**陪护服务需求**

**第一条 定义**

陪护服务：是指患者支付乙方费用，乙方在医院授权及监管下自主经营，由医疗护理员为患者提供陪护服务方式。

**第二条 患者陪护服务内容和要求**

**一、医疗护理员的基本要求**

（一）具有初中及以上学历，年龄18－55 岁，身体健康，无传染性疾病，上岗前须进行健康体检。

（二）对工作认真负责，服从管理，诚实、踏实、肯干。

（三）仪容仪表：统一着工装，佩戴胸牌，穿着整洁，仪表端庄。手部指甲长度不应超过指尖，不应戴人工指甲、涂抹指甲油等指甲装饰物。

（四）行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。

（五）遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院各项规章制度。

（六）不得占用病房、病床、被服、柜橱等资源。

**二、患者陪护服务的范围和内容**

医疗护理员对需要照顾的人群从事生活护理，并在护士的指导下进行部分基础护理工作，并确保患者安全。

1. 实施清洁、饮食、睡眠和排泄等生活照护；
2. 进行患者病情观察、压力性损伤预防和移动护理等临床照护；
3. 进行冷热应用、标本采集和消毒隔离等基础护理；
4. 实施心理安抚和功能锻炼；
5. 病人出现异常情况须及时向医护人员报告。

三、**陪护服务的经营与管理**

在合同期内，甲方将院内患者陪护服务委托乙方进行管理。陪护服务相关事宜由乙方与患者另行签订的书面协议进行约定，如双方出现纠纷与甲方无关。由乙方安排护理员为甲方医院内的患者提供陪护服务，且医疗护理员的招募、培训、分工、绩效等管理工作由乙方主导负责，甲方配合对护理员进行培训、日常管理、绩效考核以及和甲方各科室的衔接工作。乙方在本合同规定的服务范围内自负盈亏经营。

四**、陪护服务收费、物资管理要求以及服务费用**

（一）乙方开展一对一、一对多等多种陪护方式，各项收费标准均须公开、透明，各项服务收费价格不能高于市场平均价格，各类服务价格报医院备案。

（二）乙方具备计算机软件系统，提供医疗护理员电子化人事档案和有效证件，提供医疗护理员的工作业绩和工作状态。

（三）工作人员统一服装、辅助装备自备。

**五、陪护服务实施与控制方案**

（一）培训与考核：乙方制定医疗护理员岗位职责、守则、工作职责范围等制度，上岗前有培训、有考核、考核合格者才能上岗。

（二）督导与检查：乙方制定医疗护理员看护日志表、患者及家属满意度调查表、医疗护理员月陪护质量检查表，定期对护理员陪护质量进行督导检查。甲方对乙方的陪护质量进行督查、并调查患者及家属满意度，以促进陪护质量提升。

（三）奖励与惩罚：乙方建立医疗护理员服务工作奖惩条例，严格执行医疗护理员考核细则、医疗护理员言行规范准则、医疗护理员服务质量以及劳动纪律规章制度，公司管理人员依据制度与质量检查标准做好奖惩考核。

（四）责任与义务：乙方应教育护理员自觉履行生活护理服务协议，严格执行陪护纪律、陪护技术规范和医嘱要求，文明主动、安全负责、恪尽职守地为客户服务。运营中如发生因护理员护理处置不当引发矛盾和纠纷，或造成雇主/甲方/其他第三者损害的情况，乙方应及时协调解决处理，并由乙方按照法律规定承担相应赔偿责任，甲方不承担任何责任。护理人员在工作中发生的自身损害由乙方依法承担相应责任，甲方不承担责任。

（五）责任险：乙方为派遣的服务人员及服务对象（指患者）购买第三方责任险，包括人身伤亡责任险、财产损伤责任险、法律费用责任险。