## 采购需求

**南宁市第二人民医院五象医院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）,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）为医院提供特殊区域护工服务，服务要求如下：

1.护工岗位配置23人，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.护理部对护工工作进行质量督查、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.**护理部不断完善护工服务质量考核评价标准、工作流程。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。疫情期间，采购人护理部每月组织一次疫情防控专项检查。

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《护工服务范围》执行

1.在中标公司管理人员的领导下，在病区在病房护士的指导下，对患者进行生活护理工作。医护人员的指导下，负责所分管区域的护工工作，为医院提供护工服务。

2.工作认真负责，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及同事之间关系，爱护医院及科室财产。

3.坚持挂牌服务，按要求着装上岗，遵守各项规章制度，不迟到，不早退，不旷工，坚守岗位不脱岗，上班期间不看报、不聊天，禁止干私活。

4.积极参加医院及中标公司的学习培训，不断提高业务水平，完成医院及中标公司交付的任务。

5.端正工作态度，提高思想认识水平，强化服务意识，发扬吃苦耐劳、乐于助人、拾金不昧的精神，争当优秀员工。

6.遵循护工十不允许工作要求：

（1）不允许私自给病人解释病情。

（2）不允许私自为病人调节氧气开关，或更换、加减湿化瓶的水。

（3）不允许私自给病人输液、调输液速度或拔除输液管。

（4）不允许私自给病人使用热水袋热敷或冰袋冰敷。

（5）不允许私自替病人更换、拔出各种引流管、引流液处理，应待护士观察、记录后方可协助倾倒及清洗。

（6）不允许私自给术后、骨科及危重病人改变体位，必要时，应在护士指导下协助进行。

（7）不允许私自给禁食病人喂水、喂食。

（8）不允许私自给鼻饲病人灌注食物或药物。

（9）不允许私自给新生儿沐浴、喂水、换尿布。

(10) 不允许私自进行无菌技术操作。

**四、人员配置及相关要求**

（一）人员配置

根据采购人工作需要、主要岗位配置需求，提供护工23名。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。

5.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。

6.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：服务期限为3年。

（二）费用支付与收取：

1.护工劳务费用支付

采购人有权对成交供应商提供的劳务工的工作质量进行监督和考核，确保成交供应商服务质量满足医院需求，并于每月5日前将上月考核结果通知成交供应商，成交供应商根据劳务工名单及考核结果，编制费用情况以书面报告的形式于每月10日前发送给采购人，采购人核对无误，扣除人力管理成本后后通知成交供应商开具发票，采购人在收到成交供应商开具的发票后通过银行转账的方式支付给成交供应商。因成交供应商原因逾期未报送相关材料所产生的责任及损失由成交供应商承担。

2.人力管理成本收取

成交供应商每月15日前提交上月人力管理成本计算材料给采购人审核，采购人审核无误后通知成交供应商，成交供应商在收到通知后的5个工作日内通过银行转账的方式支付给采购人。

**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。

（4）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。

（5）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。

（6）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。

（7）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。

**附件1**

**《南宁市第二人民医院五象医院护工服务岗位要求及岗位职责》**

**一、岗位要求**

**（一）护工要求：**

1.身体要求：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。

2.年龄要求：男性18—55岁，女性18-50岁。无不良嗜好，无不良记录，要求服装统一佩戴工号牌上岗。

3.上岗考核：护工人员经科室、护理部考核合格后才能独立上岗。

4.学历要求：具备小学及以上学历。

5.无不良行为及违纪违法记录。

**（二）护工职业道德要求：**

1．严格遵守国家法律法规和招标人各项管理制度。

2．统一着装，佩戴胸卡、工服清洁整齐（不允许披头散发、穿拖鞋、穿背心上班），不允许穿工服外出院门。

3．上岗前必须评估需要护工服务的患者病情及兴趣爱好，对患者要有五心：即爱心、热心、耐心、关心、责任心。

4．工作认真负责服务到位，讲文明有礼貌，应用礼貌用语，说话要轻柔，和气，保护患者的隐私。

5．上岗护工服务期间要做到五勤：即眼勤、手勤、腿勤、嘴勤、脑勤，给患者提供优质安全的服务。

6．工作时要做到“四轻”，即：说话轻、走路轻、开关门轻、动作轻；“五个一样”，即领导在与不在一个样、白天与夜间一个样、对陌生人和熟人一个样、家属在与不在一个样、工作忙与闲一个样。

7．保持正常护患关系，不得吃拿卡要患者及家属任何物品，不要求患者为自己办私事。

8．日常行为要规范（不允许躺、坐患者床上），不准在病房内嬉笑、打闹。不准扎堆聊天，不准带同乡或家属留宿。

9．严禁携带过多的个人物品，个人物品不与患者物品混放。患者之间物品不混放、不混用，防止交叉感染。

10.严格执行手卫生，防止院内感染。

11．严禁在病房内清洗工作服、吸烟等违规行为。

12．爱护招标人各项设施，不准偷、拿、外卖招标人的任何物品。

13．待岗期间，必须在公司所属项目部登记，到指定地点进行待岗，不得擅自进入病房自己找工作。

14.不得在病区内擅自烹饪食物，禁止使用明火。

15.严禁介绍患者外出就医、检查等医疗行为。

**（三）管理人员要求：**

1.身体要求：身体健康，入职前及每年进行体检，体检结果合格。

2.学历要求：具备中专及以上学历。

3.年龄：30-50周岁之间。

4.有一年以上三甲医院护工服务管理经验及组织培训经历。熟悉护工工作流程、岗位职责、质量标准，吃苦耐劳，有一定沟通协调能力。

5.无不良行为及违纪违法记录。

**二、岗位职责**

**（一）护工工作职责**

**特级护工（一对一护工）职责：（100-180元/天）**

服务对象：主要针对重症病人、特殊身份（如高干、工伤）病人、有24小时连续性陪护要求的病人，瘫痪、骨折、因疾病需要绝对卧床休息的病人、手术后需要特别生活护理的病人、严重高级智能减退病人、生活大部分或者完全不能自理的病人。

服务范围：

1、协助护士整理病人的床单及物品，保持床单整洁、保持室内清洁。

2、协助病人订餐、备痰盂、便盆、尿壶，介绍工作人员及周围环境。

3、接送病人行检查及康复治疗，做好外送检查中的生活照顾工作。

4、评估患者能否配合下床，负责每天帮助病人床上擦浴或洗浴一次，更换污单，污衣裤。根据病情许可，每周床上洗头一次。

5、负责病人正餐喂食、喂水、服药到口、清洗碗筷、水杯、药杯。

6、每周为病人剪指甲、刮胡子一次。

7、帮助病人处置大小便、床单随脏随换、身体有大小便污渍随时清洁，并洗贴身衣物。

8、协助护士帮助病人翻身，更换体位。

9、24小时连续性观察和护理病人，每班护理员签字确认。

10、协助出院病人整理用物，活动不便的病人，用轮椅或平车推送病人送至医院门口。

**一级护工职责：(60元/天）**

服务对象：病情较重需要卧床休息病人，瘫痪、骨折、因疾病需要卧床休息但可自行改变体位的病人、高级智能减退但能做简单表达病人、生活大部分不能自理的病人，或手术后家属只陪不护的病人。

1、按“日常护工服务范围”完成日常工作。

2、协助护士整理病人的床单及物品，保持床单整洁、保持室内清洁。

3、协助病人订餐、备痰盂、便盆、尿壶，介绍工作人员及周围环境。

4、接送病人行检查及康复治疗，做好外送检查中的生活照顾工作。

5、评估患者能否配合下床，负责每天帮助病人床上擦浴或洗浴一次，更换污单，污衣裤。根据病情许可，每周床上洗头一次。

6、为病人端送饭菜、协助喝水、进食等。

7、每周为病人剪指甲、刮胡子一次。

8、及时为病人递送便器，及时倒大、小便、帮助病人留取大、小便标本。

9、协助护士帮助病人翻身。

10、协助出院病人整理用物，活动不便的病人，用轮椅推病人送至医院门口。

**二级护工职责：（40元/天）**

服务对象：主要是对生活能大部分自理，但在入厕、用餐、治疗、洗浴时需要他人协助的病人。

1、按“日常护工服务范围”完成日常工作。

2、协助护士整理病人的床单及物品，保持床单整洁、保持室内清洁。

3、协助病人订餐、备痰盂、便盆、尿壶，介绍工作人员及周围环境。

4、接送病人行检查及康复治疗，做好外送回病房、过床等护理工作。

5、为病人端送饭菜，协助病人进食、喝水、拿食物等。

6、扶送病人上厕所大、小便、倒痰盂等。

7、为病人送各种检查、标本及会诊单、申请单等，协助护送病人到各科检查。

8、定时巡视病人。

9、每周为病人剪指甲、刮胡子一次。

10、协助出院病人整理用物，活动不便的病人，用轮椅推病人送至医院门口。

**三级护工职责：（13元/天）**

服务对象：主要对生活能完全自理或住院期间有家属照顾，需要在晨晚间护理及治疗检查方面需要协助的病人。

1、按“日常护工服务范围”完成日常工作。

2、协助护士整理病人的床单及物品，保持床单整洁、保持室内清洁。

3、铺好备用床迎接新住院者。

4、协助病人订饭卡、备痰盂、便盆、尿壶，介绍工作我员及周围环境。

5、为病人送各种检查、标本及会诊单、申请单等，并协助护送病人到各科检查。

6、不定时巡视病房。

7、每周为病人剪指甲、刮胡子一次。

8、当病人输液时，帮助病人打饭或热饭菜。

9、协助出院病人整理用物，活动不便的病人，用轮椅推病人送至医院门口。

产科一级护工职责：70元/天**（涵盖二、三级服务内容）**

服务对象：主要是对生活不能自理，手术后，日常生活需要他人协助的产妇提供以下服务：

1、 定期巡视病房，为产妇更换污单、整理床铺，保持床单清洁。

2、 每天早上为产妇洗脸、漱口，下午为产妇擦澡。

4、 为产妇剪指、趾甲。随时整理床头柜、床底、保持整洁、整齐。

5、 帮助产妇进餐，喂水及清洗碗筷。

6、 为产妇递送便器，倒大、小便、帮助产妇留取大、小便标本。

7、 接送产妇到各各功能科检查（医护人员陪同）。

8、 为产妇更换卫生护理垫纸。

**二级护工：40元/天（涵盖三级服务内容）**

服务对象：主要对生活能部分自理，小手术后，需要他人协助的产妇。

1、定期巡视病房，为产妇更换污单、扫床、整理床铺，保持清洁。

2、协助护士做好手术产妇送回病房，过床等生活护理工作。

3、帮助产妇更换卫生垫纸。

4、送接宝宝洗澡。

5、为产妇剪指甲，趾甲。

6、为产妇送各种检验标本。

产科三级护工职责：15元/天

服务对象：主要对生活完全能自理者。

1、 为产妇铺床套被、更换污单、扫床、整理床铺，保持床单整洁，保持室内清洁。

2、 铺好备用床迎接新住院者。

3、 为产妇接送各项检查，标本及会诊单，申请单等。

4、 从门诊接新入院者到病房。

5、 送接宝宝洗澡。

6、 为产妇剪指甲，趾甲。

7、 巡房问候为产妇更换污单及衣裤及时服务。

8、 帮助产妇拿卫生用品（便盆，尿壶，痰盂）。

9、 拆更换婴儿车用品

10、协助家属打饭、喂食、喂水

11、协助产妇翻身

**（二）公司管理人员职责**

1.根据工作量合理安排和调配护工工作，制定应急状态下护工人力资源调配预案。

2.负责新员工的招聘、岗前培训、试工带教等。

3.负责配备与护工工作相关的用具，员工所需劳保用品、清洁用品，以及为病人修剪指（趾）甲、胡子用具等。

4.按《南宁市第二人民医院五象医院护工服务质量考核评价标准》，每日监督、巡查员工、护工工作质量，落实日常工作中存在问题的整改。不能自行解决的及时向院方监管部门反映和上报。

5.每月与护理部共同完成对各病区陪护工作质量检查，每季度完成陪护工作满意度调查。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。

6.每月5日前按时向护理部提交上月《南宁市第二人民医院护工人员考勤表》、满意度调查总结、护工工作总结、在岗员工信息表等。

7.配合医院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。

8.掌握员工动向，督促护工人员按要求完成签到、签退工作，对于未按时到岗、脱岗、旷工等现象立即使上报护工专员，同时落实具体的去向，不得瞒报。

9.每月对分管区域的护工人员进行工作总结，定期组织护工人员进行制度、流程、质量标准的学习，每季度协助护理部完成感控、技能培训工作。

**附件2**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 南宁市第二人民医院五象医院护工管理公司工作质量考核标准 （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** |
| 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%，每降低一个百分点扣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。 |
| 3.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及工作流程，不断完善和修改以适应工作需求。 | 查看资料 | 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。 | 一项不符合扣2分，扣完为止。 |
| 3.制定继续教育与专科培训等完整的培训课程，并按计划、按阶段组织护工参加。 | 一项不符合扣2分，扣完为止。 |
| 人员考核与培训 | 15分 | 1. 有护工培训计划，明确培训组织，专人负责落实。计划切实可行，内容具体、体现内勤、外送、夜班等工作岗位特点，安排合理，护工知晓。 | 现场抽查 | 一项不符合扣2分，扣完为止。 |  |
| 2. 按照医院要求参加心肺复苏考核。 | 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。 | 经查实一例投诉扣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。 |
| 存在问题： | | | | | |
| 得分  检查者 年 月 日 | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 南宁市第二人民医院五象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 | 20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 | 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 | 45分 | 1.定时给病人擦身、洗手、洗脚、洗头,翻身。 | 现场抽查 | 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 |
| 3.床头柜摆放整洁 | 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.负责保洁员下班后的保洁工作。 | 地面有纸屑、水渍、碎玻璃或杂物、废弃饮料瓶扣2分，扣完为止。 |
| 标本送检 | 5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。 | 现场检查 | 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。 | 现场检查 | 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 |
| 存在问题： | | | | | | |
| 得分  检查者 年 月 日 | | | | | | |