险的病人要随时上床栏。  2.护送病人检查后要及时负责把病人护送回病房，运送工具使用正确 ，注意病人各种引流管固定、通畅。  3.外送检查过程不得依赖家属，禁止家属自己拿回检查结果报告单。  4.带病人会诊、检查或复印病历时，禁止病人及家属携带及翻阅病历。  5..对已预约的检查按时送达，严格做好交接班。  6.送病人外出检查过程中，如发现病情变化或其他特殊情况，要及时向医院工作人员呼救和报告病区医护人员。 | 护送病人外出检查发生坠床或引流管脱落扣10分；  其他一项不符合要求扣1分 |  |
| 患者满意度 | 服务效果15分 | 现场  检查 | 1对患者的传呼：响应及时、到位。  2.病人（家属）对生活照护满意。  3.无投诉。  4.遵守医院感染管理要求。  5.无人为或职责落实不到位所致的意外伤害事件发生。 | 投诉扣5-10分/次；  人为或职责所致伤害20分/次；  违反院感要求扣2分/次。  其他一项不符合要求扣1分。 |  |
| 合计得分 | | |  | | |

（二）管理组服务质量考核标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **检查**  **方法** | **检查内容** | **评分标准** | **扣分** |
| 管理员 | 行为  规范  10分 | 抽 查  管理员 | 1.持有《陪护工培训合格证》。挂牌服务；按规定着装。  2.遵守劳动纪律、不迟到、不早退，不脱岗；无扎堆聊天；不打私人电话 聊天；上班不干私 活，在工作场 所不得吵架,打架，不能带亲朋好友到工作场所闲逛。  3.禁止在病房区域内吸烟、喝酒和使用明火；禁止在病房为自己煮食；禁止擅自向病人解释病情和评价治疗；禁止污辱、打骂病人，禁止向病人或家属推销商品；禁止代替护士做技术性操作。  4.语言文明,礼貌待人，态度热情，团结协作。  5.主动和科室护士长沟通，掌握护工工作情况，听取意见和建议，无投诉。  6.服从项目点主任的工作安排。 | 不知晓工作内容和职责扣2分／次，回答少于80%扣1分／次；  污辱、打骂病人扣20分／次；  代替护士做技术性操作扣5分；  其他一项不符合要求扣1分。 |  |
| 仪容  仪表  5分 | 1.衣着整洁，不留长指甲，不涂指甲油；上班不戴戒指、手镯；女员工不披头散发，男员工头发不能盖耳、不留胡须。  2.做好标准预防，防止职业暴露。 |  |
| 护工  主管  日 常  巡 视  完 成  情 况 | 基本  要求  25分 | 现场  检查 | 1.协助项目点主任处理有关护理人员的具体问题。  2.负责做护工培训、考试考核计划并组织实施，定期以讲课、示范、考核等多种形式对护工进行强化培训，做好记录。  3.及时与职能检查部门和病区护士长联系沟通，掌握护工工作情况，听取意见和建议。  4.每日督促护工工作情况并严格执行护工工作制度、护工“十不允许”；认真履行护工工作职责，对护工工作质量进行检查，对检查结果进行分析、评价、反馈；对存在问题及时提出整改措施，确保护工护理质量，并做好记录、汇总，定期向项目点主任汇报。  5.负责所管辖区护工的排班，每天工作考核，组织纪律检查，填写考核表。  6.服从项目点主任的工作安排，工作要求积极、主动、按时按质量完成，做到日有计划，周有安排，月有小结。  7.每月召开小组长会议一次，组织检查工作一次，有记录。每年年底总结一次，会上表扬好人好事，收到表扬信、红包的给与奖励。奖金、奖品可放在年终总结会上发。有投诉的经调查核实后汇报主任。问题大、影响坏并造成纠纷的事情由主任向公司汇报处理。  8.由权利和负责安排、调配护工人员的上班时间。  9.每月负责做好员工入离职资料汇总，按时上报护工人员的工资和考勤。  10.经常听取护工的意见，并从工作、生活等方面关心她们，为她们解决实际困难。  11. 遵守医德医风规范，教育护工热爱本专业，尊重、关爱患者，主动、热情、周到为患者服务，严禁冷、硬、推诿患者。  12.完成甲方领导安排的其他工作。 | 一项不符合要求扣1-5分。 |  |
| 护工  日常  工作  流程  情况 | 基本  要求  20分 | 现场  检查 | 1.每天早上7点30分至8点检查一个员工的工作质量和工作程序。  2.8点至9点抽检部分区域晨间护理工作质量。  3.9点开始走楼层，做到三查一考核一见面:查仪容仪表、查人员在岗情况、查各项护工工作质量(包括巡视病人输液，迎接新病人，卧床病人的护理，病房的整体整洁，病人餐前餐后的护理。同时对病人的护理安全，包括皮肤安全进行全面评估)。考核应知应会，与护士长见面交流。  4.12点方能离开所管区域。  5.下午2点30分至3点30分，抽查部分区域晚间护理。  6.下午4点，重点检查病人床上全身擦浴，床上洗头的护理质量。  7.下午下班前交待护工，夜间工作需要注意的问题，病人安全放在第一位。 | 一项不符合要求扣1-5分。 |  |
| 护送  主管  日常  工作  完成  情况 | 基本  要求  20分 | 现场  检查 | 1.每天对管辖区域的护送员工作质量进行检查。  2.每天对员工的出勤记录，出勤情况进行检查。  3.每天巡查外送工作情况，指导外送员对工作外送工作的安全评估。  4.定期检查护送员的其他工作，进行工作考核。  5.新员工上岗，班长要带岗3天，进行岗前、岗中指导培训。  6.负责安排和调配人员工作。  7.按要求，每月按时上交员工考勤及各种工作记录。  8.每月至少组织或协助护工主任组织会议一次，做好记录。  9.每周向项目点主任汇报所管区域的一周工作情况，遇到突发事情及时汇报。 | 一项不符合要求扣1-5分。 |  |
| 患者满意度 | 服务  效果15分 | 现场  检查 | 1. 主管每天必须到科室对患者进行满意度调查，做好评分记录。 2. 每月到科室给护士长进行主管工作的满意度调查，做好评分记录。 3. 按照感控要求完成各项护理工作。 4. 有投诉积极到场调查处理，并及时整改。 | 有效投诉扣5-10分/次；  人为或职责所致伤害20分/次；  违反院感要求扣2分/次。  其他一项不符合要求扣1分。 |  |
| 合计得分 | | |  | | |

（三）外送组服务质量考核标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **检查**  **方法** | **检查内容** | **评分标准** | **扣分** |
| 外 送  护 工  管 理 | 行为  规范  25分 | 抽查  护送 | 1.佩戴工牌服务；按规定着装。  2.遵守劳动纪律、不迟到、不早退，不脱岗；无扎堆聊天；不打私人电话 聊天；上班不干私 活，在工作场 所不 得 吵 架,打架，不能带亲朋好友到工作场所闲逛。  3.禁止在休息室区域内吸烟、喝酒和使用明火；禁止在病房为自己煮食；禁止擅自向病人解释病情和评价治疗；禁止污辱、打骂病人，禁止向病人或家属推销商品；禁止代替护士做技术性操作。  4.语言文明,礼貌待人，态度热情，团结协作。  5.不得穿工作服外出院区或进入食堂。  6.服从工作安排和医护人员的业务指导，在管理班长的管理下积极工作。  7.外送护工为患者负责各项检查的预约、运送工作。 | 不知晓工作内容和职责扣2分／次，回答少于80%扣1分／次；  行为不规范扣1-5分／次；  其他一项不符合要求扣1-5分。 |  |
| 仪容  仪表  10分 | 1.衣着整洁，不留长指甲，不涂指甲油；上班不戴戒指、手镯；女员工不披头散发，男员工头发不能盖耳、不留胡须。  2.做好标准预防，防止职业暴露。 |  |
| 外 送  护 工  完 成  情 况 | 护送  流程  25分 | 现场  检查 | 1. 外送护工必须掌握患者检查项目，把患者准确无误的运送到目的地，待检查完毕后护送回病房。 2. 运送患者接到检查单时必须先核对患者身份，查对清楚患者的床号、姓名、检查项目，向患者或者家属做好解释工作，带患者离开时要和科室老师打招呼，防止同名同姓推错患者。 3. 检查轮椅或者平车性能是否完好，护送时要给患者系好安全带。 4. 出入电梯、楼梯时要小心，避免碰伤患者和访客。 5. 检查完毕后安全护送患者回病房。协助下轮椅，上床安置患者，取舒适体位，整理单元床。 | 一项不符合要求扣2-5分。 |  |
| 外 送  护 工  安 全  管 理 | 安 全  管 理  30分 | 现场  检查 | 1. 如发现患者在运送途中不适或者情绪不稳，应立即推回病房或及时报告医务人员，取得联系。 2. 如患者须要氧气，注意氧气是否足够。看是否有无引流管、引流瓶、运送时要小心，保证输液和引流的通畅，运送过程中注意观察患者情况，如有异常，及时报告医务人员，取得联系。注意文明用语及与部门老师的沟通。 3. 员工必须熟悉轮椅、平车的操作，每天上班前必须检查车辆的安全性，是否清洁等情况。 4. 患者过轮椅或过床时，必须把轮椅及床锁上固定，并使用节力的方法移动患者。 5. 运送患者速度不可太快或者太慢，途中留意患者手脚是否放在安全的位置上。 6. 骨科、颈椎患者须在责任护士的指导下搬运、移动方法要正确，并且应有护士陪同外出检查。 7. 危重患者要请医生或者护士确认患者是否能推送去检查，必要时需主管医生陪同检查，避免发生意外。 8. 凡监护室患者或使用监护仪的患者，必须请医生陪同检查，防止意外。 | 一项不符合要求扣2-5分 |  |
| 满意度 | 护送  效果10分 | 现场  检查 | 1.是否有无投诉事件。 | 有效投诉扣5-10分/次； |  |
| 合计得分 | | |  | | |

（四）标本组服务质量考核标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **检查**  **方法** | **检查内容** | **评分标准** | **扣分** |
| 外 送  标 本  护 工  管 理 | 行为  规范  25分 | 抽查  护送 | 1.佩戴工牌服务；按规定着装。  2.遵守劳动纪律、不迟到、不早退，不脱岗；无扎堆聊天；不打私人电话 聊天；上班不干私 活，在工作场 所不 得 吵 架,打架，不能带亲朋好友到工作场所闲逛。  3.禁止在休息室区域内吸烟、喝酒和使用明火；  4.语言文明,礼貌待人，态度热情，团结协作。  5.外送标本护工不得穿工作服外出院区或进入食堂。  6.在护士长和老师的指导下，在管理班长的管理下积极工作。  7.护送在岗履行岗位职责。 | 不知晓工作内容和职责扣2分／次，回答少于80%扣1分／次；  行为不规范扣1-5分／次；  其他一项不符合要求扣1-5分。 |  |
| 仪容  仪表  10分 | 1.衣着整洁，不留长指甲，不涂指甲油；上班不戴戒指、手镯；女员工不披头散发，男员工头发不能盖耳、不留胡须。  2.做好标准预防，防止职业暴露。 |  |
| 外 送  标 本  护 工  完 成  情 况 | 基本  要求  30分 | 现场  检查 | 1. 护送每天早晨8Am从高楼开始收集所有负责科室大批量送检的血标本，与护士做好交接签收，及时在电脑进行标本运输操作，做好三查：床号、姓名、标本、用密封盒（箱）统一送检，并将标本分类安全的送到各检验点。 2. 护送工必须在医院要求的时间将平诊的标本及时送达检验点，在检验点必须100%刷条码签收，与检验科签收负责人认真做好交接签收工作，将签收后的汇总单交回病房保存。运送标本过程中要注意：及时、安全、避免污染。 3. 对于一些特殊标本，如血气、血氧、血培养、脑脊液、骨髓标本、引流液等留取后必须及时送检。白天或夜间所有急查标本，从接到通知起到送至检验科不得超过半小时。 | 一项不符合要求扣2-5分。 |  |
| 外 送  标 本  护 工  安 全  管 理 | 安 全  管 理  20分 | 现场  检查 | 1. 运送员如有伤口，应先用胶布封贴伤口。 2. 应尽量降低使用双手接触标本。 3. 在任何情况下也不可以将标本放进口袋。 4. 如有标本流泻，应立即报告。 5. 及时取回报告。 6. 每班下班后必须清洁消毒标本箱。 | 其他一项不符合要求扣1-5分 |  |
| 满意度 | 护送  效果15分 | 现场  检查 | 1.是否有无投诉事件。 | 有效投诉扣5-10分/次； |  |
| 合计得分 | | |  | | |

（五）其他组服务质量考核标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **检查**  **方法** | **检查内容** | **评分标准** | **扣分** |
| 其 他  护 工  管 理 | 行为  规范  25分 | 抽查  护工 | 1.佩戴工牌服务；按规定着装。  2.遵守劳动纪律、不迟到、不早退，不脱岗；无扎堆聊天；不打私人电话 聊天；上班不干私 活，在工作场 所不 得 吵 架,打架，不能带亲朋好友到工作场所闲逛。  3.禁止在休息室区域内吸烟、喝酒和使用明火；禁止擅自向病人解释病情和评价治疗；禁止污辱、打骂病人，禁止向病人或家属推销商品；禁止代替护士做技术性操作。  4.语言文明,礼貌待人，态度热情，团结协作。  5.护工不得穿工作服外出院区或进入食堂。  6.在护士长和老师的指导下，在管理班长的管理下积极工作。  7.护工在岗履行岗位职责。 | 不知晓工作内容和职责扣2分／次，回答少于80%扣1分／次；  行为不规范扣1-5分／次；  仪表不符合规定扣1-5分；  其他一项不符合要求扣1分。 |  |
| 仪容  仪表  5分 | 1.衣着整洁，不留长指甲，不涂指甲油；上班不戴戒指、手镯；女员工不披头散发，男员工头发不能盖耳、不留胡须。  2.做好标准预防，防止职业暴露。 |  |
| 担架组  护 工  完 成  情 况 | 基本  要求  20分 | 现场  检查 | 1.在医院主管的领导下，根据医院相关部门的通知要求，负责全院各临床科室病人的转运工作。  2.遵循急、危重、缓的服务原则。  3.危、重病人转运时，需在各科医护人员的指导下工作，必要时请医护人员全程监护病人，防止意外发生。  4.转运病人过程中，发现有异常，停止转运，及时向主管医务人员汇报，就近处理，病人情况允许转运时再转运。  5.转运病人时，做到稳、轻、迅速。  6.认真填写服务工作卡。 | 一项不符合要求扣2-5分。 |  |
| 门诊组  护 工  完 成  情 况 | 基本  要求  20分 | 现场  检查 | 1. 在门诊部主任、护士长的领导下，负责完成门诊各项辅助工作：熟悉本院门诊各科就诊情况及常规开展项目情况，在护士指导下能正确引导病人就诊。  2.必须佩戴工牌、准时上下岗，不迟到、不早退、不串岗、不脱岗、不闲谈。  3.做到仪表端庄，衣着整齐，淡妆一岗，避免出现心不在焉，满不在乎，傲慢的神态，不允许扎堆聊天，做好就诊指导工作。  4.要以真诚的微笑、热情主动的接待病人，礼貌待人，使用文明语言，有问必答、百问不厌，做到站立服务，目视前方，人急我急、倾力相帮。主动热情地帮助病人，解决就医 过程中遇到的困难，如见残疾、高龄老人、久病体弱者，应主动接待，年老体弱、行动不便，应搀扶到诊室就诊，帮其就诊、取药、检查等。合理安排优诊检查，对用担架抬来的急危病人，应立即协助送急诊科处理。  5.服从门诊办公室工作安排，机动协助门诊部各项工作。  6.休假按程序办理请假，手续必须要有请假条，请病假的必须要加盖有本院相关部门公章疾病证明书，批准后方能休息。  7.做好门诊卫生保洁的宣传及监督工作，做好禁烟工作。  8.指导患者使用自助设备及互联网医院平台。根据需要安排护送患者，领送物品及其他外勤工作。 | 一项不符合要求扣2-5分 |  |
| 送药组护 工  完 成  情 况 | 基本  要求  20分 | 现场  检查 | 1.严格遵守药剂科各项管理制度，并在小组长的领导下，做好送药工作。  2.认真履行岗位职责，积极参与药房工作，为临床科室服务。送药工作应做到准确及时，并报告送药过程中出现的问题。  3.送药时，应细心谨慎，严格遵守操作流程。  4.对病区退回的药品，应仔细核对检查外包装是否缺失或破损。  5.送药过程中不串岗、脱岗。送药时间延长应及时与小组长沟通。  6.班前班后，做好清洁工作，保持药房整洁有序。 | 一项不符合要求扣2-5分 |  |
| 满意度 | 护送  效果10分 | 现场  检查 | 1.是否有无投诉事件。 | 有效投诉扣5-10分/次； |  |
| 合计得分 | | |  | | |

1. **月嫂组护工服务质量考核标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **检查**  **方法** | **检查内容** | **评分标准** | **扣分** |
| 月嫂  管 理 | 行为规范  10分 | 抽查  月嫂 | 1.持有《育婴员证》或《月嫂证》、健康证明等相关证件。挂牌服务；按规定着装。  2.遵守劳动纪律、不迟到、不早退，不脱岗；无扎堆聊天；不打私人电话聊天、不玩手机；上班不干私活，在工作场所不得吵架、打架；不能私自使用产妇生活用品；不能带亲朋好友到工作场所闲逛。  3.禁止在病房区域内吸烟、喝酒和使用明火；禁止在病房为自己煮食；禁止擅自向病人解释病情和评价治疗；禁止污辱、打骂病人，禁止向病人或家属推销商品；禁止代替护士做技术性操作。  4.语言文明,礼貌待人，态度热情，团结协作。  5.主动向患者和家属介绍月嫂服务内容，做好知情同意，无投诉。  6.服从工作安排和医护人员的业务指导。 | 不知晓工作内容和职责扣2分／次，回答少于80%扣1分／次；  污辱、打骂病人扣20分／次；  代替护士做技术性操作扣5分；  其他一项不符合要求扣1分。 |  |
| 仪容仪表  5分 | 1.衣着整洁，不留长指甲，不涂指甲油；上班不戴戒指、手镯；不披头散发。  2.做好标准预防，防止职业暴露。 |  |
| 患 者  生 活  护 理  完 成  情 况  患 者  生 活  护 理  完 成  情 况 | 基本要求  25分 | 现场  检查 | 1.病房环境安全、整洁、安静、物品放置有序。做到：说话轻，走路轻，操作轻，开、关门轻。  2.产妇仪容整洁、衣裤清洁、餐具清洁。  3.协助产妇排便、漱口、洗脸、洗手、梳头、擦身或沐浴、泡脚、翻身(术后病人在护士指导下)。  4.协助产妇取或热餐、进食，及时清洗餐具，剥（修）水果等。  5.产妇睡前帮助整理床铺，必要时给产妇加毛毯或盖被。  6.有跌倒或坠床风险的产妇要随时上床栏。  7.按照医嘱照顾产妇和宝宝，有事及时向医护人员汇报。不允许向产妇及家属推荐偏方，不允许质疑或干扰医护人员的诊疗行为。  8.不允许使用奶瓶、奶嘴，协助产妇进行母乳喂养，进行乳房护理；如需加奶，需在护士指导下进行。  9.协助护士观察宝宝喂养、大小便、皮肤及脐带的干燥情况，如有异常，及时汇报值班医护人员。  10.晚间护理要根据作息时间协助护士关闭电视，调节室温和灯光。 | 一项不符合要求扣1分。  一项不符合要求扣1分。 |  |
| 患者满意度 | 服务效果15分 | 现场  检查 | 1对患者的传呼：响应及时、到位。  2.病人（家属）对生活照护满意。  3.无投诉。  4.遵守医院感染管理要求。  5.无人为或职责落实不到位所致的意外伤害事件发生。 | 投诉扣5分/次；  人为或职责所致伤害10分/次；  违反院感要求扣2分/次。  其他一项不符合要求扣1分。 |  |
| 合计得分 | | |  | | |

**附件7:**

**年 月护工陪护服务质量日常巡查表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **院区： 督查时间： 督查者：** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 序号 | 楼层 | 科室 | 护工仪表、佩戴工作牌（5分）每次不符合扣1分 | 护工在岗，履行岗位职责（10分）违规每次扣1分 | 护工在工作时间无吸烟现象（5分）违规每次扣1分 | 护工无超范围工作（5分）违规每次扣0.5分 | 护工穿工作服外出院区或进入食堂（10分）违规每次扣1分 | 护送患者检查及送检查单是否及时及规范（10）违规每次扣1分 | 送药是否及时及规范（5分）每次扣1分 | 收送标本是否及时及规范（10分）每次扣1分 | 护工巡视病房，为病人提供及时生活护理（10分）不符合扣0.5分 | 服务态度及护士评价（5分）一项不满意扣0.5分 | 护工休息室整洁（5分）不合格扣1分 | 有无投诉事件（20分）有投诉扣5分 | 评分 | 备 注 | 科室签字 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

巡查人： 监管人： 巡查时间： 年 月 日

**附件8： 年 月护工陪护服务质量考核月报表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **楼 层** | **科室名称** | **着装整齐，规范佩戴工作牌** | **值班时间在岗，履职到位** | **无工作时间吸烟现象** | **无超范围工作** | **不得穿工作服进入食堂** | **及时送检查单和送患者检查** | **按时送药准确规范** | **收送标本及时准确** | **巡视病房，提供生活护理** | **对患者及家属服务态度好** | **护工休息室干净整洁** | **无有效投诉事件** | **扣分** | **评分** |
| **5分** | **10分** | **5分** | **5分** | **10分** | **10分** | **5分** | **10分** | **10分** | **5分** | **5分** | **20分** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

考核人： 监管人： 考核时间： 年 月 日

**附件9： 质量与安全管理持续改进工作记录表（护工）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 被检查科室（或人员） |  | 检查日期 | 年 月 日 |
| 存在问题：    检查者签名： 日期： 年 月 日 | | | |
| 原因分析：  整改措施：  整改人签名： 日期： 年 月 日 | | | |
| 整改效果：  新出现的问题：  检查者签名： 日期： 年 月 日 | | | |

**附件10：护工监管考核评分制度**

一、在主管院领导及科主任的领导下，护工管理员负责护工服务质量的监管工作。

二、护工监管工作从制度制定、工作流程、岗位职责、特殊岗位要求具备的证件、服务质量、各类法律法规文件要求、科室及患者满意度等方面,进行严格考核，并制定详细的考核标准。

三、服务质量考核标准：1.标本组护工服务质量考核标准，2.管理组护工服务质量考核标准，3.内勤组护工服务质量考核标准，4.外送组护工服务质量考核标准，5.其他组护工服务质量考核标准，6.月嫂组护工服务质量考核标准。

四、管理员每月不定期按照《护工服务质量日常检查表》现场巡查护工服务质量，每月定期根据考核标准，按照《护工服务质量考核月报表》进行评分，突出监管的目的性。

五、考核评分。质量及满意度评分满分：100分。95分以上为合格；90-94分一次性扣500元/科室，科室连续两个月不达标（90-94分），提出点名批评，并向科主任报告；如达不到90分，一次性扣1000元/科室，连续两个月科室评分不达90分，或年度总考核低于90分，院方有权单方面终止合同。未按医院要求完成配合工作，按医院规定给予处罚。

六、对于巡查、考核评分、满意度调查、投诉等发现的问题，按照《质量与安全管理持续改进工作记录表（护工）》要求，做出分析原因，提出整改措施，落实整改到位，直至问题完全解决，并负责把督促改进情况向科主任汇报。

年度护工监管考核表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | **考核细则** | **评分依据** | **分值** | **得分** | **扣分** |
| 1 | 护工管理 | 护工持证上岗，并做好业务培训等管理工作 | 未按时完成业务培训等管理工作，扣1-2分/项， | 20 |  |  |
| 2 | 护工质量 | 严格遵守工作规范（流程）、工作制度 | 违反工作规范（流程）、制度，扣1分/次 | 20 |  |  |
| 3 | 护工配置 | 每月零付款护工配置率在95%以上 | 每月护工配置率每降低1%，扣1分 | 20 |  |  |
| 4 | 护工收费 | 按照“先服务后收费”的原则，不得违规收费，不得乱收费 | 乱收费或收费投诉，扣1-5分/例 | 20 |  |  |
| 5 | 护工满意度 | 患者和科室满意度达到95%以上，无有效投诉和纠纷 | 满意度每降低1%，扣1分，每例有效投诉或纠纷扣1-5分 | 20 |  |  |
| 6 | 合 计 | |  | 100 |  |  |
| 考核结果： 考核时间： 年 月 日 考核者： 科主任： | | | | | | |