**南宁市第二人民医院**

**关于为产妇提供母婴护理特殊服务项目的需求**

“一老一小”是国家政策重点内容，关注母婴安全健康，事关千家万户幸福。为提升母婴服务的可及性，拓展服务链条，多年来我院探索开展为产妇提供母婴护理特殊服务项目。近期，南宁市卫健委下发了《关于认真贯彻落实市委主要领导调研民生项目指示精神有关工作的通知》（南卫发〔2024〕6号文），提出对病房产妇有母婴陪护需求的，由母婴护理师提供满足产妇及家属的母婴护理特殊服务需求。可外聘人员开展母婴生活护理师（月嫂）工作。为产妇提供母婴护理特殊服务项目的内容及要求如下：

**一、母婴服务人员标准要求**

（一）须参加相关部门培训并获得母婴护理师证书，拟需要23人。

（二）母婴护理师主管：55周岁及以下；身高1．55米及以上，相貌端庄，身体健康，无残疾和传染病；服务经验5年以上；具有良好的组织纪律意识和母婴照顾专业知识，有一定的组织和领导能力，能独立处理管理中的工作问题。

（三）母婴护理师：女性，55周岁及以下，身高1.5米及以上；相貌端庄，身体健康，无残疾和传染病；有爱心，无犯罪及不良征信记录；进入病区的母婴护理师必须持三证（身份证、健康证、母婴护理师证）上岗，建立入院档案，定期核验证件。

（四）母婴护理师主管及护理师每年体检一次，费用由中标人承担。

**二、工作时间要求**

（一）根据产妇需求随时提供服务，工作时间由产妇自行约定。

（二）服务模式：根据产妇需求提供相应服务模式，“一对多”模式每班护理师工作时长不超过12小时，严格执行医院感染管理相关规定。

**三、服务范围：产科病房。**

**四、服务内容：**

**（一）主要内容**

**1.产妇护理**

（1）生活护理：协助产妇进食、入厕、下床活动。保持产妇床单元及产妇个人卫生清洁，包括早晚擦身各1次，及时更换产妇衣物，保持会阴部清洁，产褥垫随脏随换。

（2）产妇出院时协助其整理物品，并送产妇出院。

**2.新生儿护理**

（1）新生儿喂养：协助产妇母乳喂养并按需哺乳。

（2）皮肤护理：保持新生儿皮肤清洁干燥，新生儿衣物、尿片随脏随换。

（3）脐部护理：每日脐部护理一次。

（4）其他：做好新生儿二便的观察及记录、新生儿常见病（黄疸、湿疹、红臀、便秘、脐炎）的预防及护理，有异常能及时主动报告医护人员，掌握新生儿溢奶呛奶的预防及处理。

1. **多模式服务方式与具体内容**

说明：以下服务均由产妇或家属在自愿的基础上自由选择。

|  |  |
| --- | --- |
| **服务项目名称** | **服务内容** |
| **套餐服务（产妇入院至出院，约3-4天）** | **产妇服务内容：** |
| A、顺产： |
| 1、头部护理； 2、口腔护理； |
| 3、面部护理； 4、整理物品； |
| 5、整理床铺、更换床单被罩； 6、温水擦浴； |
| 7、开奶、乳房护理、指导母乳喂养； |
| 8、心理安慰； 9、协助产妇翻身； 10、陪送外出检查； |
| 11、协助产妇输液治疗期间观察点滴、生活护理； |
| 12、协助大小便，更换护理垫、观察恶露。 |
| B、剖宫产： |
| 13、卧位护理：协助产妇半卧位或舒适卧位休息； |
| 14、拔尿管后扶持下床活动及排尿等； |
| **新生儿服务内容**： |
| 协助换尿片，观察大小便，协助母乳喂养，观察黄疸，送婴儿洗澡 |
| **一对多服务** | 1、为新生儿奶瓶喂奶，清洗奶瓶 |
| 2、当产妇有需要时，协助产妇订餐、取餐或热饭菜协助卧床产妇用餐 |
| 3、为产妇做哺乳前后的乳房护理 |
| 4、协助大小便，更换护理垫、观察恶露。 |
| 5、新生儿服务内容：协助换尿片，观察大小便，协助母乳喂养，观察黄疸，送婴儿洗澡 |
| 6、指导产妇正确的母乳喂养方法和技巧 |
| 7、为产妇床上擦浴 |
| 8、协助产妇按时服药 |
| 9、为新生儿奶瓶喂奶，清洗奶瓶、指导母乳喂养 |
| 10、帮助清理产妇痰盂、便盆。 |
| **顺产一对一 服务** | 产妇服务内容： |
| 1、哺乳前后的乳房护理 |
| 2、指导产妇正确的母乳喂养方法和技巧  |
| 3、协助照料产妇和新生儿午睡、晚睡  |
| 4、协助产妇上卫生间大小便 |
| 5、更换床单被罩、整理床铺、床头柜物品 |
| 6、有需要时，帮助产妇和新生儿购买日用品（在院内） |
| 7、帮助清理产妇痰盂、便盆。 |
| 8、协助输液治疗期间的观察点滴、生活护理； |
| 9、身体按摩，促进康复； |
| 10、协助产妇翻身、固定腹带等； |
| 11、陪送外出检查、协助功能锻炼；  |
| 12、协助床上大小便，更换护理垫，观察恶露等  |
| 新生儿服务内容： |
| 1、皮肤护理； 2、臀部护理； |
| 3、脐部观察； 4、奶具消毒； |
| 5、观察大小便； 6、母乳喂养； |
| 7、更换衣物尿布； 8、喂水；  |
| 9、在护理新生儿遇异常情况应及时报告医生护士 |
| **剖宫产一对一服务** | 产妇服务内容： |
| 1、整理物品、床铺；  |
| 2、更换床单被罩、协助产妇进餐；  |
| 3、健康宣教、心理安慰； |
| 4、开奶、乳房护理、指导母乳喂养；  |
| 5、协助输液治疗期间的观察点滴、生活护理； |
| 6、腹部子宫按摩，促进子宫复旧  |
| 7、身体按摩，促进康复； |
| 8、协助产妇翻身、固定腹带等； |
| 9、陪送外出检查、协助功能锻炼；  |
| 10、协助大小便，更换护理垫，观察恶露。  |
| 11、卧位护理：协助产妇半卧位或舒适卧位休息； |
| 12、拔尿管后扶持下床活动及排尿等。 |
| 新生儿服务内容： |
| 1、皮肤护理； 2、臀部护理； |
| 3、脐部观察； 4、奶具消毒； |
| 5、观察大小便； 6、母乳喂养； |
| 7、更换衣物尿布； 8、喂水；  |
| 9、在护理新生儿遇异常情况应及时报告医生护士。 |

**五、服务工作职责**

（一）母婴护理师在中标人管理人员的直接管理下进行工作，同时服从医院护理部及科室主任、护士长的监督管理。

（二）严格执行母婴护理师职责及医院产科的管理要求，听从医护人员的指导，不议论或妨碍产妇健康和治疗的事宜。

（三）着装、仪表、行为符合规范要求：着装上岗，挂牌服务，不迟到，不早退。不允许在病房穿拖鞋，不佩戴尖锐的装饰品，不带手机上岗，保持病房安静。

（四）爱护医院、科室的物品及仪器，因员工因素导致物品、仪器受损应按照物品价值进行赔偿。

（五）第一次接触新生儿时，必须与护士进行交接，查看新生儿皮肤，月嫂之间每班做好新生儿皮肤等交接，做好记录并双方签名认可。

（六）观察产妇及新生儿的一般情况，如有异常及时报告当班医生和护士，禁止母婴护理师私自为产妇及新生儿进行护理技术性操作及违反医疗规定的各项操作，如：新生儿洗浴、喂熊胆粉、黄莲等。

（七）母婴护理师在给新生儿开奶前，必须得到护士通知后，方可喂奶。使用的奶粉必须在医生、护士同意情况下方可喂奶（遵医嘱执行）。配奶时严格按照说明书使用或医护人员的指导下使用。

（八）母婴护理师在照顾新生儿期间，不能离开产妇或其家人视线。如果在照顾产妇及新生儿期间出现的任何人身伤害必须由公司负责。

（九）禁止推荐或建议家属去买产妇、新生儿使用的物品(如:奶粉、奶瓶、吸奶器、腹带等)、药品（如：退黄汤、胎毒清等）。

（十）禁止私拿科室物品及患者物品，严禁与患者家属或工作人员在院内发生争吵，或者谈论有损医院形象的话题。

（十一）禁止在病房内与产妇或家属发生任何金钱交易行为或推销母婴产品、介绍挤奶师及进家月嫂等，从中收取回扣，谋取利益。（如：向产妇或家属索取餐费、红包等）

（十二）严格按照协议或合同履行相关责任。

**六、服务要求**

1.中标人进驻后，需接受医院业务管理，落实医院管理考核制度，持续提高服务工作质量。制度包括但不限于：《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》《母婴护理师工作质量考核表》等。

2.业务管理部门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。

（1）设置专职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）根据《母婴护理师工作质量考核表》，进行质量督查，检查扣分情况经中标人主管或经理确认后可有效，每扣考核1分扣10元。

（2）产科护士长负责对区域内母婴护理师进行直接管理，并对护工人员服务质量进行日常监督、考核和工作指导。

3.护理部定期组织对母婴护理师进行护理规范、制度、流程、质量标准的培训及考核，中标人需积极配合。

4.中标人管理人员每月对分管区域的母婴护理师进行工作督查、反馈，定期组织母婴护理师进行护理规范、制度、流程、质量标准的培训、考核并记录。

5.其他管理要求

（1）发现中标人工作人员盗窃医院财物的，除扣分以外每发现一次罚款中标人1000元，要求照价5倍赔偿，勒令中标人辞退当事员工。同时中标人有权依据相关法律规定将当事人，移送公安部门处理。

（3）中标人工作人员工作期间与患者和家属发生争吵或打架行为者，根据《母婴护理师工作质量考核表》进行考核，勒令辞退当事员工。如造成第三方损失和人身伤害的由中标人自行处理和承担。

（4）中标人工作人员在工作和生活区域必须服从医院管理，按要求关灯、停水或锁门，否则每发现一次罚款中标人200元/人/次，由此产生的不良后果同中标人承担。

（5）母婴护理师在工作或非工作期间在医院内发生任何伤亡事件由中标人负责。

**七、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为4个月。

（二）费用收取与支付

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《母婴护理师服务项目内容及收费标准》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。收取服务费必须征得病人或家属的同意，并签订母婴护理服务同意书。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。由供应方在指定母婴护理服务收费窗直接向病人收取费用，并开具公司收款凭证。