附件1

成都市第二人民医院

2025-2028年度陪护服务采购要求

一、总体要求

1．陪护公司须按照《国家卫健委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）》《医疗护理员国家职业标准2024版（GZB4-14-01-02）》《四川省医疗护理员服务规范DB51/T 2772—2021》《四川省卫健委关于切实加强医疗护理员培训和规范管理工作的通知（川卫发〔2020〕11号）》等相关文件要求，对医疗护理员进行管理。

2．陪护公司应在每个院区分别配备相应数量，具有相关管理经验的专职管理人员≥2名，其中至少有1人为具有正规卫校毕业或有养老护理员职业资格证的人员。定期组织(不低于每月1 次)对管理人员进行培训，并随时抽查。

3．陪护公司所提供患者陪护服务的医疗护理员与医院之间没有任何劳动用工关系和雇佣关系，医疗护理员的服务收入及工资福利由陪护公司与医疗护理员协商确定，陪护公司与医疗护理员之间的纠纷争议与医院无关。

4．在岗医疗护理员须100%持证上岗。陪护公司须组织新入职医疗护理员参加岗前培训，考核合格后方能上岗。

5．陪护提供服务内容：在科室病区护士长和注册护士指导下开展日常生活照料，严禁陪护人员代替护士从事护理技术性操作工作。

6．医疗护理员与病人或家属发生的纠纷(医疗护理员因工作不当而引起的纠纷或意外)，陪护公司必须积极主动、妥善处理，并承担相应赔偿责任。

7．陪护公司给医疗护理员每年进行一次体检。

8．建立基本档案，包括医疗护理员档案、建立服务过程档案，除基本档案外，其他档案保存期限应截至终止服务合同（协议)后两年。

9．建立投诉处理机构，制定处理管理制度。采用适当的满意度调查。

10．对医院反馈的质量问题进行查找问题，及时完成整改。

11．配合医院清理“黑护工”。

12．根据《关于印发医院免陪照护服务试点工作方案的通知国卫办医政发〔2025〕7号》《四川省免陪照护服务试点工作方案（川卫医政函〔2025〕114号）》等文件工作要求，配合医院开展免陪照护服务。

二、价格管理

1．陪护公司应当在病区醒目位置上墙公示收费标准、分级标准、医疗护理员信息以及投诉监督电话等。

2．陪护公司需与提供服务的每名患者或家属签订三方协议（合同），提供收费票据。

三、服务内容

对病人和其他需要照护的人群提供生活照护，并在医务人员的指导下进行部分辅助工作。

四、管理要求

1．医疗护理员具有一定的文化程度和沟通能力，无传染性疾病，年龄在18周岁及以上，男性年龄≤60岁，女性年龄≤55岁。管理岗位年龄不限。

2．及时派工。8:00-18:00时间段1小时内到岗，18:00-8:00时间段2小时内到岗。患者对医疗护理员服务不满意时，应更换服务人员。节假日应做好应班安排，确实需求能及时响应。

3．按要求配置相应数量的岗位人员，如遇岗位人员缺失，投标人应根据患者的需求及时安排替班人员。

4．因医疗护理员的工作造成的伤害、损失等不良事件，由陪护公司承担全部法律责任和经济赔偿，医院不承担连带责任。

5．陪护公司需依法处理好医疗护理员的保险及报酬，费用由公司负责，医疗护理员与医院不发生任何人事隶属关系。