南宁市第二人民医院西院·江南区人民医院

2023年护工服务采购项目内容及要求

一、护工服务内容

按照医院普通区域的业务要求为就诊患者提供护工服务工作。主要包括但不限于：按照护理级别提供相应的护理服务，如协助生活护理（包括晨、晚间护理）、患者送检、协助患者更换卧位及保护用具的使用、患者饮食护理等）非行政班时段协助送检急查标本及护送病人检查、治疗等服务。必要时，协助科室完成急需的临时物品、药品请领以及物品送修等工作。保障患者安全。

二、服务要求

（一）为医院提供普通区域护工服务要求

1.护工岗位配置，需有内勤岗位和外勤岗位。

2.护工人员要求：具备初中及以上文化，无不良行为及违纪违法记录，服从工作安排。男性18—55岁，女性18-50岁，身体健康，入职前及每年进行体检，体检结果合格，如有慢性病者，需控制良好。无不良嗜好，无不良记录，要求服装统一佩戴工号牌上岗。

（二）完善及落实陪护管理考核制度，提高护工工作质量

1.采购人护理部按南宁市第二人民医院相应的规章制度及质量评价标准进行业务质量管理，包括但不限于：《护工管理制度》《关于疫情期间护工防控管理制度》《护工服务范围》《护工服务职责及工作流程》《外勤人员职责及工作流程》《护工用水、用电管理规定》《护工管理公司工作质量考核标准》《医院护工社会化工作质量考核标准》《住院病人对护工服务满意度调查表》等。

2.护理部设置专职护工管理员进行质量督查、追踪整改。采取定期（每季度）、不定期（依据管理需求）方法对护工质量进行考核评价。护理单元护士长每月进行一次质量督查、评价，将检查结果上报护理部质控组，进行分数汇总。合格分为90分，低于合格分每分扣50元。

**3.**护工管理员对护工工作存在的问题落实考核，并督促整改。妥善解决相关投诉。护理部不断完善护工服务质量考核评价标准、工作流程。如遇疫情，采购人护理部根据医院感染管理要求组织疫情防控专项检查。

4.供应商管理人员落实对成交供应商员工的质量管理，每日监督、巡查护工人员工作质量，追踪存在问题的整改进度，不能自行解决的及时向院方监管部门反映和上报。每月与采购人护理部管理专员共同完成各病区护工工作质量检查，对工作存在的质量问题、投诉事件进行调查分析，完成整改及善后工作。配合采购人做好区域内的安防工作。如有突发事件发生，必须配合院方人员进行处置。

5.区域护士长负责对区域内护工人员进行直接管理，并对护工人员服务质量进行日常监督、考核和工作指导。

6.成交供应商管理人员每月对分管区域的护工人员进行工作反馈，定期组织护工人员进行制度、流程、质量标准的培训、考核并记录。

（三）提升患者就医体验

采购人护理部每季度或根据工作需要完成患者对护工人员服务满意度调查及医务人员对护工人员服务满意度调查一次，考核护工人员工作质量及服务态度，成交供应商每季度协助采购人护理部完成感控、工作技能培训工作。按时参加采购人护理部召开季度质量反馈会，确保信息互通。

三、护工服务要求：按签署协议中《护工服务范围》执行

四、人员配置及相关要求

（一）人员配置要求

根据采购人实际工作需要，即按医院实际床位数/护工人数为10:1比例配置护工。目前实际开放床位数为220张，总护工人数为22人。护工人员组成有内勤（白班、夜班）、外送、机动三类。具体岗位配置由采购人根据管理需要进行调配，使临床科室护工工作安全有序进行。

（二）相关要求

1.所有护工人员均需接受采购人护理部面试、考核合格后才能上岗。

2.成交供应商管理人员制定应急状态下护工人力资源调配预案。

3.根据疫情防控要求，成交供应商负责统一清洗、消毒员工工作服。

4.为确保劳务工的服务质量，根据采购人医院管理规定、疫情防控及其他专业要求，采购人定期及不定期对成交供应商派遣的劳务工进行培训、考核及监督，由此产生的人力管理成本由成交供应商承担。

6.成交供应商派遣的临时护工劳务费用均由成交供应商自行承担。

7.成交供应商需配备批量与护工工作相关的用具：包括劳务工所需劳保用品、清洁用品，为患者修剪指（趾）甲、胡子用具等。

五、费用支付与收取及服务期限

（一）服务期限

本次采购项目的成交供应商其服务期以签订合同为准。

（二）费用收取与支付

1.护工服务费收取

（1）供应商在不影响医院正常工作开展情况下，根据市场需求制定护工服务收费标准。服务具体收费按签订协议《护工服务收费标准护工服务等级内容及收费标准》执行，同时该收费标准应在院方指定的场所予以公示。

（2）收费凭据。收取护工服务费必须征得病人或家属的同意，并签订护工同意书，该护工同意书交一份给院方备案留存。禁止强制收费，因收费问题引起的纠纷，由服务供应方承担责任。

（3）收费方式。由供应方在指定护工服务收费窗直接向病人收取护工费，并开具公司收款凭证。

2.人力管理成本支付

供应方每半年度按照护工费收入的10% 向院方支付管理费(含护工护理工作上及管理人员在甲方工作时所发生的水电费消耗，不包括乙方人员生活所消耗的水电费等)。

六、考核和退出机制管理

采购人护理部根据《南宁市第二人民医院特殊区域物业服务项目管理办法》每月对护工服务质量进行考核，考核结果除了与服务费用挂钩外，有下列情形之一的供应商，采购人（医院）有权单方面解除合同，并按医院招标采购程序重新采购确定新的服务供应商：

1.定期对护工进行考核，采购方有权将考核不通过的护工撤回成交方所在的服务公司，要求成交方所在的服务公司重新派遣新人员上岗。

2.发生下列情形之一，成交供应商应向采购方支付违约金500-2000元。如造成经济损失或其他后果，由成交供应商承担全部后果：

（1）成交供应商员工在给住院病人生活护理时违规操作造成院内交叉感染的。

（2）一个月内连续出现三次护工不遵守《护工十不允许》工作要求的。

3.对在考核检查中发现的问题，采购方发出整改通知单限期整改，如果成交供应商在限期内未能整改到位或同一问题连续两次被限期整改，采购方将从履约保证金中扣取500元/次作为违约责任处理。一年内发生违约责任被扣取履约保证金达到3次以上的(含3次)，采购方有权单方面终止合同，并追究成交供应商违约责任。

4.如因采购方原因，造成成交供应商未完成规定管理目标或直接造成成交供应商经济损失的，采购方应给予成交供应商相应赔偿;成交供应商有权要求采购方限期整改，并有权终止合同。

5.如因成交供应商原因，造成不能完成规定管理目标或直接造成采购方经济损失的，成交供应商应给予采购人相应赔偿。采购方有权要求成交供应商限期整改，并有权终止合同。

6.成交供应商出现达不到服务标准情形的，采购方有权按以下标准收取违约金:

（1）一般情况。成交供应商服务不达标但未造成损失或不良影响的，采购方每次收取成交供应商200元违约金。

（2）较重情况。成交供应商服务不达标造成较轻损失或不良影响的，采购方每次收取乙方500元违约金。

附表：1.南宁市第二人民医院西院·江南区人民医院护工管

理公司质量考核标准

2.南宁市第二人民医院西院·江南区人民医院护工社

会化工作质量考核标准

**附表1**

南宁市第二人民医院西院·江南区人民医院

护工管理公司质量考核标准

（标准分100分，合格分**≧**90分）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **分值** | **考核内容** | **考核方式** | **扣分标准** | **得分** |
| 机构与人员资质要求 | 40分 | 1.根据各病区情况配置相对固定的护工。人员配置符合《服务协议》的要求。统一全院陪护服务收费标准，公司不得随意加减科室固定护工数目及更改收费标准。 | 现场抽查及查看资料 | 护工人数不得少于应配置人数的97%，没降低一个百分点扣2分、随意更改收费标准，一次扣2分。 |  |
| 2.有明确的各岗位设置及要求。 | 一项不符合扣2分，扣完为止。 |
| 2.录用的护工必须进行1 ～ 2 周的岗前教育，培训结束后由护理部、公司经理、主管共同对上岗护工予以考核，考核通过后方可正式上岗。 | 一项不符合扣2分，扣完为止。 |
| 4.病区护工人数配备按照协定人数配备。 | 科室每少配备一人一天扣0.2分。 |
| 制度与流程管理 | 25分 | 1.有护工、外勤护送队管理的各项规章制度、岗位职责及工作流程，不断完善和修改以适应工作需求。 | 查资料 | 一项不符合扣2分，扣完为止。 |  |
| 2.制定或更改与患者所签订的陪护协议书必须经护理部审核通过后方可实行。 |
| 人员考核与培训 | 15分 | 1.制定继续教育培训计划与方案，并按计划、按阶段组织落实。每年参加医院组织的培训班。 | 现场抽查 | 一项不符合扣2分，扣完为止。 |  |
| 2.按照医院要求组织全院参加心肺复苏培训及考核。 | 合格率100%，每低一个百分点扣1分。 |
| 3.各项培训考核有记录。 | 一项不符合扣2分，扣完为止。 |
| 4.对培训效果进行追踪与评价，有持续改进。 | 一项不符合扣2分，扣完为止。 |
| 满意度 | 20分 | 1.投诉处理。 | 经查实一列投诉扣5分，情节严重的扣11分满意度为90%以上，每下降1%扣2分。 |  |
| 2.客户满意度 | 满意度为90%以上，每下降1%扣2分。 |

**附表2**

南宁市第二人民医院西院·江南区人民医院

**护工社会化工作质量考核标准**

**（标准分100分，合格分≧90分）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **分值** | **考核内容** | **考核方式** | **扣分标准** | **得分** |
| 工作态度及劳动纪律 | 15分 | 1.仪容仪表: 上班时间一律统一着装，佩戴头巾、工作牌。 | 现场抽查 | 未穿工作服扣2 分/次，工作服不整洁、头发凌乱、有异味、指（趾）甲未及时修剪、蓄胡须、未挂牌上岗或挂牌不规范、穿拖鞋、高跟鞋各扣1 分/次，在病床上睡觉一次扣2 分/次。 |  |
| 2.态度和蔼，礼貌特人􀇄用语规范、文明。 | 对待病员及家属、护士语音粗俗发现一次扣2分，态度蛮横发现一次扣3 分、辱骂护士、管理人员扣6 分，在病区、走廊内聚众议论、大声喧哗扣2 分，争吵扣3 分。扣完为止 |
| 3.遵守劳动纪律，坚守岗位，不得擅自离岗，不干私活。 | 擅自离岗、串岗、干私活、玩游戏、玩牌、吃零食等一项扣2分；在病房内会客、吸烟、喝酒、打闹，带人来院洗澡、留宿、洗衣服，发现一例扣2 分。 |
| 4.不准翻阅病历及其他医疗文件，私自给病人解释病情。 | 一次扣6分，引起纠纷扣20分。 |
| 5.严禁护工代替护士从事任何治疗性的工作。 | 一次扣6分，引起纠纷扣20分。 |
| 护理质量 | 1.定时给病人擦身、洗手、洗脚􀇄、洗头 |  | 发现一例病人面部、躯体、四肢有污垢扣1 分有污垢不清洁发现一次扣1 分，头发凌乱、有异味扣1分，指（趾）甲、胡须未及时修剪扣1分。扣完为止。 |  |
| 2.床单整洁，床下无杂物 |  | 床单有污垢、不清洁、不整洁每发现一例扣1 分􀇄床下摆放多余杂物发现一次扣1 分􀇄扣完为止。 |
| 3.床头柜摆放整洁􀇄床下无杂物 |  | 床头柜物品摆放不整洁、有多余杂物没发现一次扣1 分􀇄扣完为止。 |
| 4.便器使用及大小便清理 |  | 便器内外发现一次不清洁扣1 分，使用后发现一次未及时撤离扣1 分、会阴部位有屎、尿、污垢未及时清理、异味每次扣1 分 |
| 5.协助患者进餐 |  | 餐具不卫生、饮食温度不宜、喂饭姿势不正确、不耐心各扣1 分扣1 餐后未及时撤走餐具或未及时清洗扣1 分􀇄撤去餐具后未及时清理床头柜扣1 分 |
| 6.经常巡视病房（尤其对卧床、危重病人），主动关心病人，认真观察，病情有变化及时向相关的医务人员报告。 |  | 一项不符合扣2分，扣完为止 |
|  | 7.工作流程符合消毒隔离规范和护理安全管理要求。 |  | 一项不符合扣2分，扣完为止 |  |
| 8.负责保洁下班后的保洁工作。 |  | 地面有纸屑、水泽、碎玻璃或杂物、废弃饮料瓶扣2分，扣完为止。 |  |
| 标本送检 | 10分 | 严格查对制度和交接制度，送检验科相关科室的各类标本要与临床科室及检验科医务人员交接，按时送检。 |  | 一项不符合扣2分，扣完为止 |  |
| 保持标本运送箱清洁，每2天清洗一次 |  | 一项不符合扣2分，扣完为止 |  |
| 陪检 | 20分 | 1.陪检工作流程顺畅，送检及时、准确，无影响诊断、手术治疗情况，陪检人员接到电话后20分钟内到达科室。 |  | 一项不符合扣2分，扣完为止 |  |
| 2.采用恰当的运送工具及运送方式，保证病人运送的及时性和安全性。 |  | 运送工具安全措施不完善，没有用安全带或加用床档等安全保护措施和警示标识扣2分 |
| 3.对需要做医技检查的病人全程陪护、预约检查。在陪送检查时陪检人员应首先向病人自我介绍，然后告知病人所做检查的目的、内容及注意事项， |  | 一项不符合扣2分，扣完为止 |
| 4.送检途中要关心病人的冷暖，体贴病人，及时了解病人的不适，对活动自如的病人保持病人在陪检人员的视线范围内。一次不超过3个。 |  | 一项不符合扣2分，扣完为止 |
| 5.与临床、检查科室的医护人员做好协调和沟通，确保陪送检查工作顺利进行。 |  | 造成病人等候检查时间过长、病人自己返回病房、病人自己拿回检查报告扣1分 |
| 6.与护士核对病人身份，填写交接单并双方签字，避免错误。 |  | 接送患者没有严格执行查对制度和交接班制度，出现漏接、错接，扣10分，没有与护士交接扣2分。 |
| 7.危重病人应由医护人员与陪检人员共同送检 |  | 由陪检人员单独送检此项不得分 |
| 客户满意度 | 10分 | 病员及家属评价 | 调查问卷 | 病员投诉一次扣10 分􀇄 |  |
| 护士长（护士）评价 | 满意度为90%以上，每下降1%扣2分 |
| 医生评价 |
| 实得分： 分 | | | | | |
| 存在问题：  检查者： 年 月 日 | | | | | |